

**Информация для покупателей:
приемка, гарантия и эксплуатация тротуарной плитки (далее – товар)**

Порядок приёмки товара и гарантийные обязательства

1. Сроки и порядок поставки

Поставка каждой партии товара осуществляется в сроки, указанные в спецификации, заявке или счёте.

2. Первичная приёмка товара

Что проверяем при получении:

- Количество поддонов (грузовых мест)
- Соответствие ассортименту
- Целостность внешней упаковки

Важно знать:

- Приёмка производится в момент передачи товара продавцом/поставщиком или перевозчиком
- Подписание УПД (универсального передаточного документа) без замечаний подтверждает, что товар принят в надлежащем количестве, ассортименте, а упаковка не имеет видимых повреждений

При обнаружении недопоставки:

- I.** Зафиксируйте фактическое количество/ассортимент в УПД
- II.** Составьте Акт несоответствия в произвольной форме
- III.** Допоставка производится в течение 5 (пяти) рабочих дней (при требовании в день поставки) или со следующей партией товара

3. Вторичная (внутритарная) приёмка

3.1. Явные недостатки

Что относится к явным недостаткам (обнаруживаются визуально без специального оборудования):

Категория	Примеры	Нормативное основание
Механические повреждения	Бой плитки, трещины, сколы граней и углов	ГОСТ 17608-2017
Нарушение геометрии	Отклонения размеров, искривления	ГОСТ 17608-2017, табл. 2
Дефекты поверхности	Раковины, инородные включения, пятна, отслоение лицевого слоя	ГОСТ 17608-2017, табл. 3
Несоответствие внешнего вида	Несоответствие цвета (кроме коллекции «КолорМикс»)	ГОСТ 17608-2017, п. 4.6.3

3.1.1. Предельные отклонения геометрических параметров по ГОСТ 17608-2017:

Плиты подразделяют на следующие группы в зависимости от эксплуатационных нагрузок и воздействий:

Группа А	тротуары улиц местного значения, пешеходные и садово-парковые дорожки, газоны, придомовые территории частных строений (без заезда легкового и грузового автотранспорта), эксплуатируемые кровли зданий и сооружений
Группа Б	Тротуары магистральных улиц, пешеходные площади и посадочные площадки общественного транспорта, велосипедные дорожки.
Группа В	Дороги с малоинтенсивным движением (внутриквартальные проезды) и площади, территории стоянок легкого автотранспорта, территории АЗС

Группа Г	Зоны высокой нагрузки (территории для стоянок грузового автотранспорта, порты и доки)
----------	---

Значения предельных отклонений геометрических параметров плит по ГОСТ 17608-2017:

Вид отклонения геометрического параметра	Геометрический параметр и его значение, мм	Предельное отклонение для плит бетонных, мм
		Для тротуаров
Отклонение линейного размера	Длина, ширина до 120 включ.	±2
	Св. 120 до 250	±2
	Св. 250 до 500	±2
	Св. 500 до 1000	±2
	Св. 1000 до 1600	-
	Св. 1600 до 2500	-
	Св. 2500 до 4000	-
	Св. 4000	-
	Толщина	±3
Отклонение от прямолинейности	Прямолинейность профиля лицевой поверхности плиты в любом сечении на всей длине и ширине, мм	
	До 300 включ.	1
	Св. 300 до 500	2
	Св. 500 до 1000	2
	Св. 1000 до 1600	-
Отклонение от прямолинейности	Св. 1600 до 2500	-
	Св. 2500 до 4000	-
	Св. 4000	-
Отклонение от плоскостности*	До 300 включ.	1
	Св. 300 до 500	2
	Св. 500 до 2500	-
	Св. 2500 до 4000	-
	Св. 4000	-
Отклонение от перпендикулярности	Перпендикулярность смежных граней плит на участке длиной 500, мм	2
Отклонение толщины фактурного слоя	Толщина слоя, мм до 8	-1
	Св. 8	-2
	Св. 8	-2

* Для плит, имеющих неплоскую лицевую поверхность, данный показатель не нормируется.

Срок предъявления претензий по явным недостаткам: 12 месяцев с даты приёмки (подписания УПД)

3.2. Скрытые недостатки

Что относится к скрытым недостаткам (проявляются в процессе хранения, монтажа или эксплуатации):

Недостаток	Параметры качества в соответствии с ГОСТ 17608-2017 (Плиты бетонные тротуарные)			
	Группа А	Группа Б	Группа В	Группа Г
Несоответствие классу по прочности на сжатие, не менее	B22,5	B25	B30	B40
Несоответствие классу по прочности на растяжение при изгибе, не менее	Btb3,2	Btb3,6	Btb4,0	Btb4,4
Несоответствие морозостойкости, не ниже	F ₂ 200	F ₂ 200	F ₂ 200	F ₂ 200
Несоответствие марки по истираемости, не более	G3	G2	G1	G1
Несоответствие водопоглощения, не более	6%	6%	6%	6%

Недостаток	Параметры качества в соответствии с ГОСТ 17608-2017 (Плиты бетонные тротуарные)			
	Группа А	Группа Б	Группа В	Группа Г
Не соответствие минимальной толщины изделий, мм	40	60	80	100
Не соответствие соотношения габаритов (длина/толщина), не более	-	12	4	2
Внутренние пустоты, расслоение	Визуально определяемые после разрушения			

Срок предъявления претензий по скрытым недостаткам: 3 (Три) года или 36 (Тридцать шесть) месяцев с даты приёмки (подписания УПД)

4. Правила осмотра перед монтажом

Обязательно осматривайте каждую единицу товара на наличие явных недостатков ПЕРЕД началом укладки!

Контроль качества изделий согласно СП 508.1325800.2022:

Контролируемый параметр	Метод контроля	Периодичность
Внешний вид	Визуальный осмотр	Каждое изделие
Геометрические размеры	Измерительный (линейка, штангенциркуль)	Выборочно, не менее 5% партии
Наличие трещин, сколов	Визуальный осмотр	Каждое изделие
Целостность граней и углов	Визуальный осмотр	Каждое изделие

Важные ограничения:

- Начало укладки приравнивается к окончательной приемке по качеству в части явных недостатков
- После начала монтажа претензии по внешнему виду, геометрии, цвету, сколам и трещинам не принимаются
- Расходы на монтаж и демонтаж товара с явными недостатками, которые можно было обнаружить до укладки, не возмещаются

5. Порядок действий при обнаружении недостатков

При выявлении явных недостатков (до укладки):

- 1) **Немедленно приостановите** использование спорной партии
- 2) **Сохраните** товар и заводскую маркировку (этикетки с поддонов)
- 3) **В течение 24 часов** вызовите представителя продавца/поставщика для составления Акта

Составление Акта:

- Форма: произвольная
- Содержание: описание всех дефектов с фото/видео
- Подписи: уполномоченные представители обеих сторон

Замена некачественного товара:

- Срок: до 45 календарных дней с момента подписания Акта
- Транспортные расходы: за счёт продавца/поставщика

6. Допустимый технологический бой

При транспортировке и погрузочно-разгрузочных работах допускается бой в размере до **3%** от общего объёма поставки. Бой в пределах этой нормы не подлежит компенсации или замене.

7. Гарантийные обязательства

7.1. Общие условия

Поставщик гарантирует соответствие товара требованиям ГОСТ 17608-2017 при соблюдении покупателем правил транспортировки, хранения, монтажа и эксплуатации.

7.2. Показатели качества указаны в п. 3.2 (в соответствии с ГОСТ 17608-2017).

7.3. Сроки гарантии

Период	Срок	Покрытие
Период 1	Первые 12 месяцев	Явные и скрытые недостатки
Период 2	13–36 месяцы	Только скрытые недостатки

Гарантийный срок исчисляется с даты приемки товара (подписания УПД) и включает время нахождения товара у покупателя, транспортировку и период монтажа.

7.4. Замена товара по гарантии

При замене дефектного товара гарантийный срок на новый товар не начинается заново — он истекает одновременно с гарантией на изначальную партию.

8. Что НЕ является недостатком

В силу технологии вибропрессования и использования природных материалов, следующие особенности не являются дефектами:

Особенность	Пояснение	Нормативное основание
Высолы (белый налет)	Белый налёт (карбонат кальция) — естественный процесс гидратации (твердения) цемента. Не влияет на прочность и долговечность.	ГОСТ 17608-2017, п. 3.1, 4.6.4
Технологическая пыль	Устраняется естественным путём или мойкой Наличие пыли и мелкой крошки — норма. Удаляется естественным путём или мойкой.	СП 508.1325800.2022
Небольшие отличия оттенка (разнотон)	Незначительные отклонения цвета в пределах партии или между партиями — это особенность натурального сырья (песка, цемента, пигментов).	ГОСТ 17608-2017, п. 4.6.3, 7.15
Колормикс	Плиты с многоцветным фактурным слоем «Колормикс» могут быть чистых цветов, смешанных оттенков и с переходом цвета. Количество продукции каждого цвета в пределах поддона (транспортного пакета) не нормируется	ГОСТ 17608-2017, п. 4.6.3
Поры (раковины) на лицевой поверхности	Одиночные каверны диаметром до 10 мм в количестве не более 5 шт. на 1м ² изделий допускаются по ГОСТ.	ГОСТ 17608-2017, табл. 3
Поры (раковины) на нелицевой поверхности	Одиночные каверны диаметром до 15 мм, количество не регламентируется	ГОСТ 17608-2017, табл. 3

Подробнее о высолах:

Высолы — это белые кристаллические отложения солей (преимущественно карбоната кальция CaCO₃), образующиеся на поверхности бетонных изделий.

Причины появления:

- Естественный процесс гидратации цемента
- Миграция свободной извести Ca(OH)₂ к поверхности
- Взаимодействие с углекислым газом воздуха

Факторы, влияющие на интенсивность:

- Влажность окружающей среды
- Температурные колебания
- Особенности основания (водоотведение)

Важно знать:

- Высолы не влияют на физико-механические свойства изделий

- Со временем удаляются естественным путем (вымываются дождём, выветриваются)
- При необходимости могут быть удалены специальными средствами (кислотными смывками)
- Наличие высолов не является основанием для претензий по качеству

9. Особенности коллекции «КолорМикс»

Неоднородность цвета, переходы оттенков и пятнистость — это характеристика дизайна, а не недостаток.

Обязательное требование: при укладке производите выборку плитки одновременно из 3-5 разных поддонов для равномерного эстетического эффекта.

Претензии к неравномерности цвета из-за нарушения этого правила не принимаются.

10. Информация о цвете

Цвет товара в каталогах, на сайте и в дизайн-проектах является ознакомительным.

Реальный цвет может отличаться из-за:

- Особенности цветопередачи экранов/полиграфии
- Освещения
- Партийности сырья (природный цвет песка, цемента, инертных материалов)

11. Случаи, когда гарантия НЕ действует

Гарантия аннулируется при:

- **Естественном износе** — истирание в пределах норм ГОСТ.
- **Механических повреждений после передачи товара:**
 - Удары, падение тяжелых предметов и иные случаи механического воздействия на плиты;
 - Уборка снега/льда металлическими инструментами
- **Нарушении условий эксплуатации:**
 - Превышение допустимых нагрузок
 - Заезд грузового транспорта на пешеходную плитку
 - Использование плитки не по назначению
- **Химическом воздействии:**
 - Противогололёдные реагенты (соль, хлориды)
 - Кислоты, масла, агрессивные жидкости
- **Нарушении технологии монтажа**
 - Подвижность/просадка основания
 - Отсутствие системы водоотведения
 - Несоответствие СП 508.1325800.2022, СП 82.13330.2016
- **Отсутствии документации**
 - Нет актов освидетельствования скрытых работ на основание

12. Правила эксплуатации в зимний период

ЗАПРЕЩЕНО:

- Металлические инструменты (ломы, скребки, лопаты с металлическим наконечником) для скалывания льда
- Любые химические реагенты (соль, галит, пескосоляные смеси)
- Хлориды кальция и натрия

РАЗРЕШЕНО:

- Гранитная/мраморная крошка

- Чистый песок

Важно: применение противогололёдных реагентов является основной причиной шелушения и разрушения поверхности бетонных изделий в зимний период.

13. Подготовка к монтажу (укладке) и непосредственно монтаж (укладка) плит должны осуществляться в строгом соответствии с:

- СП 508.1325800.2022 «Мошение с применением бетонных вибропрессованных изделий. Правила проектирования, строительства и эксплуатации»
- СП 82.13330.2016 «Благоустройство территорий»

14. Транспортировка и хранение

14.1. Требования к транспортировке (по ГОСТ 17608-2017)

- Перевозка на поддонах в заводской упаковке
- Крепление груза от смещения
- Запрещена погрузка навалом
- Запрещено сбрасывание изделий

14.2. Требования к хранению

Параметр	Требование
Способ хранения	На поддонах, в заводской упаковке
Высота штабеля	Не более 2 ярусов (2 поддона)
Поверхность площадки	Ровная, с уклоном для водоотведения
Защита от осадков	Рекомендуется укрытие плёнкой

Важно! Хранение плитки в зимний период при отрицательных температурах допускается. Перед укладкой плитка должна быть очищена от снега и льда, температура изделий — не ниже +5°C.

15. Порядок предъявления претензий по скрытым недостаткам

Необходимые документы:

- Письменная претензия с описанием дефектов
- Фото/видеофиксация (общий план и макросъёмка)
- Копии актов освидетельствования скрытых работ на основание (если товар смонтирован)

Акты должны содержать:

- Данные о материалах (сертификаты на щебень, песок)
- Результаты контроля плотности каждого слоя
- Отметки и уклоны основания
- Данные о водоотведении

Без актов скрытых работ продавец/поставщик вправе отказать в претензии без проведения экспертизы.

16. Порядок проверки качества при споре

Алгоритм проверки (по материалам АПВИ):

Шаг 1 => проверка условий хранения, монтажа, эксплуатации, наличие актов скрытых работ

Шаг 2 => проверка на химическое воздействие (экспресс-тест на реагенты/соли – метод AgNO_3)

Шаг 3 => лабораторные испытания товара (только при успешном прохождении шага 1 и 2)

При выявлении нарушений технологии укладки или следов реагентов случай признаётся негарантийным.

17. Лабораторные испытания

17.1. Когда проводятся:

- Только для выявления скрытых недостатков
- Только для товара, не бывшего в употреблении

17.2. Методы испытаний по ГОСТ:

Показатель	Метод испытаний
Прочность на сжатие	ГОСТ 10180
Прочность на растяжение при изгибе	ГОСТ 17608, Прил. Б
Морозостойкость	ГОСТ 10060, Приложение Е ГОСТ 17-608-2017
Истираемость	ГОСТ 13087
Водопоглощение	ГОСТ 12730.3

17.3. Приоритетность отбора образцов:

Приоритет	Источник образцов
1	Остатки товара у покупателя в заводской упаковке
2	Архивные образцы той же партии у продавца/поставщика/изготовителя
3*	Из уложенного покрытия (при соблюдении особых условий)

*Отбор из покрытия возможен только при: отсутствии остатков, подтверждённой технологии укладки и отрицательном тесте на реагенты.

17.4. Процедура:

- Минимум 12 образцов
- Деление на 3 части: для лаборатории, поставщику/продавцу, покупателю
- Обязательная маркировка и опломбирование
- Составление Акта отбора в 3 экземплярах

17.5. Выбор лаборатории

Если иное не предусмотрено договором, испытания проводятся в лаборатории, имеющей соответствующую аккредитацию на право проведения испытаний строительных материалов.

Требования к лаборатории:

Лаборатория должна иметь действующую аккредитацию на проведение испытаний по следующим методам:

Показатель	Метод испытаний
Прочность на сжатие	ГОСТ 10180
Прочность на растяжение при изгибе	ГОСТ 17608, Приложение Б
Морозостойкость	ГОСТ 10060, Приложение Е ГОСТ 17-608-2017
Истираемость	ГОСТ 13087
Водопоглощение	ГОСТ 12730.3

Перед проведением испытаний стороны совместно проверяют наличие у лаборатории действующего аттестата аккредитации с указанием соответствующих методов в области аккредитации.

Порядок выбора:

1. Стороны согласовывают лабораторию из числа аккредитованных организаций
2. Убеждаются, что в области аккредитации указаны необходимые методы испытаний (ГОСТ 10060, ГОСТ 13087)

Мы рекомендуем: НИЛ «СТРОЙМАТЕРИАЛЫ», IRONCON, НИЦ СТМ — или любую другую аккредитованную лабораторию по согласованию сторон.

В случае несогласия любой из Сторон с результатами первичных испытаний по согласованию Сторон проводятся повторные (арбитражные) испытания контрольных

образцов в независимой лаборатории, аккредитированной в национальной системе аккредитации (Росаккредитация) на право проведения испытаний строительных материалов. Результаты арбитражных испытаний являются окончательными.

17.6. Оплата:

- Первичная оплата: если покупатель физическое лицо - за счёт продавца/поставщика; если покупатель юридическое лицо – за счет покупателя
- Компенсация поставщиком/продавцом — только при подтверждении заводского брака

18. Ответственность поставщика/продавца при подтверждении брака

Поставщик/продавец обеспечивает:

- Замену дефектных изделий, или
- Возврат стоимости дефектного товара

Поставщик/продавец НЕ возмещает:

- Упущенную выгоду
- Простой
- Демонтаж недефектных участков
- Косвенные убытки

19. Сроки предъявления претензий (сводная таблица)

Тип недостатка	Срок	Примечание
Недоставка	В день поставки	Для срочной допоставки
Явные недостатки	12 месяцев	С даты подписания УПД
Скрытые недостатки	3 года	С даты подписания УПД

После истечения указанных сроков претензии не принимаются, независимо от момента начала монтажа или эксплуатации.

20. Памятка для конечного потребителя

ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИИ:

1. При получении - проверьте количество, ассортимент и упаковку
2. Перед укладкой - осмотрите каждую плитку на явные дефекты
3. При монтаже - соблюдайте технологию (СП 508.1325800.2022)
4. Сохраняйте документы - УПД, акты скрытых работ, сертификаты
5. Зимой - используйте только песок или крошку
6. При обнаружении дефектов - немедленно приостановите работы и свяжитесь с поставщиком/продавцом

21. ГАРАНТИЯ АННУЛИРУЕТСЯ ПРИ:

1. Использовании соли и реагентов
2. Механических повреждениях (ломы, скребки)
3. Нарушении технологии укладки
4. Превышении допустимых нагрузок
5. Отсутствии системы водоотведения
6. Отсутствии актов скрытых работ (при уложенной плитке)

22. Нормативные документы

Настоящие условия разработаны на основании:

Государственные стандарты

- ГОСТ 17608-2017 «Плиты бетонные тротуарные. Технические условия»
- ГОСТ 10180-2012 «Бетоны. Методы определения прочности»
- ГОСТ 10060-2012 «Бетоны. Методы определения морозостойкости»
- ГОСТ 13087-2018 «Бетоны. Методы определения истираемости»

Своды правил:

- СП 508.1325800.2022 «Дорожная одежда с покрытием из камней мощения»
- СП 82.13330.2016 «Благоустройство территорий»

Остались вопросы? Свяжитесь с нами – мы поможем!

Информация актуальна на момент публикации. Производитель оставляет за собой право вносить изменения в технические характеристики и условия без предварительного уведомления