



**CONCRETIKA**

# Гарантийная политика

Условия гарантийных обязательств  
на продукцию CONCRETIKA

ООО «Агримедиа»

[concretika.ru](http://concretika.ru)

Действует с 1 января 2025 г.

# 1. Введение

## 1.1. Назначение документа

Настоящая Гарантийная политика устанавливает условия гарантийных обязательств ООО «Агримедиа» (далее — Поставщик) перед покупателями товаров под торговой маркой CONCRETIKA. Документ определяет сроки гарантии по категориям товаров, перечень случаев, входящих и не входящих в гарантию, а также порядок предъявления и рассмотрения гарантийных требований.

## 1.2. На кого распространяется

Положения настоящего документа распространяются на всех покупателей товаров CONCRETIKA — физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей — независимо от способа оформления сделки (через Договор поставки, Договор-счёт, публичную оферту).

## 1.3. Связь с другими документами

Настоящая Гарантийная политика является неотъемлемой частью договорных отношений Поставщика и Покупателя. Подписанием Договора поставки или оплатой Счёта-договора Покупатель подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями настоящего документа.

Правила правильной эксплуатации товара изложены в отдельном документе — «Инструкция по эксплуатации» ([concretika.ru/oferta/instructions.pdf](http://concretika.ru/oferta/instructions.pdf)).

# 2. Общие положения

## 2.1. Определение гарантии

Под гарантией Поставщика понимается обязательство по устранению недостатков товара, возникших по причинам, зависящим от Поставщика, в течение установленного гарантийного срока.

## 2.2. Начало гарантийного срока

Гарантийный срок исчисляется с **даты передачи товара Покупателю** — то есть с даты выдачи товара со склада Поставщика при самовывозе, или с даты передачи товара перевозчику (транспортной компании, курьеру) при доставке.

## 2.3. Срок предъявления требований

Скрытые дефекты, не очевидные при приёмке товара, могут быть предъявлены Покупателем в течение всего гарантийного срока, установленного для соответствующей категории товара (см. раздел 3).

Явные дефекты — повреждения упаковки, видимые дефекты товара, несоответствие комплектации — должны быть зафиксированы Покупателем **в момент приёмки** (составлением акта с перевозчиком и/или фото- и

видеофиксацией), а претензия по ним — направлена Поставщику **в течение 24-48 часов** с момента получения товара. Несоблюдение этого срока может являться основанием для отказа в удовлетворении претензии по явным дефектам.

## 2.4. Правовая основа

Настоящая Гарантийная политика соответствует требованиям Гражданского кодекса Российской Федерации (ст. 470, 475 ГК РФ), Закона РФ «О защите прав потребителей» (для покупателей-граждан), а также Постановления Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020.

## 3. Гарантийные сроки по категориям товара

Гарантийные сроки дифференцированы в зависимости от категории товара и материала изготовления.

Категория товара	Срок гарантии
Стальные и чугунные костровые чаши	<b>10 лет</b>
Кашпо (стеклопластик)	<b>3 года</b>
Бетонная мебель и изделия	<b>3 года</b>
Металлические изделия — аксессуары (крышки, искрогасители, защитные элементы)	<b>1 год</b>
Изделия и инструменты для приготовления пищи (чугун, сталь: решётки, сковороды, шампуры, гриль-инструмент)	<b>1 год</b>
Деревянная мебель и деревянные изделия	<b>1 год</b>
Текстильные изделия (чехлы, подушки, фартуки и др.)	—

*Для каждой категории применяются также специальные условия эксплуатации, изложенные в разделах 5 и 6 настоящего документа и в Инструкции по эксплуатации.*

## 4. Что входит в гарантию

Гарантия Поставщика распространяется на следующие случаи, выявленные в течение установленного гарантийного срока:

- **Производственный брак материалов** — дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления или применения некачественного сырья.

- **Скрытые дефекты, выявленные при правильной эксплуатации** — недостатки, которые не могли быть обнаружены при стандартной приёмке и проявились в процессе использования товара по назначению.
- **Дефекты заводской сборки** — нарушения сборки, крепления и соединения элементов, допущенные при изготовлении товара.
- **Несоответствие заявленным характеристикам** — расхождения между фактическими параметрами поставленного товара (размеры, цвет, комплектация) и параметрами, указанными в Спецификации к Договору или в Заказе покупателя.

## 5. Что не входит в гарантию

Гарантия Поставщика **не распространяется** на следующие случаи:

- Механические повреждения товара, возникшие **после** его передачи Покупателю (удары, падения, сколы при погрузке-разгрузке, повреждения при монтаже и эксплуатации).
- **Нарушение Покупателем условий установки, эксплуатации и хранения**, изложенных в Инструкции по эксплуатации.
- **Нарушение требований инструкции по применению** — в частности, использование запрещённых видов топлива в костровых чашах (угольные брикеты с ускорителями горения, промышленное топливо вместо древесины), нарушение режимов нагрева и любые иные действия, прямо запрещённые Инструкцией.
- **Самовольный ремонт, доработка или модификация изделия** Покупателем или третьими лицами без письменного согласования с Поставщиком, включая нанесение покрытий, изменение конструкции, переделку креплений.
- **Естественные особенности материалов** — микротрещины и поверхностные поры в бетоне, неоднородности оттенка в стеклопластике, проявление природного рисунка древесины (сучки, текстурные различия), отдельные цветовые отклонения от партии к партии.
- **Поверхностная коррозия (ржавчина) металлических изделий, эксплуатируемых на открытом воздухе**, — это естественный процесс окисления, не являющийся браком.
- **Хранение кашпо в транспортной упаковке (плёнке, защитных материалах) после получения товара** — пятна и следы на декоративном покрытии, возникшие вследствие нарушения этого требования.
- **Использование абразивных, кислотных и иных агрессивных химических средств** для чистки изделий.
- **Воздействие нештатных внешних условий** — затопление, пожар, механическое разрушение третьими лицами, иные обстоятельства непреодолимой силы.
- **Текстильные изделия** — гарантия не предоставляется (см. раздел 3).

## 6. Специальные условия по категориям

### 6.1. Кашпо

#### **Хранение в транспортной упаковке НЕ допускается**

После получения товара плёнку и иные защитные материалы необходимо **снять в течение первых суток**.

Попадание влаги под упаковку во время хранения или при транспортировке может привести к образованию пятен и следов на декоративном покрытии. Данный случай **не является гарантийным**.

**Сфотографируйте распакованные кашпо сразу после получения.**

Не покрываются гарантией: использование абразивных и кислотных средств для чистки, удары, повреждения от промерзания воды внутри кашпо при эксплуатации в зимний период без слива воды и дренажа.

### 6.2. Бетонная мебель и изделия

#### **Естественные особенности бетона — это не брак**

**Микротрещины и поверхностные поры** — характерная особенность бетона как материала, возникающая при отверждении смеси. Не влияют на прочностные характеристики изделия.

**Оттенки и неоднородность цвета от партии к партии** — следствие природного происхождения сырьевых компонентов (цемент, наполнители, пигменты). При повторном заказе изделий точное совпадение оттенка с ранее поставленной партией не гарантируется.

### 6.3. Металлические изделия, костровые чаши, изделия для готовки (сталь, чугун)

#### **Что относится к естественным процессам и не является браком**

**Поверхностная ржавчина при эксплуатации на улице** — естественный процесс окисления металла под воздействием атмосферных факторов. Не влияет на функциональность и прочность изделия. Используйте термостойкую эмаль при появлении ржавчины.

**Деформация крышек костровых чаш от высокой температуры:** крышка является **элементом безопасности** и предназначена в том числе для завершения процесса горения. Незначительная деформация крышки при использовании по этому назначению — нормальное поведение материала, а не дефект.

### 6.4. Деревянные изделия и мебель

В производстве деревянных изделий мы используем **Павловнию** — специальную породу древесины, устойчивую к воздействию влаги. Изделия из Павловнии можно круглогодично эксплуатировать на открытом воздухе.

### **Обязательное условие сохранения гарантии — периодическая обработка**

По мере выгорания защитного масла поверхность необходимо **повторно обрабатывать маслом или специальной пропиткой**.

Периодичность обработки — **1 раз в 1-3 года** в зависимости от интенсивности воздействия прямого солнечного света.

Не покрывается гарантией: изменение оттенка древесины от воздействия солнечного света и времени — это естественный процесс старения материала.

## **7. Порядок предъявления гарантийных требований**

### **7.1. Куда обращаться**

Гарантийные требования направляются Покупателем **по электронной почте** на адрес Поставщика: **info@concretika.ru**.

По общим вопросам — телефон: **+7 499 490-00-80**.

### **7.2. Какие документы необходимо приложить**

Для рассмотрения претензии к обращению должны быть приложены:

- **Документ, подтверждающий покупку** — чек, счёт, договор или иной документ, позволяющий идентифицировать дату и факт приобретения товара.
- **Фотографии и/или видеозапись** дефекта, позволяющие однозначно оценить его характер и масштаб.
- **Акт от транспортной компании** — если повреждение возникло при доставке товара перевозчиком и зафиксировано в момент получения.
- **Подробное описание проблемы** — обстоятельства обнаружения дефекта, условия эксплуатации товара, дата получения товара.

### **7.3. Срок рассмотрения претензии**

Поставщик рассматривает поступившую претензию и направляет Покупателю мотивированный ответ **в течение 10 (десяти) рабочих дней** с момента получения полного комплекта документов, указанных в п. 7.2.

*В случае если для рассмотрения претензии требуется экспертиза или запрос дополнительных документов, срок может быть продлён с письменным уведомлением Покупателя.*

### **7.4. Возможные результаты рассмотрения**

По результатам рассмотрения гарантийной претензии Поставщиком — по согласованию с Покупателем — может быть применён один из следующих вариантов разрешения ситуации:

- **Ремонт изделия** — устранение выявленного дефекта силами Поставщика.
- **Замена изделия** на аналогичное надлежащего качества.
- **Возврат денежных средств**, уплаченных за товар.
- **Частичная компенсация** стоимости товара.

Конкретный вариант определяется Поставщиком исходя из характера дефекта, возможности его устранения и наличия аналогичного товара на складе. Выбранный вариант согласуется с Покупателем до начала его исполнения.

## 8. Реквизиты и дата вступления в силу

<b>Поставщик</b>	ООО «Агримедиа»
<b>Сайт</b>	concretika.ru
<b>Электронная почта</b>	info@concretika.ru
<b>Телефон</b>	+7 499 490-00-80
<b>Дата вступления в силу</b>	1 января 2025 г.

*Настоящая редакция Гарантийной политики действует с даты, указанной выше, и применяется ко всем сделкам, заключённым после её публикации. Поставщик оставляет за собой право вносить изменения в документ с обязательным размещением актуальной редакции на сайте [concretika.ru](http://concretika.ru).*