

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ПЛАСТФАКТОР»

346812, Ростовская обл., Мясниковский р-н, с. Крым, ул. 5-я Линия, зд. 1 · office@plastfactor.ru · +7 (863) 303-41-73

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИЗГОТОВИТЕЛЯ**на модульное грязезащитное покрытие OPTIMA DUOS**

для наружных и входных пешеходных групп · ГОСТ Р 50962-96 · ОКПД-2 22.29.23.120

Реквизит документа	Значение
Обозначение по реестру ЛНА	КАЧ-ГО-001
Редакция	1.0
Утверждено	Приказом генерального директора АО «ПластФактор» от 24.09.2026 № 38
Дата введения в действие	01.10.2026г.
Взамен	Гарантийные обязательства на покрытие Optima Duos (без обозначения)
Нормативный документ на продукцию	ГОСТ Р 50962-96 «Посуда и изделия хозяйственного назначения из пластмасс. Общие технические условия»; техническая документация изготовителя (чертёж, образец-эталон по ГОСТ 15.009)
Подтверждение соответствия	Сертификат соответствия № РОСС RU.31621.04ПШН4.ОС.08.С00361, срок действия с 25.03.2025 по 24.03.2028; система добровольной сертификации «ЕвроМенеджмент»; протокол испытаний № 138-03-25-ЕМ-ВТ от 24.03.2025
Владелец документа	Инженер по качеству
Срок планового пересмотра	не реже 1 раза в 3 года, а также при изменении ТУ, конструкции изделия или законодательства
Статус	Публичный документ. Размещается на сайте изготовителя, передаётся покупателю вместе с продукцией, является приложением к договору поставки.

Содержание

1. Назначение, область применения и статус документа
 2. Нормативные ссылки
 3. Термины и определения
 4. Предмет гарантии и гарантируемые характеристики
 5. Гарантийный срок, срок службы, срок хранения
 6. Условия действия гарантии
 7. Объём обязательств изготовителя
 8. Допустимые отклонения, не являющиеся дефектом
 9. Случаи, не являющиеся гарантийными
 10. Порядок предъявления и рассмотрения претензий
 11. Пределы ответственности изготовителя
 12. Особые условия поставок
 13. Разрешение споров
 14. Заключительные положения
 15. Контакты службы качества
- Приложение А. Форма претензии по качеству
- Приложение Б. Лист регистрации изменений

1. Назначение, область применения и статус документа

1.1. Настоящие Гарантийные обязательства (далее — Гарантия) устанавливают объём, сроки и условия гарантии качества, предоставляемой АО «ПластФактор» (далее — Изготовитель) в отношении модульного грязезащитного покрытия OPTIMA DUOS и комплектующих к нему элементов обрамления (кантов и угловых элементов). Продукция относится к изделиям хозяйственного назначения из пластмасс и изготавливается серийно по ГОСТ Р 50962-96 и технической документации Изготовителя (чертёж, образец-эталон по ГОСТ 15.009), внешний вид которого соответствует пп. 3.6.1, 3.6.2 ГОСТ Р 50962-96.

1.1.1. Соответствие продукции требованиям ГОСТ Р 50962-96 подтверждено сертификатом соответствия № РОСС RU.31621.04ПШН4.ОС.08.С00361 (срок действия с 25.03.2025 по 24.03.2028) в объёме пп. 3.6.1, 3.8 (таблица 1, показатели 1–3, 11), 3.9.1, 3.9.2, 3.9.3 на основании протокола испытаний № 138-03-25-ЕМ-ВТ от 24.03.2025. Сертификат выдан в системе добровольной сертификации и не применяется при обязательном подтверждении соответствия.

1.2. Гарантия распространяется на продукцию, изготовленную и переданную покупателю начиная с даты введения настоящей редакции в действие. К продукции, переданной ранее, применяется редакция Гарантии, действовавшая на дату передачи.

1.3. Гарантия применяется в отношениях:

- с покупателями — юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, приобретающими продукцию для целей, связанных с предпринимательской деятельностью (далее — Покупатель), — в полном объёме;
- с гражданами, приобретающими продукцию для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью (далее — Потребитель), — с изъятиями, прямо указанными в пп. 5.6, 7.2, 10.1, 10.4 и 11.3 настоящей Гарантии.

1.4. Гарантия Изготовителя предоставляется дополнительно к правам покупателя, установленным законом, и ни в какой части не ограничивает и не заменяет их. Условия настоящей Гарантии, ухудшающие положение Потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, признаются недействительными и не применяются.

1.5. Обязательными приложениями к настоящей Гарантии, образующими с ней единый комплект документов, являются: Рекомендации по монтажу КАЧ-ИН-001 и Правила эксплуатации и ухода КАЧ-ИН-002. Изготовитель обеспечивает передачу указанных документов покупателю в составе сопроводительной документации по требованию покупателя, а так же их постоянное размещение по адресу www.plastfactor.com, в том числе по QR-коду на упаковке.

2. Нормативные ссылки

2.1. Настоящая Гарантия разработана в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (ст. 469–477, 483, 518);
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 10001-2026 «Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководящие указания в отношении правил поведения для организаций»;
- ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»;
- ГОСТ Р 50962-96 «Посуда и изделия хозяйственного назначения из пластмасс. Общие технические условия» (с Изменениями № 1, № 2 и Поправкой) — нормативный документ на продукцию;

- ГОСТ 15.009-91 «Система разработки и постановки продукции на производство. Непродовольственные товары народного потребления» — в части образца-эталона;
- ГОСТ 24105-80 «Изделия из пластмасс. Термины и определения дефектов»;
- ГОСТ 14192-96 «Маркировка грузов»; ГОСТ 24597-81 «Пакеты тарно-штучных грузов. Основные параметры и размеры»;
- СМК-ДП-001 «Управление документированной информацией», действующая редакция.

2.2. Ссылки на ГОСТ Р 50962-96 в настоящей Гарантии приведены по редакции, действующей на дату утверждения документа. Изменение нормативной базы на продукцию регулируется п. 14.5.

3. Термины и определения

Термин	Определение
Продукция	модульное грязезащитное покрытие OPTIMA DUOS, а также кантовые и угловые элементы обрамления, поставляемые Изготовителем; по классификации ГОСТ Р 50962-96 — изделие хозяйственного назначения из пластмасс
Модуль	единичное изделие покрытия, соединяемое с соседними изделиями замковым соединением типа «гвоздик»
Партия	по п. 4.1 ГОСТ Р 50962-96 — количество изделий одного наименования и размера, изготовленных из одного материала по одному технологическому регламенту и чертежам, не превышающее суточной выработки, предъявленных к сдаче одновременно и оформленных одним документом о качестве
Дефект	несоответствие продукции требованиям ГОСТ Р 50962-96, технической документации Изготовителя и (или) характеристикам, гарантированным разделом 4 настоящей Гарантии; термины и определения видов дефектов — по ГОСТ 24105-80
Производственный дефект	дефект, причиной которого являются свойства применённого сырья, конструкция изделия или технология его изготовления, и который не мог быть вызван условиями транспортировки, хранения, монтажа или эксплуатации
Гарантийный случай	подтверждённый Изготовителем факт возникновения производственного дефекта в течение гарантийного срока при соблюдении условий раздела 6
Гарантийный срок	период, в течение которого Изготовитель отвечает за недостатки продукции и обязан удовлетворить требования, предусмотренные разделом 7
Срок службы	период, в течение которого Изготовитель обязуется обеспечивать возможность использования продукции по назначению и нести ответственность за существенные недостатки
Допустимое отклонение	отклонение параметра продукции, находящееся в пределах, установленных ГОСТ Р 50962-96, технической документацией Изготовителя и разделом 8, и не являющееся дефектом

4. Предмет гарантии и гарантируемые характеристики

4.1. Изготовитель гарантирует, что продукция соответствует требованиям ГОСТ Р 50962-96 и технической документации Изготовителя, не имеет производственных дефектов и сохраняет характеристики, указанные в п. 4.3, в течение гарантийного срока при условии соблюдения требований раздела 6.

4.2. Гарантируемые характеристики разделены на три группы по основанию их установления:

- группа А — показатели ГОСТ Р 50962-96, соответствие которым подтверждено сертификатом соответствия (п. 1.1.1);
- группа Б — показатели ГОСТ Р 50962-96, применимые к продукции и контролируемые Изготовителем при приемке партии продукции;

- группа В — потребительские характеристики, не нормируемые ГОСТ Р 50962-96 и устанавливаемые технической документацией Изготовителя на основании собственных протоколов испытаний.

4.3. Гарантируемые характеристики продукции:

№	Характеристика	Гарантируемое значение	Основание и метод контроля
A.1	Отсутствие острых кромок	изделие и следы от формующего инструмента не имеют острых (режущих, колющих) кромок; выступание литника над опорной поверхностью не допускается	п. 3.6.1 ГОСТ Р 50962-96; визуальный контроль по п. 5.2
A.2	Миграция красителя (стойкость окраски к протиранию)	не допускается: после пятикратной протирки влажной тканью следов красителя не остаётся	ГОСТ Р 50962-96 п. 3.8, таблица 1, показатель 2; метод по п. 5.6
A.3	Химическая стойкость	стойкость к 1 %-ному раствору уксусной кислоты и к 2 %-ному мыльно-щелочному раствору: без набухания, деформации и окрашивания раствора	ГОСТ Р 50962-96 п. 3.8, таблица 1, показатель 3; метод по п. 5.7
A.4	Маркировка изделия	на каждом модуле — товарный знак либо наименование Изготовителя, обозначение полимерного материала и знак вторичной переработки; маркировка чёткая, ясная, легко читаемая	пп. 3.9.1–3.9.3 ГОСТ Р 50962-96
Б.1	Внешний вид поверхности	не допускаются раковины, вздутия, трещины, грат, следы течения, линии холодного стыка, царапины, сколы	п. 3.6.2 ГОСТ Р 50962-96; сравнение с образцом-эталоном по ГОСТ 15.009
Б.2	Материал	первичный поливинилхлорид	п. 3.2.2 ГОСТ Р 50962-96; входной контроль сырья, паспорт качества партии
В.1	Целостность замкового соединения «гвоздик»	отсутствие самопроизвольного расхождения модулей и разрушения фиксаторов	визуальный контроль и ручная проверка прочности соединения
В.2	Диапазон рабочих температур	от минус 30 до плюс 50 °С без потери эксплуатационных свойств	п.5.12. ТУ 22.23.11-011-89038797-2026
В.3	Стойкость к истиранию материала рабочей поверхности	не более 50 мкм за 1 рабочий цикл	ГОСТ 11529-2016 Раздел 6
В.4	Стойкость окраски к УФ-излучению и атмосферным факторам	изменение цвета не менее 4 баллов по серой шкале или не менее 6 по синей шкале	ГОСТ ISO 105-A02
В.5	Комплектность и идентификация партии	соответствие спецификации; наличие маркировки потребительской тары по п. 3.9.4 ГОСТ Р 50962-96	документ о качестве по п. 4.1 ГОСТ Р 50962-96

4.4. Приёмка продукции проводится партиями в порядке раздела 4 ГОСТ Р 50962-96.

4.5. Характеристики, не указанные в п. 4.3, в том числе оттенок, фактура и внешний вид в пределах допусков раздела 8, предметом гарантии не являются.

5. Гарантийный срок, срок службы, срок хранения

5.1. Гарантийный срок на продукцию составляет **24 (двадцать четыре)** месяца. Пунктом 7.2 ГОСТ Р 50962-96 установлен гарантийный срок 12 месяцев со дня реализации через торговую сеть, но не

более 15 месяцев со дня отгрузки с предприятия-изготовителя. Изготовитель принимает гарантийный срок большей продолжительности; настоящий пункт является добровольно принятым повышенным обязательством и в этой части имеет приоритет над п. 7.2 ГОСТ Р 50962-96.

5.1.1. В соответствии с п. 7.1 ГОСТ Р 50962-96 гарантия Изготовителя действует при соблюдении условий упаковки, транспортирования и хранения продукции (п. 6.3 настоящей Гарантии).

5.2. Гарантийный срок исчисляется с даты передачи продукции покупателю, определяемой по универсальному передаточному документу (товарной накладной).

5.3. Гарантийный срок хранения продукции от момента поставки покупателю до монтажа составляет **6** месяцев при соблюдении условий п. 6.2. Хранение сверх указанного срока или с нарушением условий прекращает действие гарантии в части характеристик, зависящих от условий хранения (геометрическая стабильность, цвет).

5.4. Срок службы продукции, установленный Изготовителем, составляет **5** лет с даты передачи продукции покупателю.

5.5. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого продукция не могла эксплуатироваться вследствие устранения Изготовителем дефектов, выявленных в течение гарантийного срока, при условии извещения Изготовителя в порядке раздела 10.

5.6. На модули, переданные взамен дефектных:

- для Покупателей — устанавливается гарантийный срок, равный оставшейся части первоначального гарантийного срока;
- для Потребителей — гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи заменённых модулей (п. 2 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

5.7. При поставке по государственным и корпоративным контрактам (44-ФЗ, 223-ФЗ) гарантийный срок может быть увеличен заказчиком; в этом случае срок и условия гарантии определяются условиями контракта. Принятие обязательств сверх **24** месяцев подлежит предварительному письменному согласованию с Изготовителем на этапе подготовки заявки.

6. Условия действия гарантии

6.1. Гарантия действует при одновременном соблюдении требований пп. 6.2–6.6.

6.2. Подбор продукции

- толщина покрытия подобрана в соответствии с фактической интенсивностью пешеходного потока: до 1000 чел./сутки — 9 мм; свыше 1000 чел./сутки — 16 мм;
- исходные данные о проходимости, температурном режиме и характере нагрузок предоставляются покупателем и фиксируются в спецификации к договору. Изготовитель не отвечает за последствия подбора, выполненного на основании недостоверных или непредоставленных исходных данных;
- покрытие применяется по назначению — для пешеходных входных групп; иные сценарии применения согласовываются письменно.

6.3. Упаковка, транспортирование и хранение

Требования соответствуют разделу 6 ГОСТ Р 50962-96; их соблюдение является условием действия гарантии Изготовителя по п. 7.1 ГОСТ Р 50962-96.

- транспортирование — всеми видами транспорта в крытых транспортных средствах в соответствии с правилами перевозок, действующими на данном виде транспорта (п. 6.1 ГОСТ Р 50962-96);
- хранение — в крытых сухих складских помещениях, на расстоянии не менее 1 м от нагревательных приборов, в условиях, исключающих воздействие агрессивных сред

- (кислотных, щелочных и иных), а также легковоспламеняющихся и горючих жидкостей (п. 6.5 ГОСТ Р 50962-96);
- продукция должна быть защищена от прямого воздействия солнечного света (п. 6.5 ГОСТ Р 50962-96);
 - упакованная продукция укладывается в штабеля на обрешётках, поддонах или стеллажах; расстояние от пола — не менее 0,1 м (п. 6.6 ГОСТ Р 50962-96);
 - продукция хранится в заводской упаковке в горизонтальном положении, без перегибов; высота штабеля — не более **20** коробок на поддоне;
 - перед монтажом продукция выдерживается в помещении или на объекте не менее **24** часов для температурной адаптации;
 - нарушение упаковки, повреждение или удаление маркировки при перемещении продукции силами покупателя оформляется актом до начала монтажа.

6.4. Монтаж

Монтаж выполнен в соответствии с Рекомендациями по монтажу **КАЧ-ИН-001**, в том числе:

- основание ровное, твёрдое, сухое, очищенное; выступающие элементы удалены; допустимый перепад основания — не более 2 мм на 2 м;
- при примыкании к стенам и конструкциям оставлен температурный зазор 5–10 мм для свободного расширения и сжатия материала;
- модули ориентированы единообразно: углы с фиксатором («гвоздиком») направлены в одну сторону;
- обрамление выполнено штатными кантами и угловыми элементами: фиксаторы модуля совмещаются с кантом, угловой замковый элемент состыковывается, соединение доводится киянкой;
- модули с видимыми дефектами до монтажа не устанавливаются, а предъявляются Изготовителю в порядке раздела 10;
- факт и дата монтажа зафиксированы актом или отметкой в паспорте объекта.

6.5. Эксплуатация и обслуживание

Эксплуатация ведётся в соответствии с Правилами эксплуатации и ухода **КАЧ-ИН-001**, в т.ч.:

- температурный режим эксплуатации — от минус 30 до плюс 50 °С; ПВХ при минусовых температурах становится более жестким и хрупким. Эксплуатация на сильном морозе допускается только при условии **полного отсутствия динамических и ударных нагрузок** (например, падения тяжелых предметов), иначе модули могут растрескаться.
- нагрузка — исключительно пешеходная; не допускается проезд транспортных средств, перекатывание тяжёлых грузов, установка точечных нагрузок;
- регулярная очистка от мусора и грязи; в холодный период — регулярное удаление снега, наледи и остатков противогололёдных реагентов;
- ротация модулей (переворот на вторую рабочую сторону) выполняется при проходимости до 1000 чел./сутки — не реже 1 раза в 3 месяца, свыше 1000 чел./сутки — не реже 1 раза в 6 месяцев;
- запрещено применение растворителей, кислот, концентрированных щелочей, абразивов.

6.6. Документальное подтверждение и доступ

Изготовитель наносит на потребительскую тару маркировку по п. 3.9.4 ГОСТ Р 50962-96, содержащую: наименование Изготовителя и (или) его товарный знак и юридический адрес; наименование изделия; номер партии; количество изделий; дату изготовления (месяц, год); номер или фамилию упаковщика; штамп отдела технического контроля; правила эксплуатации;

обозначение ГОСТ Р 50962-96. Каждая партия сопровождается документом о качестве по п. 4.1 ГОСТ Р 50962-96.

- покупатель сохраняет УПД (товарную накладную), документ о качестве на партию, маркировку партии (этикетку потребительской тары) и акт монтажа; при интенсивности свыше 1000 чел./сутки — также журнал обслуживания с отметками об очистке и ротации модулей;
- по письменному запросу Изготовителя покупатель обеспечивает уполномоченному представителю Изготовителя доступ к покрытию, основанию под ним и условиям эксплуатации для осмотра, фотофиксации и отбора образцов;
- необоснованный отказ в доступе к объекту, в том числе, после согласования даты осмотра является основанием для рассмотрения претензии по имеющимся материалам.

7. Объём обязательств изготовителя

7.1. При признании случая гарантийным Изготовитель в отношении Покупателя (юридического лица, индивидуального предпринимателя) по своему выбору:

- безвозмездно заменяет дефектные модули на аналогичные; или
- соразмерно уменьшает цену поставленной партии; или
- возмещает стоимость дефектных модулей.

Расходы на доставку дефектных модулей Изготовителю и передачу заменяющих модулей покупателю несёт Изготовитель. Способ и перевозчик определяются Изготовителем.

7.2. В отношении Потребителя объём требований определяется ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»: Потребитель по своему выбору вправе потребовать замены, соразмерного уменьшения цены, безвозмездного устранения недостатков или отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы. Ограничение выбора Потребителя одной лишь заменой не допускается.

7.3. Если артикул или цвет продукции снят с производства, замена производится на изделие с сопоставимыми техническими характеристиками по согласованию с покупателем либо, при недостижении согласия, возмещается стоимость дефектных модулей.

7.4. Замена производится в объёме подтверждённых дефектных модулей. Если доля дефектных модулей в пределах одной зоны укладки превышает **30 %**, Изготовитель заменяет покрытие всей зоны для сохранения единства оттенка.

7.5. Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока, в пределах срока службы продукции. Такое обязательство оформляется отдельным документом (расширенная гарантия) и не изменяет условий настоящей Гарантии.

8. Допустимые отклонения, не являющиеся дефектом

8.1. Не признаются дефектом и не являются основанием для предъявления требований:

- различие оттенка между разными партиями продукции;
- естественное равномерное изменение оттенка под воздействием ультрафиолета и атмосферных факторов;
- естественный износ материала рабочей поверхности, соответствующий сроку и интенсивности эксплуатации, при сохранении функциональных свойств покрытия;
- отклонения линейных размеров модулей в пределах допусков, установленных чертежом и образцом-эталоном Изготовителя;
- остаточная деформация от упаковки и штабелирования, исчезающая в течение **72** часов после раскладки при температуре не ниже **18 °C**;

- локальное загрязнение покрытия, устраняемое штатной очисткой в соответствии с Правилами эксплуатации и ухода.

9. Случаи, не являющиеся гарантийными

9.1. Изготовитель не несёт гарантийных обязательств, если дефект возник вследствие хотя бы одного из следующих обстоятельств:

- нарушение условий упаковки, транспортирования и хранения, установленных п. 6.3 настоящей Гарантии и разделом 6 ГОСТ Р 50962-96 (п. 7.1 ГОСТ Р 50962-96 прямо обуславливает гарантию Изготовителя их соблюдением);
- нарушение требований к подбору продукции, монтажу, эксплуатации или обслуживанию, установленных разделом 6;
- механические повреждения: порезы, проколы, царапины, глубокие локальные протёртости, прожжённые участки, продавленности от перекатываемых грузов и иные последствия аномальных нагрузок;
- проезд или стоянка транспортных средств, применение подъёмно-транспортного оборудования на покрытии;
- воздействие пятнообразующих веществ: битумных смол, масел, ГСМ, клеев, красок, маркирующих составов;
- воздействие агрессивной химии: растворителей, кислот, концентрированных щелочей, окислителей, а также применение чистящих средств и оборудования, не предусмотренных Правилами эксплуатации и ухода;
- монтаж модулей, имевших видимые дефекты до установки;
- дефект образовавшийся после самостоятельной подрезки модуля;
- дефекты и особенности основания: просадка, растрескивание, неровности сверх допустимых, миграция пластификаторов и битумных компонентов из основания;
- действия третьих лиц, вандализм, кража, поджог, залив, авария инженерных систем;
- обстоятельства непреодолимой силы, в том числе стихийные бедствия, пожар, наводнение, град, а также военные действия и террористические акты;
- повреждения, полученные при транспортировке или перемещении продукции силами покупателя после её приёмки;
- использование продукции не по назначению, в том числе вне заявленной области применения;
- истечение гарантийного срока на дату обнаружения дефекта.

9.2. Невозможность идентифицировать партию продукции (утрата маркировки и сопроводительных документов) затрудняет рассмотрение претензии, однако сама по себе не является безусловным основанием для отказа: Изготовитель рассматривает претензию по совокупности имеющихся доказательств, включая результаты исследования образцов.

9.3. Гарантия не покрывает работы по демонтажу и повторному монтажу покрытия, если иное не предусмотрено договором поставки или отдельным соглашением.

10. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

10.1. Покупатель направляет претензию в срок, предусмотренный законом, иными правовыми актами или договором, а если такой срок не установлен - в разумный срок после того, как нарушение соответствующего условия договора должно было быть обнаружено исходя из характера и назначения товара. К Потребителю ограничение в 30 дней не применяется: Потребитель вправе обратиться в любой момент в течение гарантийного срока.

10.2. Способы направления претензии: на почтовый адрес Изготовителя, на адрес электронной почты **qa@plastfactor.ru**, через форму на сайте www.plastfactor.com . Датой получения считается

дата регистрации обращения Изготовителем; Изготовитель подтверждает регистрацию в течение 1 рабочего дня.

10.3. Претензия оформляется по форме Приложения А и содержит:

- наименование и реквизиты заявителя, контактное лицо, способ связи;
- номер и дату договора, УПД (товарной накладной), номер партии;
- наименование, артикул, цвет, толщину и объём поставленной продукции;
- дату поставки и дату монтажа;
- адрес объекта и условия эксплуатации: тип входной группы, фактическая проходимость, температурный режим, применяемые реагенты и средства уборки, периодичность ротации модулей;
- описание дефекта, дату его обнаружения, количество дефектных модулей;
- фотоматериалы: общий вид зоны укладки, дефект крупным планом, маркировка партии;
- заявляемое требование.

10.4. Сроки рассмотрения:

Этап	Срок для Покупателя (юр. лицо, ИП)	Срок для Потребителя
Подтверждение регистрации обращения	1 рабочий день	1 рабочий день
Запрос недостающих сведений и материалов	3 рабочих дня с даты регистрации	3 рабочих дня с даты регистрации
Осмотр объекта представителем (при необходимости)	не более 15 рабочих дней с момента получения согласованной даты для осмотра	в пределах сроков, установленных ЗоЗПП при наличии согласования даты осмотра с Потребителем
Исследование возвращённых образцов	не более 10 рабочих дней с даты поступления	в пределах сроков, установленных ЗоЗПП
Решение по претензии	не более 10 рабочих дней с даты получения полного комплекта материалов	в пределах сроков, установленных ЗоЗПП
Исполнение решения (замена, возмещение)	не более 30 календарных дней с даты признания случая гарантийным	замена — 7 дней, при проверке качества — 20 дней, при отсутствии товара — 1 месяц; возврат денег — 10 дней; устранение недостатков — до 45 дней (ст. 20–22 ЗоЗПП)
Мотивированный письменный отказ	не более 5 рабочих дней с даты принятия решения	не более 5 рабочих дней с даты принятия решения

10.5. Проверка качества продукции при рассмотрении претензии проводится методами раздела 5 ГОСТ Р 50962-96. Выборка формируется в порядке пп. 4.2 и 5.1 ГОСТ Р 50962-96: случайным образом отбирается 1 % единиц упаковки от партии, но не менее одной единицы упаковки, и 1 % изделий от каждой отобранной упаковки, но не менее 5 штук. При неудовлетворительном результате хотя бы по одному показателю проводится повторная проверка по этому показателю на удвоенной выборке из той же партии (п. 4.4 ГОСТ Р 50962-96). Результаты оформляются протоколом с указанием номера партии, даты отбора и вида испытаний.

10.6. Решение принимается по результатам исследования возвращённых модулей и (или) осмотра объекта. При разногласиях по причине возникновения дефекта проводится независимая экспертиза. В отношениях с Потребителем экспертиза проводится за счёт Изготовителя; если по результатам экспертизы установлено, что дефект возник по причинам, за которые Изготовитель не отвечает,

Потребитель возмещает расходы на экспертизу, хранение и транспортировку. В отношениях с Покупателем расходы на экспертизу несёт сторона, чья позиция не подтвердилась.

10.7. Признание случая гарантийным и его урегулирование оформляются двусторонним актом. При отказе Изготовитель предоставляет письменное заключение с указанием причин, ссылок на пункты настоящей Гарантии и результатов исследования.

10.8. Изготовитель ведёт учёт всех обращений и анализирует их в рамках системы менеджмента качества; результаты анализа используются для корректирующих действий и пересмотра настоящей Гарантии.

11. Пределы ответственности изготовителя

11.1. В отношениях с Покупателем (юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем) ответственность Изготовителя ограничивается обязательствами, предусмотренными разделом 7. Не подлежат возмещению упущенная выгода, косвенные убытки, потери от простоя объекта, репутационный ущерб, расходы на демонтаж и повторный монтаж покрытия, если иное прямо не предусмотрено договором поставки.

11.2. Совокупный размер ответственности Изготовителя по одной поставке не превышает стоимости продукции, признанной дефектной, если иное не предусмотрено договором.

11.3. Ограничения, установленные пп. 11.1–11.2, не применяются к отношениям с Потребителем, а также в случаях, когда законом предусмотрена ответственность независимо от условий договора, в том числе за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков продукции.

12. Особые условия поставок

12.1. Государственные и корпоративные закупки. При поставке в рамках 44-ФЗ и 223-ФЗ приоритет имеют условия контракта. Отклонения от настоящей Гарантии (увеличенный срок, расширенный объём обязательств, сроки реагирования) подлежат оценке и письменному согласованию до подачи заявки в порядке, установленном отдельным локальным актом Общества.

12.2. Экспортные поставки. Для продукции, поставляемой за пределы Российской Федерации, объём гарантии определяется настоящим документом с учётом требований страны назначения. Применимое право, язык гарантии и порядок разрешения споров определяются внешнеторговым контрактом. Изготовитель не несёт обязательств по выполнению требований национального законодательства страны назначения, если такие требования не были доведены до Изготовителя до заключения контракта.

12.3. Поставки через дилеров. Гарантия предоставляется Изготовителем и действует независимо от того, приобретена ли продукция напрямую или через авторизованного партнёра. Претензия может быть направлена как продавцу, так и непосредственно Изготовителю.

12.4. Переход гарантии. Права по настоящей Гарантии переходят к новому собственнику объекта, на котором смонтировано покрытие, в пределах неистёкшего гарантийного срока при предъявлении документов, подтверждающих приобретение продукции и дату её передачи.

13. Разрешение споров

13.1. До обращения в суд стороны обязаны соблюсти претензионный порядок в соответствии с разделом 10. Срок ответа на претензию, направленную в порядке досудебного урегулирования, — 30 календарных дней.

13.2. Споры с Покупателями, не урегулированные в претензионном порядке, подлежат рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством РФ, если иное не установлено договором.

13.3. Споры с Потребителями рассматриваются в порядке, установленном законодательством о защите прав потребителей, в том числе по выбору Потребителя в части подсудности.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящая Гарантия вступает в силу с даты, указанной в реквизитах документа, и действует до её отмены или замены новой редакцией.

14.2. К отношениям сторон применяется редакция Гарантии, действовавшая на дату передачи продукции покупателю. Изменение Гарантии не влечёт ухудшения условий для продукции, переданной ранее.

14.3. Актуальная редакция публикуется по адресу www.plastfactor.com. Изготовитель обеспечивает хранение всех ранее действовавших редакций не менее срока службы продукции, увеличенного на три года.

14.4. Настоящая Гарантия является публичной офертой в части принятых Изготовителем обязательств.

14.5. Изменение нормативной базы на продукцию. С 1 ноября 2026 года вводится в действие ГОСТ 34827-2022 «Посуда и изделия хозяйственного назначения из пластмасс. Общие технические условия» (приказ Росстандарта от 20.10.2025 № 1237-ст). Не позднее даты прекращения действия ГОСТ Р 50962-96 Изготовитель обязан привести настоящую Гарантию, техническую документацию и документы о подтверждении соответствия в соответствие с новым стандартом и выпустить очередную редакцию документа. К продукции, переданной покупателю до указанной даты, применяется настоящая редакция.

15. Контакты службы качества

Канал	Реквизит
Претензии по качеству (электронная почта)	qa@plastfactor.ru
Форма обращения на сайте	www.plastfactor.com
Телефон службы качества	8-800-775-84-09 с 8:00 до 16:30
Почтовый адрес для направления претензий	346800, Ростовская область, Мясниковский район, с. Крым, ул. 5-я Линия, зд. 1
Ответственное подразделение	Отдел технического контроля

Генеральный директор
АО «ПластФактор»

  Ермолов В.В. /

Приложение А. Форма претензии по качеству

Заполняется покупателем и направляется Изготовителю в порядке раздела 10. Поля, отмеченные знаком «*», обязательны для рассмотрения претензии.

Заявитель (наименование, ИНН)*	
Контактное лицо, телефон, e-mail*	
Договор (номер, дата)	
УПД / товарная накладная (номер, дата)*	
Номер партии (по маркировке упаковки)*	
Наименование, цвет*	
Объем поставки, шт. или м ²	
Дата поставки*	
Дата монтажа*	
Адрес объекта, зона укладки*	
Тип входной группы (наружная / тамбур / вестибюль)	
Фактическая проходимость, чел./сутки*	
Периодичность очистки и ротации модулей	
Применяемые средства уборки и реагенты	
Описание дефекта*	
Дата обнаружения дефекта*	
Количество дефектных модулей, шт. / м ² *	
Приложенные фотоматериалы (перечень)*	
Заявляемое требование*	
Дата, подпись, печать (при наличии)	

Приложение Б. Лист регистрации изменений

№	Редакция	Дата введения	Содержание изменения	Утвердил
1	1.0	01.10.2026	Первая редакция в системе ЛНА.	Генеральный директор Ермолов В. В