

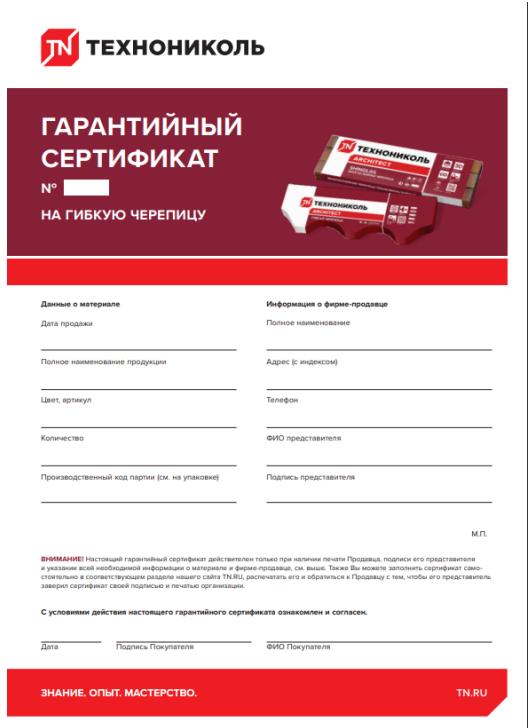


Исх. № 131964 - 07.12.2025/
Информационная статья от: 03.06.2025

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 ТЕХНОНИКОЛЬ 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:



ГАРАНТИЙНЫЙ
СЕРТИФИКАТ
№
НА ГИБКУЮ ЧЕРЕПИЦУ

Данные о материале
Дата продажи
Полное наименование продукции
Цвет, артикул
Количество
Производственный код партии (см. на упаковке)

Информация о фирме-продавце
Полное наименование
Адрес (с индексом)
Телефон
ФИО представителя
Подпись представителя
М.П.

ВНИМАНИЕ! Настоящий гарантейный сертификат действителен только при наличии печати Продавца, подписи его представителя и указания всей необходимой информации о материале в 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 представитель заверил сертификат своей подписью и печатью органическим.

С условиями действия настоящего гарантейного сертификата ознакомлен и согласен.

Дата Подпись Покупателя ФИО Покупателя

ЗНАНИЕ. ОПЫТ. МАСТЕРСТВО. TN.RU

1. Гарантийные обязательства Производителя

1.1. Обеспечивая полную ответственность Завод Шинглас, имеющие в дальнейшем «Производитель», гарантирует Потребителю продукцию ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS (далее – Товар).

1.2. Соответствие Товара Стандарту ГОСТ 23000-2014 (БД 2-2019) «Черепица битумная. Общие технические условия».

1.3. Соответствие Товара требованиям ГОСТ 123 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

1.4. Видоизменение и/или изменение Товара при соблюдении условий, указанных в п. 31–33 настоящего сертификата.

2. Гарантийный период

2.1. Гарантия предоставляется только при испытательном сроке, который установлен в настоящем сертификате 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 на зависимости от серии продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS.

2.3. Под базовым гарантированным периодом понимается гарантийный период, установленный 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 поломки Товара, возникшей вследствие нарушения технологии проектирования, монтажа, внесения изменений в конструкцию кровельного материала, в течение действия базового гарантийного периода Производитель по своему усмотрению несет:

- производит ремонт Товара;
- заменяет Товар на новый;
- взыскивает уплаченную сумму за Товар. Расчет будет произведен согласно рыночной стоимости Товара на момент его покупки;

2.5. Представители Потребителя индивидуальную скрипку на приобретение аналогичного Товара по ценам, указанным в действующем на момент обращения Покупателя

прав-листе на Товар. Стоимость работ по ремонту Товара определяется Производителем самостоятельно.

2.6. Под дополнительным гарантированным периодом понимается дополнительное обязательство, установленное производителем согласно абз. 2 и 3 пункта 6 статьи 5 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7. Дополнительная гарантия предоставляется при условии своевременного обслуживания и ухода за кровлей. Подробные рекомендации по обслуживанию и уходу за кровельной продукцией черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, размещенной на сайте TN.RU.

2.8. В случае выявления повреждения Товара, возникших в результате нарушения технологии проектирования кровельного материала, но в течение дополнительного гарантированного периода, максимальная ответственность Производителя ограничивается взысканием стоимости Товара с учетом амортизации, либо заменой аналогичной продукцией, а также взысканием Потребителем (исключая выплату стоимости кровельных работ по демонтажу и монтажу, иных затрат). Сумма гарантиной выплаты с учетом амортизации вычисляется согласно формуле:

Сумма к выплате = $(S_f \cdot T_g) \cdot \frac{1}{1 + r}$ + Тариф

S – стоимость Товара, указанная в предоставленных Потребителем паспорте-продукции и документах, подтверждающих получение Товара (руб./кв.м). При отсутствии паспорта-продукции документов стоимость кровельного покрытия определяется Производителем самостоятельно.

T_g – срок действия дополнительного гарантированного периода.
T_f – срок действия базового гарантированного периода.

2.9. Дополнительная гарантия действует при условии исполнения Потребителем требований, указанных в настоящем сертификате и в инструкции по эксплуатации кровельной продукции 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 покупатель – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, действие настоящего сертификата не распространяется.

**Покупателем гарантии становится 100 лет с даты покупки продукции Потребителем.

Таблица 1

Серия продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS	базовая гарантия, лет	дополнительная гарантия, лет
АЛТИНТАКА	15	Пожизненная**
КОНТИНЕНТ	15	Пожизненная**
ВЕСТЕРН	15	Пожизненная**
ДЖАЗ	15	Пожизненная**
КАНГРИ	15	50
ФАЛЬЗА	10	25
УЛЬTRA	15	50
КЛАССИК	10	30
ФИНСКАЯ ЧЕРЕПИЦА	5	20
ОПТИМА	2	10

**Покупателем гарантии становится 100 лет с даты покупки продукции Потребителем.

3. Условия предоставления гарантии

3.1. Количественные конституции должны быть выполнены с соблюдением строительных норм и правил, действующих в той местности, где монтируется продукция ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, и в соответствии с документами по проектированию здания или сооружения.

3.2. Монтаж продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS должен быть выполнен в строгом соответствии с актуальной инструкцией по монтажу черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, размещенной на сайте TN.RU и соответствующими нормативными документами.

3.3. Покупатель обязан сообщить о факте покупки черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, выставленные организмы материалы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS. Организмы в рамках настоящего гарантийного сертификата не распространяются на изделия, имеющиеся в ассортименте Технологии ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, включая товарный знак «SHINGLAS» или «ТЕХНОНИКОЛЬ».

3.4. Потребитель может хранить до истечения срока гарантии все официальные документы, подтверждающие факт покупки, упаковочную этикетку с указанием даты покупки и настоящий гарантийный сертификат.

4. Ограничения по гарантии

Гарантия, выданная в соответствии с положениями настоящего сертификата, не распространяется на повреждения продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, возникшие в результате нарушения технологии производства, монтажа, эксплуатации и хранения ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS.

Действие настоящего гарантийного сертификата НЕ распространяется на:

4.1. Продукцию ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, выставленные стойкими бедствиями, природными, экологическими и другими авариями, а также иными форс-мажорными обстоятельствами.

4.2. Продукцию, имеющую неисправности неправильной транспортировкой, хранением или использованием материала не по назначению.

4.3. Продукцию, возникшая в результате нарушения правил монтажа продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, несоблюдения требований, изложенных в инструкции по монтажу черепицы ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, а также неправильного устранивания дефектов кровли, утепления кровли.

4.4. Повреждения, вызванные в результате нарушения правил монтажа и использования неорганических комплектующих. Факт использования органических комплектующих должен быть доказан. Потребитель продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS несет ответственность за:

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, деформацией, разрушением или растрескиванием сплошных и пустотелых блоков, плит, стек и фундаментов строения, или смешением крыши.

4.8. Потемнение, изменение цвета Товара, или его обесцвечивание, обесцвечивание или изменение цвета или иных принадлежностей, включая иные органические материалы на кровле.

4.9. Потребитель не компенсирует 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 официальному конторе Потребителя, либо в отдел продаж Технологии ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, либо письменно по адресу: ООО «Завод Шинглас», 390000 Рф, г. Рязань, Восточный Промгород, д. 21 к. 58. Заявление о недостатке должно содержать описание недостатка, место его обнаружения, место и время его появления, описание дефекта, адрес, по которому выполнен монтаж Товара (если материал установлен по назначению), контактные данные лица, заявившего претензию (ФИО, адрес места жительства, телефон), фотографии Товара (если имеются), при наличии видео и фотографии, на которых возможно идентифицировать дефект Товара.

5.2. Потребитель обязан в течение 3 (трех) недель с даты получения генерации от Покупателя вправе должен направить своему представителю на объект, где находится или смонтирована продукция ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS, для проверки качества и состояния Товара. Проверка проводится в присутствии Потребителя и представителя Потребителя. Представитель Производителя проверяет обоснованность рекламации, определяет количество материала с дефектами и выдает соответствующий документ о количестве неисправностей продукции ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS. Производитель вправе попросить отправить Товар на исследование по почте или курьерской службой для проведения лабораторных исследований Товара.

5.3. Если в результате проверки Товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Потребитель, Потребитель обязан возместить Производителю расходы на проведенное тестирование 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 проверки качества и состояния Товара. Проверка должна проводиться в присутствии Потребителя. Потребитель обязан в течение 10 рабочих дней с момента выдачи Товара Потребителю, а в притом случае Потребителю, истребовать отзыв в рассмотрении обращения Потребителя.

6. Примечание

6.1. В случае обращения за гарантинным обслуживанием в стране, не являющейся страной производства Товара, Производитель может выполнить ремонт, заменить Товар, произвести компенсацию или выбрать иное решение, в соответствии с законодательством страны, в которой находится Товар, и в соответствии с местным законодательством.

6.2. Производитель оставляет за собой право прекратить продажу любого из видов своей продукции или изменить его в зависимости от изменений в законодательстве и практике Товара, без уведомления Потребителя и не несет ответственности за возможные последствия прекращения продажи или изменения в законодательстве и практике любой из видов своей продукции.

6.3. Потребитель имеет право заменить продукцию ТЕХНОНИКОЛЬ SHINGLAS на аналогичную сопоставимого качества и ценового диапазона, согласно Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.4. 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 гарантинного срока службы продукции.

Гарантийный случай

В случае обнаружения признаков ненадлежащего качества товара, нужно оформить перетензию. 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 прложить фотографии с объекта, на которой был бы виден дефект. Если же дефект скрытый и причины его образования не удается 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