


**nokian
TYRES**

«Утверждаю»
09.01.2014
А.Г. Пантюхов
Пантюхов А.Г.
Генеральный директор
ООО «Нокиан Шина»



УСЛОВИЯ

РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

НА АВТОМОБИЛЬНЫЕ ШИНЫ NOKIAN TYRES

ДЛЯ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

на период с 01.01.14 по 31.12.14 года

Всеволожск

Цель программы «Расширенная ХАККА Гарантия»

- продвижение автомобильных шин Nokian Tyres на рынок, увеличение объемов продаж;
- создание положительного имиджа автомобильных шин Nokian Tyres как высококачественного продукта;
- увеличение числа постоянных потребителей автомобильных шин Nokian Tyres при помощи дополнительного сервиса

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- Расширенная гарантия (или Расширенная ХАККА Гарантия или ХАККА Гарантия или Hakka Guarantee)** – Комплекс мероприятий по продвижению автомобильных шин Nokian Tyres методом оказания услуг Авторизованными торговыми точками Потребителям шин Nokian Tyres в рамках условий, определенных ООО «Нокиан Шина».
- ООО «Нокиан Шина»** – дочернее общество компании Nokian Tyres Plc (Финляндия) и ее эксклюзивный дистрибьютор в России, осуществляющий продажу автомобильных шин Nokian Tyres, организатор настоящей Расширенной гарантии.
- Дистрибьютор** – юридическое лицо, осуществляющее оптовую продажу автомобильных шин Nokian Tyres в соответствующем регионе России на основе дистрибьюторского соглашения с ООО «Нокиан Шина» и вовлеченное в процесс организации Расширенной гарантии.
- Участник Расширенной Гарантии** – торговая точка (шинный центр, магазин, автосалон, интернет-магазин и другой вид торгового объекта), осуществляющая розничную продажу автомобильных шин Nokian Tyres Потребителям, сопровождаемую выдачей гарантийного талона Расширенной ХАККА гарантии, и официально являющаяся участником настоящей Расширенной гарантии
- Авторизованная торговая точка** – Некоторые торговые точки из числа Участников Расширенной ХАККА Гарантии, специально уполномоченные компанией ООО «Нокиан Шина» на рассмотрение, принятие решений и осуществление услуг в рамках условий Расширенной ХАККА Гарантии для Потребителей.
- Потребитель** – конечный покупатель автомобильных шин Nokian Tyres (физическое лицо), купивший их у Участника ХАККА Гарантии как самостоятельный товар, либо как товар в составе колеса в сборе, получивший специальный гарантийный талон и имеющий права на замену или ремонт гарантийной продукции по условиям настоящей Расширенной гарантии.
- Гарантийный талон** – бланк установленного ООО «Нокиан Шина» образца, выдаваемый Участником Расширенной гарантии Потребителю.

Контрольные надрезы – Преднамеренно нанесённые повреждения на шины Nokian Tyres по инициативе ООО «Нокиан Шина», исключающие возможность дальнейшего ремонта, использования по прямому назначению, повторного обращения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ООО «Нокиан Шина» в период с 01.01.14 по 31.12.14 года предоставляет Потребителям «Расширенную гарантию (Hakka Guarantee) на автомобильные шины Nokian Tyres», далее также именуемую «ХАККА Гарантия» или «Расширенная ХАККА Гарантия».

Расширенная гарантия является дополнением к стандартным Гарантийным Условиям и распространяется на шины моделей:

Nokian Hakkapeliitta R2
Nokian Hakkapeliitta R2 SUV
Nokian Hakkapeliitta 7
Nokian Hakkapeliitta 7 SUV
Nokian Hakkapeliitta 8
Nokian Hakkapeliitta 8 SUV

Nokian Hakka Green
Nokian Hakka Blue
Nokian Hakka Black
Nokian Hakka Z SUV
Nokian Hakka SUV

а также шины перечисленных моделей, произведённые по технологии Run Flat или Flat Run.

Расширенная гарантия распространяется на шины перечисленных моделей в составе товара «колесо в сборе», состоящего из пневматической шины, смонтированной на колесо, если такое колесо в сборе было реализовано на рынок компанией ООО «Нокиан Шина» или реализовано непосредственно Участником ХАККА Гарантии.

Расширенная гарантия позволяет Потребителю 1 (один) раз в течение срока действия расширенной гарантии бесплатно отремонтировать шину (если шина подлежит ремонту) и 1 (один) раз бесплатно заменить повреждённую шину на новую (если шина не подлежит ремонту) в порядке и согласно условиям расширенной гарантии.

Расширенная гарантия распространяется только на эксплуатационные повреждения, такие как проколы, порезы/разрывы и вздутия боковины, за исключением случаев, в которых повреждения носят намеренный характер (акты вандализма со стороны Потребителя или третьих лиц).

Расширенная гарантия не включает случаи повреждений шин, связанные с особенностями эксплуатации и не ведущие к выходу шины из строя, не нарушающие ее герметичности. К ним относятся неравномерный износ шины при экстренном торможении с блокировкой колеса, износ, обусловленный манерой вождения Потребителя, спецификой дорожного полотна (гравий, щебень и т.д.), износ при эксплуатации в спортивном режиме, поверхностные косметические повреждения, не

ведущие к потере эксплуатационных свойств и т.п. Отличительной чертой косметического повреждения, не ведущего к износу шины, является то, что герметичность шины не нарушена, нет вздутия на боковине шины и нити каркаса и элементы конструкции шины не видны при осмотре.

Расширенная гарантия не распространяется на шипы, то есть выпадение шипов не является гарантийным случаем.

Расширенная гарантия не распространяется на уровень шума от эксплуатации шин и на сцепные свойства шины.

Расширенная гарантия действует в течение 1 (одного) года с момента покупки шины Потребителем и распространяется на шины, остаточная минимальная глубина протектора которых составляет не менее 4 мм.

Расширенная гарантия не распространяется на шины, которые были ранее отремонтированы не в Авторизованной торговой точке.

Расширенная гарантия не распространяется на шины, которые уже были ранее заменены в рамках Расширенной ХАККА гарантии.

Расширенная гарантия не распространяется на шины, которые были приобретены юридическими лицами.

Расширенная гарантия не распространяется на шины, полученные в подарок.

Осмотр поврежденных шин, а также принятие решения о ремонте или замене по условиям Расширенной гарантии производится в Авторизованных торговых точках на всей территории Российской Федерации.

Адреса Участников ХАККА Гарантии, Авторизованных торговых точек, Условия Расширенной ХАККА Гарантии размещены на официальном сайте компании ООО «Нокиан Шина» www.nokiantyres.ru, а также информация доступна по телефону горячей линии 8 800 250 88 50 (звонок бесплатный).

Обязательным условием предоставления Расширенной гарантии Потребителю является:

1. наличие правильно заполненного специального гарантийного талона на шину (комплект шин), который Потребитель получает от Участника Расширенной гарантии в момент приобретения шин Nokian Tyres (Приложение № 5). Талон по ХАККА Гарантии должен быть аккуратно, правильно и полностью заполнен. В гарантийном талоне обязательно должны быть указаны: ФИО Потребителя; марка, модель автомобиля, государственный номер или VIN-номер автомобиля, для которого приобретены шины; номер сотового телефона и электронная почта Потребителя; модель, размер и код шины (8 символов после надписи DOT); печать Участника ХАККА Гарантии, подпись Потребителя, подтверждающая факт его ознакомления с настоящими Условиями Расширенной Гарантии до совершения покупки и подтверждающая согласие на обработку персональных данных и проверку указанной информации для предоставления Расширенной гарантии.

2. наличие правильно оформленных первичных учетных документов (кассовый/товарный чек или заказ-наряд), подтверждающих факт приобретения шины по наличному либо безналичному расчету Потребителем. Учетные документы о приобретении должны быть аккуратно, правильно и полностью заполнены и должны содержать информацию о месте и дате приобретения шин, модели и типоразмере шины, стоимости шины.

В случае отсутствия полностью или части данных в талоне Расширенной Гарантии Авторизованная торговая точка имеет право отказать Потребителю в бесплатном ремонте или замене шины в рамках Расширенной ХАККА Гарантии или признать оказание услуг в рамках ХАККА гарантии неправомерным.

При несоответствии данных обратившегося в Авторизованную торговую точку физического лица с данными, указанными в Гарантийном талоне, лицу, обратившемуся в Авторизованную торговую точку, необходимо предоставить обоснование выявленного несоответствия. В ином случае Авторизованная торговая точка вправе отказать обратившемуся лицу в предоставлении Расширенной ХАККА Гарантии.

ООО «Нокиан Шина» и Авторизованная торговая точка оставляют за собой право связаться с Потребителями по контактными данным, указанным в талоне Расширенной Гарантии, для проверки данных. При невозможности установить связь с Потребителем, а также в случае расхождения данных, указанных в талоне, с данными, полученными от Потребителя, ООО «Нокиан Шина» и Авторизованная торговая точка оставляют за собой право отказать Потребителю в бесплатном ремонте или замене шины в рамках Расширенной ХАККА Гарантии или признать оказание услуг в рамках Гарантии неправомерным.

3. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В РАМКАХ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

3.1. Потребитель

Действия Потребителя для начала участия в Расширенной ХАККА Гарантии

Для того чтобы воспользоваться возможностями и услугами в рамках Расширенной ХАККА Гарантии, Потребитель должен приобрести шины в торговой точке - Участнике Расширенной ХАККА Гарантии.

Адреса Участников ХАККА Гарантии Потребитель может узнать на официальном сайте www.nokiantyres.ru или позвонив по телефону 8 800 250 88 50 (звонок бесплатный).

Для возможности воспользоваться услугами Расширенной ХАККА Гарантии и заполнения талона Расширенной ХАККА Гарантии, в процессе приобретения шин Покупатель обязан предоставить сотруднику торговой точки Участнику Расширенной ХАККА Гарантии полный достоверный набор необходимых сведений, а именно:

- ФИО Потребителя, который будет эксплуатировать приобретаемые шины и потенциально обращаться за оказанием услуг в рамках ХАККА Гарантии
- Марка и модель автомобиля, на который будут установлены шины
- Государственный номер (или VIN-номер) автомобиля, на который будут установлены шины
- Телефон для связи

- Электронная почта для связи

В случаях отсутствия зарегистрированного государственного номера для заполнения гарантийного Талона Потребитель предоставляет VIN-номер автомобиля, который зафиксирован в ПТС.

В случае отказа Потребителя от предоставления или невозможности предоставления данных со стороны Потребителя для корректного заполнения талона Гарантийный талон не оформляется и не выдается Потребителю Авторизованной торговой точкой и Потребитель лишается права пользоваться услугами настоящей Расширенной ХАККА Гарантии. Участник ХАККА Гарантии в данной ситуации не выдает талон Потребителю.

Участник ХАККА Гарантии заполняет все пункты Талона, включая код шин (8 символов после надписи DOT).

Потребитель обязан проверить наличие документов на приобретение, наличие гарантийного талона, убедиться в корректности и полноте данных внесённых в талон Расширенной ХАККА гарантии, убедиться в наличии печати Участника на гарантийном талоне, ознакомиться с краткими условиями в талоне и поставить подпись на гарантийном талоне. Подпись Потребителя на гарантийном талоне обозначает, что Потребитель ознакомился с условиями Хакка Гарантии и согласен на обработку персональных данных и проверку указанной информации для предоставления Расширенной гарантии.

Квитанция об оплате банковской картой не исключает необходимость наличия кассового или товарного чека.

Действия Потребителя при наступлении Гарантийного случая

В случае обнаружения Потребителем недостатка на автомобильных шинах модельного ряда, указанного в пункте 2. «Общие условия», в течение срока действия Расширенной гарантии, указанного также в пункте 2. «Общие условия» настоящих Условий, Потребитель имеет право обратиться в любую Авторизованную торговую точку для проведения ремонта или замены.

Адрес ближайшей Авторизованной торговой точки можно узнать на официальном сайте компании Nokian Tyres (www.nokiantyres.ru) или позвонив по телефону горячей линии 8 800 250 88 50 (звонок бесплатный).

Потребитель при обращении в Авторизованную торговую точку обязан предъявить:

1. поврежденную шину,
2. правильно заполненный гарантийный талон с печатью Участника ХАККА Гарантии. В гарантийном талоне должны быть обязательно заполнены все графы и указан код шин (8 символов после надписи DOT),
3. первичные учетные документы, подтверждающие факт покупки шины. Первичными учетными документами являются кассовые чеки или товарные чеки. Для шин, приобретенных Потребителем у Участника ХАККА Гарантии, являющегося автосалоном, вместо кассового чека может быть предъявлен заказ-наряд. Данные документы должны содержать дату покупки, наименование модели и типоразмер шины, стоимость шины. Квитанция об оплате банковской картой не исключает необходимость наличия кассового или товарного чека.

4. документ, удостоверяющий личность Потребителя (паспорт, водительское удостоверение или военный билет)
5. свидетельство о регистрации транспортного средства или ПТС, на которые был оформлен Талон Расширенной гарантии.

Авторизованная торговая точка проводит проверку документов и оценку состояния шин, предъявленных Потребителем. Авторизованная точка принимает решение о том, удовлетворяет ли данное обращение Условиям Расширенной гарантии или нет; есть ли необходимость осуществления бесплатного ремонта/замены или нет. Решение Авторизованной торговой точки фиксируется в акте и заказ-наряде по форме Приложения №1.

В гарантийном обслуживании Потребителю может быть отказано в следующих случаях:

- Если Потребитель нарушил Условия Расширенной ХАККА гарантии
- Если дефект на шине и его происхождение не удовлетворяют Условиям Расширенной ХАККА Гарантии
- Если шины эксплуатировались с нарушением Правил эксплуатации автомобильных шин
- Если шины эксплуатировались вне сезона, соответствующего предназначению установленного заводом-изготовителем шин.
- Если Потребитель предъявил неполный комплект документов
- Если данные в талоне ХАККА гарантии заполнены не полностью
- Если данные в талоне ХАККА Гарантии, свидетельстве о регистрации ТС, ПТС, документе, удостоверяющем личность, документе о приобретении отличаются, и нет обоснованных объяснений со стороны Потребителя
- Если срок обращения в Авторизованную торговую точку наступил позднее 1 (одного) года с момента приобретения шины.

Если данные в талоне, чеке, свидетельстве о регистрации транспортного средства и документе, удостоверяющем личность, расходятся, то обязанность Потребителя состоит в подтверждении происхождения данных и необходимости оказания услуг. Потребитель составляет пояснительную записку по форме Приложения № 7 с объяснением расхождений. Авторизованная торговая точка прикладывает пояснительную записку к комплекту документов.

После проверки документов сотрудниками Авторизованной торговой точки производится оценка недостатков на шине, оценка возникновения недостатка и делается заключение о возможности/необходимости ремонта или замены поврежденной шины на шину аналогичной модели и размера. В случае спорной или сложной ситуации экспертиза должна быть произведена срок не более 20 календарных дней.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной ХАККА гарантии – Потребитель получает услуги и подписывает Акт и Заказ-наряд по форме Приложения №1.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной ХАККА гарантии, но на

момент обращения Потребителя на складе Авторизованной торговой точки отсутствует требуемая модель шины, то Потребителю будет предложено по его выбору:

а) ожидать в срок не более 90 календарных дней поступления требуемой шины на склад Авторизованной торговой точки

б) обратиться в другую Авторизованную торговую точку для замены

в) в случае если данная модель отсутствует на складе Дистрибьютора и ООО «Нокиан Шина» (например, модель снята с производства), то Потребителю будет произведена замена на аналогичную по характеристикам и стоимости шину другой модели.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об отказе от бесплатного гарантийного обслуживания в рамках Расширенной ХАККА Гарантии – Потребителю предоставляется копия Акта по форме Приложения №1 с отказом.

Обязанности Потребителя

Потребитель при обращении в Авторизованную торговую точку обязан предъявить все документы, указанные в пункте 3.1

Потребитель обязан соблюдать Правила эксплуатации автомобильных шин АЭ 001-04 (утв. распоряжением Минтранса РФ от 21 января 2004 г. N АК-9-р), устанавливать на автомобиль только шины, которые соответствуют: сезону (лето-зима) в момент их эксплуатации с учетом сложившихся погодных условий в данном регионе России; типоразмеру, индексу нагрузки и индексу скорости, указанным в руководстве по эксплуатации данного автомобиля; а также не наносить намеренных повреждений.

Если в результате экспертизы будет установлено, что Потребителем не соблюдались Правила эксплуатации автомобильных шин, либо повреждения носят намеренный характер, то настоящие Условия расширенной гарантии не применяются, и обязанность ООО «Нокиан Шина» по замене или ремонту поврежденной шины не возникает.

В случае несогласия Потребителя с результатом осмотра поврежденной шины и подготовленным Авторизованной торговой точкой заключением (Акт осмотра предъявленного товара (Приложение № 1)), Потребитель имеет право требовать провести независимую экспертизу, которая будет оплачиваться Авторизованной торговой точкой или Потребителем в зависимости от результата экспертизы. Первоначально оплата экспертизы производится Авторизованной торговой точкой, а в акте осмотра делается пометка о том, что Потребитель согласен компенсировать расходы на проведение экспертизы в случае признания экспертом случая негарантийным.

Повторный пересмотр и решение о замене либо ремонте шин и о возмещении расходов на экспертизу принимается в том случае, если в результате экспертизы будет установлено, что повреждения на шине имеют исключительно эксплуатационный характер, не относятся к актам вандализма, нарушают герметичность шины или в последствии приведут к преждевременному разрушению шины, не связаны с манерой управления автомобилем и что эксплуатация шин производилась согласно Правил эксплуатации автомобильных шин. В обратном случае ответственность ООО «Нокиан Шина» по замене или ремонту не возникает.

3.2. Участник ХАККА Гарантии

Действия Участника ХАККА Гарантии при продаже шин

Участник ХАККА Гарантии обязан:

- Разместить в торговом зале плакат, информирующий о Расширенной гарантии.
- Разместить на видном для потребителей месте наклейку «Участник ХАККА Гарантии», предоставленную ООО «Нокиан Шина» (данное условие необязательно для Участников ХАККА Гарантии, являющихся автосалонами).
- Разместить на интернет-сайте (главная страница и страницы с продукцией Nokian Tyres) интернет-баннер, посвященный Расширенной гарантии от Nokian Tyres, с переходом на условия Расширенной гарантии на сайт www.nokiantyres.ru (для Участников Хакка Гарантии, которые являются интернет-магазинами).
- Разместить гарантийные талоны в удобном для Участника ХАККА Гарантии месте.
- Разъяснять Потребителям Условия Расширенной ХАККА Гарантии на шины Nokian Tyres.
- Разъяснять Потребителю его действия при наступлении гарантийного случая по Расширенной гарантии и указать, где Потребитель может узнать адреса Авторизованных торговых точек для замены или ремонта шины при эксплуатационном повреждении.
- При продаже шин Nokian Tyres, указанных в пункте 2. «Общие условия», на которые распространяется расширенная гарантия, выдать Потребителю аккуратно и полностью заполненный гарантийный талон с печатью Участника ХАККА Гарантии, а также выдать первичные учётные документы, подтверждающие факт покупки шины.

Гарантийный талон заполняется персоналом Участника ХАККА Гарантии со слов Потребителя.

Талон по ХАККА Гарантии должен быть аккуратно, правильно и полностью заполнен. В гарантийном талоне обязательно должны быть указаны: ФИО Потребителя; марка, модель и государственный номер или VIN-номер автомобиля, для которого приобретены шины, номер сотового телефона и электронная почта Потребителя; модель, размер и код шины (8 символов после надписи DOT); печать Участника ХАККА Гарантии, подпись Потребителя, подтверждающая факт его ознакомления с настоящими Условиями Расширенной Гарантии до совершения покупки и подтверждающая согласие на обработку персональных данных и проверку указанной информации для предоставления Расширенной гарантии.

В случаях отсутствия зарегистрированного государственного номера, для заполнения гарантийного Талона в Талоне фиксируется VIN-номер автомобиля, указанный в паспорте транспортного средства (ПТС).

Первичные документы о приобретении могут быть нескольких видов: кассовый чек, товарный чек, кассовый и товарный чек, заказ-наряд. Квитанция об оплате банковскими картами не исключает необходимость наличия кассового или товарного чека.

Учётные документы о приобретении должны быть аккуратно, правильно и полностью заполнены и должны содержать информацию о дате приобретения, модели и типоразмере шины, а также стоимость шины или колеса в сборе.

В случае если в кассовом чеке не указывается модель и типоразмер шин, то эти данные должны быть указаны в товарном чеке, который прикладывается к кассовому.

Если в кассовом чеке сразу указывается модель, типоразмер шин, то допускается использование только кассового чека.

Использование товарного чека без кассового не допускается. Только в случае, если в торговой организации нет кассового аппарата и Участник ХАККА гарантии работает по упрощённой системе налогообложения, может использоваться товарный чек.

Отсутствие кассового чека при установленном кассовом аппарате считается нарушением условий Расширенной ХАККА Гарантии со стороны Участника ХАККА Гарантии. При выявлении таких фактов ООО «Нокиан Шина» вправе лишить Участника ХАККА Гарантии статуса Участника ХАККА Гарантии.

Документы о приобретении прикладываются к Гарантийному талону.

Адреса Участников ХАККА Гарантии публикуются на официальном сайте компании Nokian Tyres (www.nokiantyres.ru), а также информация доступна по телефону горячей линии 8 800 250 88 50 (звонок бесплатный).

3.3. Авторизованная торговая точка

Авторизованная торговая точка выполняет все обязательства Участника Расширенной гарантии, а также осуществляет замены и ремонты шин в рамках Условий ХАККА Гарантии.

При обращении Потребителя за оказанием услуг в рамках ХАККА Гарантии персонал Авторизованной торговой точки проверяет все основные документы и шину/шины, предъявленные Потребителем к осмотру.

Потребитель при обращении в Авторизованную торговую точку обязан предъявить:

1. поврежденную шину,
2. правильно заполненный гарантийный талон с печатью Участника ХАККА Гарантии. В гарантийном талоне должны быть обязательно заполнены все графы и указан код шин (8 символов после надписи DOT),
3. первичные учетные документы, подтверждающие факт покупки шины. Первичными учетными документами являются кассовые и/или товарные чеки. Для шин, приобретенных Потребителем у Участника ХАККА Гарантии, являющегося автосалоном, вместо кассового чека может быть предъявлен заказ-наряд. Данные документы должны содержать дату покупки, наименование модели и типоразмер шины, стоимость шины,
4. документ, удостоверяющий личность Потребителя (паспорт, водительское удостоверение или военный билет),
5. свидетельство о регистрации транспортного средства или ПТС, на который был оформлен Талон Расширенной гарантии.

При несоответствии сведений в представленных документах (чек, документ, удостоверяющий личность, талон, свидетельство о регистрации транспортного средства/ПТС) или предоставлении неполного комплекта документов Авторизованная Торговая точка и ООО «Нокиан Шина» вправе отказать Потребителю в обслуживании по Расширенной ХАККА гарантии.

Авторизованная Торговая точка запрашивает у Потребителя документы, объясняющие несоответствия. Потребитель составляет пояснительную записку по форме Приложения № 7 с объяснением расхождений. Авторизованная торговая точка прикладывает пояснительную записку к комплекту документов.

После проверки документов сотрудниками Авторизованной торговой точки производится оценка недостатков на шине, оценка возникновения недостатка и делается заключение о возможности/необходимости ремонта или замены поврежденной шины на шину аналогичной модели и размера. В случае спорной или сложной ситуации экспертиза должна быть произведена срок не более 20 календарных дней.

Авторизованной торговой точкой может быть отказано Потребителю в гарантийном обслуживании в следующих случаях:

- Если Потребитель нарушил Условия Расширенной ХАККА гарантии
- Если Потребитель предъявил неполный комплект документов
- Если данные в талоне ХАККА Гарантии заполнены не полностью
- Если данные в талоне ХАККА Гарантии, свидетельстве о регистрации ТС, ПТС, документе, удостоверяющем личность, документе о приобретении отличаются и нет обоснованных объяснений со стороны Потребителя
- Если дефект на шине и его происхождение не удовлетворяют Условиям Расширенной ХАККА Гарантии
- Если шины эксплуатировались вне сезона, соответствующего предназначению установленного заводом-изготовителем шин.
- Если в качестве Потребителя указано юридическое лицо.
- Если срок обращения в Авторизованную торговую точку наступил позднее 1 (одного) года с момента приобретения шины.

Авторизованная торговая точка обязана производить замену или ремонт всех шин, попадающих под условия Расширенной гарантии.

По результатам проверки документов и оценки недостатка на шине Авторизованная торговая точка составляет Акт и заказ-наряд по форме Приложения №1.

Персонал Авторизованной торговой точки в присутствии Потребителя заполняет Акт и Заказ-наряд (по формам, указанным в Приложении №1 к настоящим Условиям Расширенной гарантии), в которых заполняет все поля, делает копии всех предоставленных Потребителем документов (гарантийный талон, документ о приобретении шины, документ удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации транспортного средства), прикладывает полученные копии документов Потребителя к актам для передачи в ООО «Нокиан Шина».

Персонал Авторизованной торговой точки обязан проверить достоверность предоставленного Потребителем телефонного номера.

В случаях отсутствия регистрации транспортного средства, Персонал Авторизованной торговой точки делает копию паспорта транспортного средства.

На всех Актах и Заказах-нарядах должна быть печать Авторизованной торговой точки.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной ХАККА гарантии – Потребитель подписывает Акт по форме Приложения №1 и получает услуги.

В случае принятия решения о замене шины персонал Авторизованной торговой точки отмечает на шине место дефекта мелом или другим способом, чтобы при проверке можно было легко определить место расположения дефекта.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об отказе от бесплатного гарантийного обслуживания в рамках Расширенной ХАККА Гарантии – Потребителю предоставляется копия Акта по форме Приложения №1 с отказом.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной ХАККА гарантии, но на момент обращения Потребителя на складе Авторизованной торговой точки отсутствует требуемая модель шины, то Потребителю следует предложить по его выбору:

а) ожидать в срок не более 90 календарных дней поступления требуемой шины на склад Авторизованной торговой точки

б) обратиться в другую Авторизованную торговую точку для замены

в) в случае если данная модель отсутствует на складе Дистрибьютора и ООО «Нокиан Шина» (к примеру, модель снята с производства или другие причины) и нет возможности предоставить Потребителю требуемую для замены шину в течение 90 дней, то Потребителю будет произведена замена на аналогичную по характеристикам и стоимости шину Nokian Tyres другой модели.

В случае отказа в оказании услуг по Расширенной ХАККА Гарантии Авторизованная торговая точка выдает Потребителю копию акта с первичной датой обращения.

Ремонт шины производится только в случае, если на шине есть прокол по центральной части беговой дорожки протектора и диаметр отверстия не превышает 6 мм. Ремонт шины в рамках Расширенной ХАККА гарантии должен осуществляться только следующими методами: «грибок» или двух детальный ремонт («ножка» и «заплата»). Выбор метода ремонта осуществляется в зависимости от угла, под которым протектор шины был проколот посторонним предметом. Если угол оси отверстия от прохождения постороннего предмета образует угол менее 25 градусов от вертикальной линии проведённой перпендикулярно к плоскости пятна контакта протектора, то следует использовать «грибок». При других значениях следует использовать двух детальный метод ремонта.

Ремонт с помощью «жгутов» без демонтажа шины с обода и осмотра считается временным и не обеспечивает безопасности. В рамках Расширенной ХАККА Гарантии ремонт с помощью «жгутов» не допускается.

Только в случае пореза, разрыва или вздутия на боковине осуществляется замена шины на новую. Также замена шины осуществляется, если величина диаметра отверстия прокола шины более 6 мм и/или прокол располагается в плечевой зоне и зоне боковины шины.

Персонал Авторизованной торговой точки обязан вписать в гарантийный талон информацию касательно произведённого ремонта/замены шины. В случае если была осуществлена замена шины, DOT-код замененной шины должен быть вычеркнут.

На замененную шину Расширенная гарантия не распространяется и новый гарантийный талон не выдаётся

В случае если шина не была заменена или отремонтирована в день обращения, то в Заказе-наряде необходимо указать дату первого обращения и фактическую дату выполнения гарантийных обязательств. Представитель Авторизованной торговой точки и Потребитель должны расписаться в указанных документах.

В данной ситуации к акту сотрудники Авторизованной торговой точки прикладывают пояснительную записку в свободной форме, где указывают дату первого обращения клиента и дату окончательной замены шины. Пояснительную записку со своей стороны подтверждает Региональный Представитель методом росписи с расшифровкой и указанием даты.

Все поврежденные шины, не подлежащие ремонту, собираются на складе Авторизованной торговой точки и хранятся до момента их осмотра представителем ООО «Нокиан шина».

Подготовка документов Авторизованной торговой точкой для ООО «Нокиан Шина»

Персонал Авторизованной торговой точки ежемесячно собирает комплект документов для ООО «Нокиан Шина»:

- Акты, Заказ-наряды вместе с копиями предоставленных Потребителями документов (гарантийный талон, документ о приобретении шины, документ удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации транспортного средства) раскладываются в хронологическом порядке оказания услуг за месяц. Каждый акт получает порядковый номер, номер указывается на самом акте.
- Данные из актов указываются в сводной ведомости по форме Приложения №2
- К комплекту документов прикладываются бухгалтерские акты в двух экземплярах, счёт, счёт-фактура (если необходимо) на компенсацию шиномонтажных работ

Полный комплект документов со сводной ведомостью составляется на каждый месяц (с первое по последнее число каждого месяца) в рамках периода действия Расширенной ХАККА Гарантии

Не допускается использование других интервалов в качестве отчётного периода кроме как интервал с первого по последнее число одного месяца.

Не допускается суммирование шин с разных Авторизованных торговых точек даже в рамках одного юридического лица. Каждая Авторизованная торговая точка обязана подготовить свой комплект документов для ООО «Нокиан Шина»

Визиты представителей ООО «Нокиан Шина», осмотр шин, списание и передача документов на компенсации

Представитель ООО «Нокиан Шина» не менее одного раза в 3 (три) месяца проверяет соответствие фактического наличия поврежденных шин на складе

Авторизованной торговой точки списку, указанному в Сводной ведомости, а также дает свое заключение об обоснованности замены в рамках ХАККА Гарантии.

При несогласии с принятым решением о замене той или иной шины Представитель ООО «Нокиан Шина» вправе отказать Авторизованной торговой точке в возмещении понесенных расходов по Расширенной гарантии. В этом случае Авторизованная торговая точка обязана предоставить исправленный комплект документов или обосновать свою позицию.

В случае несогласия с решением Представителя ООО «Нокиан Шина» Авторизованная торговая точка имеет право отправить шину на независимую экспертизу, которая будет оплачиваться в зависимости от результата экспертизы Авторизованной торговой точкой или ООО «Нокиан Шина».

Если осмотренные Представителем ООО «Нокиан Шина» шины в Авторизованной торговой точке и комплект документов по ним удовлетворяют условиям Расширенной ХАККА Гарантии, то Представитель ООО «Нокиан Шина» подписывает сводную ведомость и пояснительные записки и забирает комплект документов.

На осмотренных шинах в присутствии Регионального Представителя ООО «Нокиан Шина» сотрудники Авторизованной торговой точки делают Контрольные надрезы.

Авторизованная торговая точка делает копию сводной ведомости с подписью Представителя ООО «Нокиан Шина» и оставляет себе.

Авторизованная торговая точка обязана хранить копии сводных ведомостей с подписью Представителя ООО «Нокиан Шина» до момента получения всех компенсаций от ООО «Нокиан Шина».

Порядок утилизации шин

В течение 24 часов после визита Представителя ООО «Нокиан Шина» Авторизованная торговая точка пересылает сканированную копию сводной ведомости на адрес электронной почты Регионального Представителя ООО «Нокиан Шина».

Авторизованная торговая точка обязана хранить повреждённые шины после осмотра в течение 2 (двух) месяцев с даты осмотра и подписания сводной ведомости Региональным Представителем ООО «Нокиан Шина» или до получения подтверждения возможности утилизировать шины со стороны представителя ООО «Нокиан Шина», если второе наступает позднее первого.

ООО «Нокиан Шина» оставляет за собой право проведения повторного осмотра шин в течение 2 (двух) месяцев со дня подписания сводной ведомости Региональным Представителем ООО «Нокиан Шина».

В случае если по результатам повторного осмотра шин не будет обнаружено каких-либо нарушений количества шин или Условий Расширенной ХАККА Гарантии – Авторизованная торговая точка при наличии второй подписи на сводной ведомости

проверяющего сотрудника ООО «Нокиан Шина» получает полномочия утилизировать шины.

В случае если в течение 2 (двух) месяцев повторный осмотр не был реализован ООО «Нокиан Шина», шины, указанные в сводной ведомости, подписанной Региональным Представителем, считаются одобренными к компенсации и Авторизованная торговая точка имеет право утилизировать шины.

В случае если по результатам повторного осмотра шин будет обнаружено расхождение количества шин, указанных в копии сводной ведомости и имеющихся в момент повторного осмотра на складе, то ООО «Нокиан Шина» оставляет за собой право отказать в компенсации всего количества шин, указанных в сводных ведомостях.

Обязанности Авторизованной торговой точки

Авторизованная торговая точка обязана иметь на своем складе весь ассортимент автомобильных шин Nokian Tyres в количестве, достаточном для замены поврежденных шин. В случае отсутствия необходимой шины для замены, Авторизованная торговая точка делает оперативный заказ в адрес либо Дистрибьютора, либо в адрес ООО «Нокиан Шина» с пометкой заказа «ХАККА Гарантия».

Авторизованная торговая точка должна иметь шиномонтажную мастерскую с квалифицированным персоналом. Ремонт шин по расширенной гарантии должен осуществляться методом, описанным в разделе 3.3. настоящих Условий.

Авторизованная торговая точка должна иметь оборудование (компьютер, сканер, ксерокс, принтер) для предоставления необходимой документации.

Персонал Авторизованной торговой точки должен заполнять всю необходимую документацию и предоставлять ее Представителю ООО «Нокиан Шина» при его посещении.

Представитель ООО «Нокиан Шина» при посещении имеет право проверить наличие необходимого количества автомобильных шин Nokian Tyres для замены на складе Авторизованной торговой точки, проверить степень знания персоналом правил Расширенной ХАККА Гарантии.

В случае обнаружения недочётов, нарушения правил Расширенной гарантии Представитель ООО «Нокиан Шина» вправе поставить вопрос о снятии статуса «Авторизованная торговая точка» с данной торговой точки или уменьшить сумму мотивационного бонуса.

Возмещение расходов в адрес Авторизованной торговой точки от ООО «Нокиан Шина».

С каждой Авторизованной торговой точкой ООО «Нокиан Шина» подписывает Агентский договор.

Расходы Авторизованной торговой точки по ремонту, замене, утилизации шин, признанные ООО «Нокиан Шина» обоснованными, возмещаются компанией ООО «Нокиан Шина» (напрямую, либо через Дистрибьютора) на основании предоставленных документов.

Расходы Авторизованной торговой точки (шиномонтажные работы, ремонт шины и утилизация) оплачиваются ООО «Нокиан Шина» по тарифам указанным в приложении №3. Расходы принимаются ООО «Нокиан Шина» к оплате только при условии предоставления Авторизованной торговой точкой полного комплекта документов.

При несоответствии сведений в представленных документах или предоставлении не полного комплекта документов ООО «Нокиан Шина» вправе отказать Авторизованной торговой точке в возмещении расходов. ООО «Нокиан Шина» вправе полностью или частично отказать Авторизованной торговой точке в компенсации в случае существенного расхождения по результатам первой и второй проверок шин.

Возмещение Авторизованной торговой точке замененных Потребителям шин происходит путём отгрузки в адрес Авторизованной торговой точки или Дистрибьютора новой продукции (летней или зимней) от ООО «Нокиан Шина» в соответствии с номенклатурой заменённых шин указанных в сводной ведомости.

Расходы возмещаются в течение 3 (трех) календарных месяцев с даты принятия ООО «Нокиан Шина» отчета Авторизованной торговой точки об исполнении поручения и предоставления Авторизованной торговой точкой оригинала счета, счета фактуры и документов, подтверждающих понесенные расходы.

В случае отсутствия полностью или части данных в талоне Расширенной Гарантии ООО «Нокиан Шина» оставляет за собой право отказать Авторизованной торговой точке в компенсации затрат в рамках Расширенной ХАККА Гарантии или признать оказание услуг в рамках ХАККА гарантии неправомерным.

3.4. Дистрибьютор

Дистрибьютор обеспечивает Авторизованные торговые точки шинами Nokian Tyres.

Заказ с пометкой «ХАККА Гарантия» имеет самый высокий статус. При получении от Авторизованной торговой точки заказа с пометкой «ХАККА Гарантия» Дистрибьютор должен оперативно заказать такую шину с пометкой «ХАККА Гарантия» у ООО «Нокиан Шина» и после ее получения по агентскому поручению ООО «Нокиан Шина» отгрузить ее в Авторизованную торговую точку, либо ООО «Нокиан Шина» напрямую передает шину в Авторизованную торговую точку.

Дистрибьютор по агентскому поручению ООО «Нокиан Шина» возмещает Авторизованной торговой точке замененные Потребителям шины шинами, полученными от ООО «Нокиан Шина» в соответствии с номенклатурой, указанной в Сводной ведомости и сумму стоимости ремонта и шиномонтажа на сумму, эквивалентную указанной в Заказ-нарядах.

Обязанности Дистрибьютора

Дистрибьютор обязан сдать подлежащие уничтожению шины на предприятие, имеющее соответствующую лицензию, и оплатить их утилизацию.

Расчеты с Дистрибьютором

При выполнении настоящих Условий Расширенной гарантии Дистрибьютор выступает агентом и действует по поручению и за счет ООО «Нокиан Шина». Все расходы, связанные с организацией Расширенной гарантии, оплачиваются агенту на

основании предоставленных документов: путем отгрузки продукции (летней или зимней) в соответствии с номенклатурой, указанной в предоставленных документах и оплаты услуг третьих лиц, привлекаемых агентом для исполнения своих обязательств, в соответствии с первичными учетными документами.

В сумму расходов на оплату услуг третьих лиц входит сумма возмещения Авторизованным торговым точкам услуг по ремонту (монтажу, балансировке и шиномонтажу), а также стоимость утилизации шин, произведенной Дистрибьютором, по тарифам, установленным компанией ООО «Нокиан Шина».

Затраты возмещаются в срок не более, чем 3 месяца после предоставления всех необходимых документов в адрес ООО «Нокиан Шина».

3.5. ООО «Нокиан Шина»

ООО «Нокиан Шина» создает у себя отдельный склад (для замены шин по Расширенной гарантии).

Раз в 3 месяца компания ООО «Нокиан Шина» проводит проверку документов и расчет задолженности перед Дистрибьюторами и Авторизованными торговыми точками по предоставленным документам и возмещает рассчитанную сумму путем отгрузки продукции (летней или зимней) на общую сумму подтвержденных расходов.

В сумму возмещения входит: стоимость шиномонтажа, балансировки и ремонта шин (по установленному компанией ООО «Нокиан Шина» тарифу) и оплата за утилизацию.

4. ДЕЙСТВИЕ УСЛОВИЙ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

Настоящие Условия Расширенной Гарантии вступают в силу с 01.01.2014 года и действуют до истечения установленного настоящими Условиями срока Расширенной Гарантии на летние и зимние шины, приобретенные в период с 01.01.2014 года по 31.12.2014 года. По истечению срока действия расширенной гарантии на приобретенные шины распространяются стандартные гарантийные условия.

Приложение № 5 к условиям Расширенной гарантии

**NOKIAN
TYRES**

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН

РАШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ
НА АВТОМОБИЛЬНЫЕ ШИНЫ
NOKIAN TYRES



2014 РФ

