



Исх. № 131964 - 01.03.2026/

Информационная статья от: 03.06.2025

Как заявить претензию на гибкую черепицу, композитную черепицу, фасадную плитку, водосточные системы?

Гарантия

На всю продукцию гибкой черепицы, композитной черепицы, фасадной плитки, водосточных систем и других материалов ТЕХНИКОЛЬ распространяется заводская гарантия. Сроки и условия гарантии прописаны в сертификатах, которые можно найти на страницах материала. Например, на гибкую черепицу сертификат располагается [по ссылке](#) и выглядит следующим образом:

ТЕХНИКОЛЬ

ГАРАНТИЙНЫЙ СЕРТИФИКАТ
№
НА ГИБКУЮ ЧЕРЕПИЦУ



| | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|
| Данные о материале | Информация о фирме-продавце |
| Дата продажи | Полное наименование |
| Полное наименование продукции | Адрес (с индексом) |
| Цвет, артикул | Телефон |
| Количество | ФИО представителя |
| Производственный код партии (см. на упаковке) | Подпись представителя |

М.П.

ВНИМАНИЕ! Настоящий гарантийный сертификат действителен только при наличии печати Продавца, подписи его представителя и указания всей необходимой информации о материале и фирме-продавце, см. выше. Также Вы можете заполнить сертификат самостоятельно в соответствующем разделе нашего сайта TN.RU, распечатать его и обратиться к Продавцу с тем, чтобы его представителем заверил сертификат своей подписью и печатью организации.

С условиями действия настоящего гарантийного сертификата ознакомлен и согласен.

| | | |
|------|--------------------|----------------|
| Дата | Подпись Покупателя | ФИО Покупателя |
|------|--------------------|----------------|

ЗНАНИЕ. ОПЫТ. МАСТЕРСТВО. TN.RU

1. Гарантийные обязательства Производителя

- 1.1. Обязательство ограниченной ответственностью «Звазд Шинглас», именуемое в дальнейшем «Производитель», гарантирует Потребителю* продукцию ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS (далее – Товар);
- 1.2. Соответствие Товара Стандарту ГОСТ 32806-2014 (EN 144-2014 «Черепица битумная. Общие технические условия»;
- 1.3. Соответствие Товара требованиям ФЗ 123 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 1.4. Водонепроницаемость Товара при соблюдении условий, указанных в п. 3.1-3.3 настоящего сертификата.

2. Гарантийный период

- 2.1. Гарантия предоставляется только при использовании подкладочного ковра по всей плоскости кровли в строгом соответствии с актуальной инструкцией по монтажу черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, размещенной на сайте TN.RU;
- 2.2. Гарантийный срок на Товар устанавливается согласно Таблице 1 в зависимости от серии продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS;
- 2.3. Под базовым гарантийным периодом понимается гарантийный срок, устанавливаемый производителем согласно абз. 1 пункта 6 статьи 5 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 2.4. В случае выявления повреждений Товара, возникших в результате нарушения технологии производства кровельного материала, в течение действия базового гарантийного периода Производитель по своему усмотрению на выбор:
 - производит ремонт Товара;
 - заменяет Товар на аналогичный;
 - возвращает уплаченную сумму за Товар. Расчет будет проведен согласно рыночной стоимости Товара на момент его покупки;
 - предоставляет Потребителю индивидуальную скидку на приобретение аналогичного Товара по ценам, указанным в действующем на момент обращения Покупателя

Таблица 1

| Серия продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS | Базовая гарантия, лет | Дополнительная гарантия, лет |
|--------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| АТЛАНТИКА | 15 | Пожизненная** |
| КОНТИНЕНТ | 15 | Пожизненная** |
| ВЕСТЕРН | 15 | Пожизненная** |
| ДЖАЗ | 15 | Пожизненная** |
| КАНТРИ | 15 | 50 |
| ФАЭНДА | 10 | 25 |
| УЛЬТРА | 15 | 50 |
| КЛАССИК | 10 | 30 |
| ФИНСКАЯ ЧЕРЕПИЦА | 5 | 20 |
| ОПТИМА | 2 | 10 |

- 2.5. Под дополнительным гарантийным периодом понимается дополнительная ответственность, устанавливаемая производителем согласно абз. 2 и 3 пункта 6 статьи 5 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 2.6. Дополнительная гарантия предоставляется при условии своевременного обслуживания и ухода за кровлей. Подробные рекомендации по обслуживанию кровли даны в инструкции по монтажу черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, размещенной на сайте TN.RU;
- 2.7. В случае выявления повреждений Товара, возникших в результате нарушения технологии производства кровельного материала, после окончания базового гарантийного периода, но в течение дополнительного гарантийного периода, максимальная ответственность Производителя ограничивается возмещением стоимости Товара с учетом амортизации, либо заменой на аналогичный кровельный материал, на усмотрение Производителя (исключая выплату стоимости кровельных работ по демонтажу и монтажу, и иных затрат). Сумма гарантийной выплаты с учетом амортизации вычисляется согласно формуле:
$$S = \text{стоимость Товара} \times \left(\frac{\text{ВТ}}{\text{длн}} \right)^{\text{Т}} \times \text{Тн}$$

S – стоимость Товара, указанная в предоставленных Потребителем товаросопроводительных документах, подтверждающих покупку Товара (вруб./кг). При отсутствии товаросопроводительных документов стоимость кровельного покрытия определяется Производителем самостоятельно.

Тдлн – срок дополнительного гарантийного периода.

Тн – количество лет, оставшихся до окончания дополнительного гарантийного периода.
- 2.8. Дополнительная гарантия действует при условии использования в качестве скелетных подкладочных коврах: Andeep Ultra, Andeep Next Self, а также ковров механической фиксации: Andeep Profi, Andeep Profi 500 и Andeep Next Gt, произведенных ТЕХНОНИКОЛЬ. Монтаж должен производиться в строгом соответствии с актуальной инструкцией по монтажу черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, размещенной на сайте TN.RU;

* Потребитель – гражданин, использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на покупателей – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, действие настоящего сертификата не распространяется.

** Пожизненная гарантия составляет 100 лет с даты покупки продукции Потребителем.

Таблица 1

| Серия продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS | Базовая гарантия, лет | Дополнительная гарантия, лет |
|--------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| АТЛАНТИКА | 15 | Пожизненная** |
| КОНТИНЕНТ | 15 | Пожизненная** |
| ВЕСТЕРН | 15 | Пожизненная** |
| ДЖАЗ | 15 | Пожизненная** |
| КАНТРИ | 15 | 50 |
| ФАЭНДА | 10 | 25 |
| УЛЬТРА | 15 | 50 |
| КЛАССИК | 10 | 30 |
| ФИНСКАЯ ЧЕРЕПИЦА | 5 | 20 |
| ОПТИМА | 2 | 10 |

* Потребитель – гражданин, использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на покупателей – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, действие настоящего сертификата не распространяется.

** Пожизненная гарантия составляет 100 лет с даты покупки продукции Потребителем.

3. Условия предоставления гарантии

- 3.1. Кровельные конструкции должны быть выполнены в соответствии с требованиями норм и правил, действующих в той местности, где монтируется продукция ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, и соответствовать техническим документам на проектирование здания или сооружения;
- 3.2. Монтаж продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS должен быть выполнен в строгом соответствии с актуальной инструкцией по монтажу продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, размещенной на сайте TN.RU, и действующими нормативными документами;
- 3.3. В качестве скелетных подложек должны быть использованы оригинальные материалы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS. Оригинальными в рамках настоящего гарантийного сертификата считаются материалы, в наименовании которых присутствует товарный знак «SHINGLAS» или «ТЕХНОНИКОЛЬ»;
- 3.4. Потребитель может кровлю до истечения срока гарантии все официально документально подтвержденные факты покупки, уплаченную сумму и/или дату выпуска материала и/или даты монтажа гарантийного сертификата.

4. Ограничения по гарантии

- Гарантия, выданная в соответствии с положениями настоящего пункта, распространяется только на повреждения продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, возникшие в результате нарушения технологии производственного процесса кровельного материала.
- 4.1. Повреждения продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, вызванные стихийными бедствиями, природными, экологическими и другими факторами, а также иными форс-мажорными обстоятельствами;
 - 4.2. Повреждения, вызванные неправильной транспортировкой, хранением или использованием материала не по назначению;
 - 4.3. Повреждения, возникшие в результате нарушения правил монтажа продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, несоблюдения требований, изложенных в инструкции по монтажу продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, а также неправильного устройства пароизоляции, вентиляции, утепления кровли;
 - 4.4. Повреждения, возникшие в результате нарушения правил монтажа или использования авторизованных комплектующих. Факт использования оригинальных комплектующих должен быть доказан Потребителем продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS;
 - 4.5. Повреждения, причиненные при обслуживании кровли;
 - 4.6. Повреждения, вызванные материалами, используемыми в качестве основания под гибкую черепицу;
 - 4.7. Повреждения, вызванные усадкой здания или сооружения, деформации, разрушением или расслоением сплошного основания гибкой черепицы, стен или фундаментов строения, или смещением кровли;
 - 4.8. Попадание, или изменение цвета Товара, или его обесцвечивание, вызванное кислотой, щелочью, лихаживком или иными приращениями, включая иные органические материалы на кровле;
 - 4.9. Повреждения, не компенсирующие затраты на устранение недостатков, которые могли быть обнаружены до начала монтажных работ.

5. Порядок рассмотрения претензий

- 5.1. В случае обнаружения недостатков Товара, подпадающих под условия данного Гарантийного сертификата,

Потребитель обязан в кратчайшие сроки сообщить об этом Производителю в письменной форме через Продавца, у которого был куплен Товар, либо по официальным каналам Производителя, по электронной почте: claim@shinglas.ru, либо письменно по адресу: ООО «Звазд Шинглас», 390000 РФ, г. Иваново, Восточный Промысел, д. 27, а/я 58. Заполнение о требованиях по Гарантии должно включать описание дефекта, адрес, по которому выполнен монтаж Товара (если материал установлен по назначению), контактные данные лица, заявляющего требование (ФИО, адрес, место жительства, номер телефона, адрес электронной почты – при наличии) и фотографии, на которых возможно идентифицировать дефект Товара.

- 5.2. Производитель в течение 3 (трех) недель с даты получения уведомления от Покупателя вправе должен направить своего представителя на объект, где находится илиск рассмотрена продукция ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS. Покупатель обязан обеспечить доступ для проведения проверки. Представитель Производителя проверит обоснованность требования, оценит качество материала с дефектами, а также установит причину выявленных недостатков продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS. Производитель вправе попросить отправить Товар на исследование по почте или курьерской службой для проведения лабораторной проверки Товара.
- 5.3. Если в результате проверки Товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Производитель, Потребитель обязан возместить Производителю расходы на проведение тестирования Товара, а также связанные с его проведением расходы на хранение и транспортировку Товара.
- 5.4. Потребитель обязан обеспечить свободный доступ представителю Производителя на объект и на кровлю для проведения осмотра обнаруженных дефектов Товара, а в противном случае Производитель вправе отказать в рассмотрении обращения Потребителя.

6. Примечание

- 6.1. В случае обращения за гарантийным обслуживанием в стране, не входящей в состав территории Производителя, Потребитель может выбрать иное решение, в рамках гарантийного обслуживания, по своему усмотрению и в соответствии с местным законодательством;
- 6.2. Производитель оставляет за собой право перенести выпуск любого из видов своей продукции или изменить его, в том числе внести изменения в шестую рецептуру Товара, без уведомления Потребителя и не несет ответственности за возможные последствия прекращения выпуска или изменения характеристик продукции для Потребителя. Также в случае замены продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS по рекламации, Производитель не несет ответственности за возможные последствия прекращения выпуска или изменения характеристик продукции для Потребителя. Также в случае замены продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS на аналогичную сопоставимого качества и ценового диапазона, согласно Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 6.3. За дополнительной информацией обращайтесь к техническим специалистам уполномоченных представителей Производителя. Контактные данные размещены на сайте TN.RU.

При покупке черепицы необходимо распечатать и заполнить сертификат, а также сохранить на время гарантийного срока службы продукции.

Гарантийный случай

В случае обнаружения признаков ненадлежащего качества товара, нужно оформить претензию. Для оформления претензии можно обратиться в торговую точку, где приобретался товар, либо напрямую к производителю через специальную форму.

Форма находится по ссылке: <https://www.tn.ru/claim/>

Это единая форма подачи претензии для различных материалов. К форме необходимо приложить фотографии с объекта, на которой был бы виден дефект. Если же дефект скрытый и причины его образования не удастся установить по фото, то на объект будет вызван технический специалист ТЕХНОНИКОЛЬ для осмотра и отбора образцов с целью дальнейшей проверки в лаборатории на соответствие заявленным характеристикам.

Благодаря возможности напрямую отправить претензию производителю, скорость обработки заявок быстрая и удобная для клиентов.

Автор статьи:

Андрей Когут

Специалист первой категории направления "Коттеджное малоэтажное строительство"



Ответ сформирован в
базе знаний по ссылке