



«Утверждаю»
11.2014

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



УСЛОВИЯ

РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

НА АВТОМОБИЛЬНЫЕ ШИНЫ NOKIAN TYRES

ДЛЯ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

на период с 01.01.15 по 31.12.15 года

Всеволожск

Цель программы «Расширенная 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 – Комплекс мероприятий по продвижению автомобильных шин Nokian Tyres методом оказания услуг Авторизованными торговыми точками Потребителям шин Nokian Tyres в рамках условий, определённых 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 гарантии, и официально являющаяся участником настоящей Расширенной гарантии

Авторизованная торговая точка – Некоторые торговые точки из числа Участников Расширенной гарантии, специально уполномоченные компанией ООО «Нокиан Шина» на рассмотрение, принятие решений и осуществление услуг в рамках условий Расширенной гарантии для Потребителей.

Потребитель – конечный покупатель автомобильных шин Nokian Tyres (физическое или юридическое лицо), купивший их у Участника Расширенной гарантии как самостоятельный товар, либо как товар в составе колеса в сборе, получивший специальный гарантийный талон и имеющий права на замену, ремонт гарантийной продукции или предоставление 50% скидки на автомобильные шины Nokian Tyres по условиям настоящей Расширенной гарантии.

Гарантийный талон (Талон) – бланк установленного ООО «Нокиан Шина» образца, выдаваемый Участником Расширенной гарантии Потребителю при продаже шин (Приложение № 5).

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

Отчетный период – Календарный месяц, в течение которого Авторизованной торговой точкой совершались замены, ремонты, 50% скидки по условиям настоящей гарантии. Период, за который оформляется отдельный комплект документов.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ООО «Нокиан Шина» в период с 01.01.15 по 31.12.15 года предоставляет Потребителям «Расширенную гарантию на автомобильные шины Nokian Tyres.

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 Hakkapeliitta C3
Nokian Hakkapeliitta CR3

Nokian Nordman 5 (приобретённые в период с 01.04.2015 по 31.12.2015)
Nokian Nordman 5 SUV (приобретённые в период с 01.04.2015 по 31.12.2015)

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

Nokian Hakka C2

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

На шины Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV, приобретённые Потребителями у Участника Расширенной гарантии в период с 01.08.2014 по 31.03.2015, распространяются УСЛОВИЯ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ НА АВТОМОБИЛЬНЫЕ ШИНЫ NOKIAN NORDMAN 5 и NOKIAN NORDMAN 5 SUV ДЛЯ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ, действующие в период с 01.08.2014г. по 31.03.2015г.

Настоящие условия Расширенной гарантии распространяется на шины моделей Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV, приобретённые потребителями у Участников Расширенной гарантии в период с 01.04.2015 по 31.12.2015.

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 Расширенной гарантии.

Расширенная гарантия позволяет Потребителю в случае непреднамеренного повреждения шины воспользоваться определенными правами в Авторизованных торговых точках, действующих по поручению ООО «Нокиан Шина».

В зависимости от модели шины объем прав Потребителя по Расширенной гарантии отличается:

- Для моделей шин Nokian Hakkapeliitta R2, Nokian Hakkapeliitta 7, Nokian Hakkapeliitta 8, Nokian Hakkapeliitta C3, Nokian Hakkapeliitta CR3, Nokian Hukka Green, Nokian Hukka Blue, Nokian Hukka Black, Nokian Hukka C2 – Расширенная гарантия позволяет Потребителю 1 (один) раз в течение одного года с момента приобретения 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 настоящим Условиям Расширенной гарантии. Шиномонтажные работы, необходимые для установки и снятия шин Nokian Hakkapeliitta R2, Nokian Hakkapeliitta 7, Nokian Hakkapeliitta 8, Nokian Hakkapeliitta C3, Nokian Hakkapeliitta CR3, Nokian Hukka Green, Nokian Hukka Blue, Nokian Hukka Black, Nokian Hukka C2 в рамках Расширенной гарантии, оказываются Авторизованной торговой точкой без взимания платы с Потребителя.
- Для моделей шин Nokian Hakkapeliitta R2 SUV, Nokian Hakkapeliitta 7 SUV, Nokian Hakkapeliitta 8 SUV, Nokian Hukka Blue SUV, Nokian Hukka Black SUV – Расширенная гарантия («Бессрочная Расширенная гарантия») позволяет Потребителю в течение неограниченного срока с момента продажи 1 (один) раз 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 настоящим Условиям Расширенной гарантии. Шиномонтажные работы, необходимые для установки и снятия шин Nokian Hakkapeliitta R2 SUV, Nokian Hakkapeliitta 7 SUV, Nokian Hakkapeliitta 8 SUV, Nokian Hukka Blue SUV, Nokian Hukka Black SUV в рамках Бессрочной Расширенной гарантии, оказываются Авторизованной торговой точкой без взимания платы с Потребителя.
- Для моделей шин Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV – Расширенная гарантия позволяет Потребителю в течение одного года с момента приобретения получить скидку на приобретение новой шины аналогичного типоразмера и модели, в размере 50% от цены, указанной Авторизованной торговой точкой в момент обращения Потребителя. Для приобретения шин других моделей скидка в рамках Расширенной гарантии не предоставляется. Решение о том, суммируется ли скидка по Расширенной гарантии на шины Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV с другими скидками и акциями, проводимыми Авторизованной торговой точкой в момент обращения Потребителя – Авторизованная торговая точка принимает самостоятельно. Шиномонтажные работы, необходимые для установки и снятия шин Nokian Nordman 5 или Nokian Nordman 5 SUV в рамках Расширенной гарантии, оплачиваются Потребителем самостоятельно и могут осуществляться как в Авторизованной торговой точке, так и в любой другой точке сервиса. Расширенная гарантия на шины

моделей Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV предоставляется только при непреднамеренных эксплуатационных повреждениях шин, когда шину невозможно отремонтировать, а именно: глубокий порез более 6 мм, разрыв, вздутие боковины. Если шину Nokian Nordman 5 или Nokian Nordman 5 SUV возможно отремонтировать, то, для сохранения возможности использования расширенной гарантии, ремонт шины потребитель должен произвести в Авторизованной торговой точке. Стоимость ремонта шин Nokian Nordman 5 или Nokian Nordman 5 SUV оплачивается потребителем самостоятельно.

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 распространяется на шины, поврежденные в результате Дорожно-транспортного происшествия.

Расширенная гарантия не предоставляется потребителю в следующих ситуациях:

1. преднамеренные повреждения шины (акты вандализма со стороны Потребителя или третьих лиц)
2. повреждения шин, вызванные неправильным хранением
3. повреждения шин, полученные в результате монтажа/демонтажа или дисбаланса
4. повреждения шин, вызванные применением обода несоответствующего шине либо деформированного/дефектного обода
5. повреждения шин, связанные с особенностями эксплуатации и не нарушающие ее герметичность. К таким повреждениям относятся: неравномерный износ шины при экстренном торможении с блокировкой колеса, неравномерный износ при неисправности узлов подвески транспортного средства, неравномерный износ при неправильной регулировке углов установки колес, неравномерный износ при эксплуатации с несоответствующим давлением, износ, обусловленный манерой вождения, износ, обусловленный спецификой дорожного полотна, поверхностные повреждения, не ведущие к потере эксплуатационных свойств
6. повреждения шин, связанные с несоблюдением правил эксплуатации шин: использование не соответствующих сезону шин с учётом климатических условий конкретного региона России,, несоблюдение типоразмера, индекса нагрузки и индекса скорости, внутреннего давления в шине, указанных в руководстве по эксплуатации данного автомобиля
7. повреждения шины в результате эксплуатации без давления, т.е. шины, имеющие разрывы боковины с отделением боковины и бортового кольца от протектора и других сопряжённых элементов шины, разрывы, осыпание, оплавление внутреннего герметизирующего слоя, вызванные эксплуатацией без давления, даже если потеря давления была вызвана механическим повреждением шины
8. повреждения шин, полученные в результате воздействия горюче-смазочных материалов, химикатов, огня
9. выпадение шипов противоскольжения из шин
10. повышенный, по оценке потребителя или третьих лиц, уровень шума при эксплуатации шины
11. низкие, по оценке потребителя или третьих лиц, сцепные свойства шины при эксплуатации

12. вибрация шины при движении, наличие осевого и/или радиального биения шины и/или наличие дисбаланса шины
13. ремонт шины не в Авторизованной торговой точке и повреждение шины в результате дефекта произведённого ранее ремонта шины
14. повреждения шины, полученные в результате стихийного бедствия (наводнения, землетрясения, урагана)
15. повреждения шины, полученные в результате использования в экстремальных условиях (участие в гонках)
16. повреждения шины, полученные в результате действий представителей правоохранительных органов или других лиц, направленных на принудительную остановку транспортного средства.
17. повреждения шин с остаточной глубиной менее 4 мм.
18. повреждения шин, заменённых или приобретённых ранее с 50% скидкой в рамках Расширенной гарантии
19. предъявление потребителем не полного комплекта документов, указанного в разделе 3.1
20. отказ потребителя от объяснения расхождений, обнаруженных Авторизованной торговой точкой в документах, предъявленных потребителем по порядку действий в пункте 3.3

Если в период с момента приобретения шин Nokian Nordman 5 или Nokian Nordman 5 SUV до момента обращения с просьбой о предоставлении 50% скидки, Потребителем был произведен ремонт на шинах, то потребитель вправе рассчитывать на предоставление скидки только в той ситуации, когда качество произведенного ранее ремонта не стало причиной выхода из строя шины.

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 Расширенной гарантии, Авторизованных торговых точек, Условия Расширенной 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 Расширенной гарантии должен быть аккуратно, правильно и полностью заполнен. В гарантийном талоне обязательно должны быть указаны: ФИО/наименование 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 Расширенной 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/товарная накладная 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 гарантии или признать оказание услуг в рамках Расширенной гарантии неправомерным.

При несоответствии данных обратившегося в Авторизованную торговую точку Потребителя 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 гарантии.

Авторизованная торговая точка не является лицом, уполномоченным на принятие и (или) удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (за исключением товара, реализованного Авторизованной торговой точкой). В данном случае под товаром ненадлежащего качества понимается товар с производственными недостатками качества, т.е. с недостатками, которые имели место или причина возникновения которых имела место до передачи товара потребителю. Порядок и условия устранения производственных недостатков качества товара регулируется законодательством о защите прав потребителей.

Условиями настоящей Расширенной гарантии регулируются взаимоотношения сторон в отношении эксплуатационных недостатков, т.е. недостатков товара, которые возникли уже после передачи товара потребителю и в отношении которых производитель, продавец и иные лица не несут какой-либо ответственности перед потребителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей. Воспользовавшись своими правами по настоящей Расширенной гарантии и подписав соответствующие документы, Потребитель тем самым подтверждает, что повреждение шины носит эксплуатационный характер.

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 или признать оказание услуг в рамках Расширенной гарантии неправомерным.

3. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В РАМКАХ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

3.1. Потребитель

Действия Потребителя для начала участия в Расширенной гарантии

Для того чтобы Потребитель смог принять участие в Расширенной гарантии, Потребитель должен приобрести шины моделей, указанных в разделе 2 (Общие положения) в торговой точке, которая является Участником Расширенной гарантии в период действия Расширенной гарантии.

Узнать адреса и контактные данные Участников Потребитель может на Интернет-сайте www.nokiantyres.ru разделе «Расширенная гарантия» или по телефону 8 800 250 88 50.

Участник Расширенной гарантии при продаже шины Потребителю в период действия Расширенной гарантии обязан выдать Потребителю: документ, подтверждающий факт купли-продажи, и заполненный Талон.

В качестве документа, подтверждающего факт покупки шин, могут использоваться следующие документы: кассовый чек, товарный чек, кассовый и товарный чек, заказ-наряд.

Если в кассовом чеке указывается типоразмер и модель приобретаемой шины, то в качестве документа, удостоверяющего факт приобретения, допускается использовать сам кассовый чек. Если в кассовом чеке нет данных о типоразмере и модели приобретаемых шин, то в сопровождение к такому кассовому чеку Участник обязан приложить товарный чек.

Отсутствие кассового чека при установленном кассовом аппарате является нарушением условий Расширенной гарантии со стороны Участника Расширенной гарантии.

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

Потребитель в момент оформления покупки и заполнения талона обязан предоставить Участнику все необходимые данные для заполнения талона, а именно:

- ФИО Потребителя (или полное наименование – для юридических лиц) который будет эксплуатировать шины и потенциально обращаться за услугами в рамках Расширенной гарантии
- Марку и модель автомобиля, на который будут установлены шины
- Государственный номер (или VIN-номер) автомобиля, на который будут установлены шины
- Сотовый номер телефона Потребителя для связи
- Электронную почту для связи

В случае отсутствия государственного номера на автомобиле допускается использовать VIN-номер автомобиля.

Все перечисленные сведения, включая сведения о приобретаемой шине: модель, типоразмер, DOT-код должны быть аккуратно внесены в талон сотрудниками торговой точки Участника Расширенной гарантии. Также на талоне должен быть поставлен штамп Участника Расширенной гарантии.

В случае отказа Потребителя от предоставления полных данных для заполнения Талона или невозможности указания полных сведений для заполнения Талона, Талон не выдаётся и Потребитель не принимает участие в Расширенной гарантии.

При получении талона и документов, подтверждающих покупку, Потребитель обязан проверить наличие полного комплекта документов (документ на приобретение, Талон), убедиться в корректности данных, внесённых в Талон, ознакомиться с краткими условиями в Талоне и поставить подпись на Талоне, подтверждающую факт его ознакомления с настоящими условиями Расширенной гарантии до совершения сделки. Подпись на талоне является согласием Потребителя на обработку персональных данных и проверку указанной в Талоне информации.

Потребитель не имеет права передавать право на использование условий Программы Расширенной гарантии третьим лицам.

Действие Расширенной гарантии распространяется только для Потребителя, данные о котором внесены в Талон.

ООО «Нокиан Шина», Участник Расширенной гарантии и Авторизованная торговая точка оставляют за собой право связаться с Потребителем по указанным контактными данным с целью проверки факта оказания услуг в рамках Расширенной гарантии и оценки удовлетворённости Потребителя после оказания услуг.

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 на территории Российской Федерации 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 Расширенной 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/ товарные чеки или товарные накладные. Для шин, приобретенных Потребителем у Участника Расширенной 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/предоставления 50% скидки или нет. Решение Авторизованной торговой точки фиксируется в Акте осмотра предъявленного товара и Заказе-наряде, либо в Акте-заявлении (формы в Приложении №1).

В гарантийном обслуживании Потребителю может быть отказано в Расширенной гарантии в случаях, перечисленных в разделе 2 (Общие положения).

В случае если Авторизованная торговая точка делает заключение о том, что шины моделей Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV можно отремонтировать, Авторизованная торговая точка даёт консультацию Потребителю о том, что Потребитель может, но не обязан, воспользоваться платными услугами ремонта, предоставляемыми Авторизованной торговой точкой.

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 № 6 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 повреждённой шины на шину аналогичной модели и размера. В случае спорной или сложной ситуации экспертиза должна быть произведена в срок не более 20 календарных дней.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг или предоставлении 50% скидки в рамках Расширенной гарантии – Потребитель получает услуги или приобретает шины с 50% скидкой и подписывает Акт осмотра предъявленного товара и Заказ-наряд, либо подписывает Акт-заявление (формы в Приложении №1).

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной 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 гарантии – Потребителю предоставляется копия Акта осмотра предъявленного товара по форме Приложения №1 с отказом.

При отказе Потребителю в предоставлении 50% скидки на шины моделей Nokian Nordman 5 и Nokian Nordman 5 SUV в Акте-заявлении по форме Приложения №1 Авторизованной торговой точкой делается отметка об отказе в обслуживании, указывается причина отказа. Оригинал Акта-заявления остаётся у Авторизованной торговой точки. Копия Акта-заявления выдаётся Потребителю.

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, указанному в Техническом регламенте ТС «О безопасности колесных транспортных средств» 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. Потребитель обязан не эксплуатировать шины в спущенном состоянии.

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 или Акта-заявления (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 Авторизованной торговой точки на проведение экспертизы в случае признания экспертом случая не гарантийным.

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 расширенной гарантии

Действия Участника Расширенной гарантии при продаже шин

Участник Расширенной гарантии обязан:

- Разместить в торговом зале плакат, информирующий о Расширенной гарантии.
- Разместить на видном для потребителей месте наклейку «Участник Расширенной гарантии», предоставленную ООО «Нокиан Шина» (данное условие необязательно для Участников Расширенной 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 Расширенной гарантии, которые являются интернет-магазинами).
- Разместить гарантийные талоны в удобном для Участника Расширенной гарантии месте.
- Разъяснять Потребителям Условия Расширенной 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, ремонта или получения 50% скидки на 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 Расширенной гарантии, а также выдать первичные учётные документы, подтверждающие факт покупки шины.

Гарантийный талон заполняется персоналом Участника Расширенной гарантии со слов Потребителя.

Талон по Расширенной гарантии должен быть аккуратно, правильно и полностью заполнен. В гарантийном талоне обязательно должны быть указаны: ФИО/наименование 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 Расширенной 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, товарная накладная, 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 Расширенной гарантии работает по упрощённой системе налогообложения, может использоваться товарный чек.

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

Документы о приобретении прикладываются к Гарантийному талону.

Адреса Участников Расширенной 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, ремонты шин и предоставляет скидку 50% на шины в рамках Условий Расширенной гарантии.

При обращении Потребителя за оказанием услуг в рамках Расширенной 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 Расширенной 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, товарные накладные. Для шин, приобретенных Потребителем у Участника Расширенной 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 гарантии.

Авторизованная Торговая точка запрашивает у Потребителя документы, объясняющие несоответствия. Потребитель составляет пояснительную записку по форме Приложения № 6 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 оказании услуг по Расширенной гарантии в случаях, перечисленных в разделе 2 (Общие условия).

Авторизованная торговая точка обязана производить замену или ремонт всех шин, попадающих под условия Расширенной гарантии или предоставлять скидку 50% на шины Nokian Nordman 5 Nokian Nordman 5 SUV.

По результатам проверки документов и оценки недостатка на шине Авторизованная торговая точка составляет Акт осмотра предъявленного товара и Заказ-наряд, либо составляет Акт-заявление (формы в Приложения №1).

Персонал Авторизованной торговой точки в присутствии Потребителя заполняет Акт осмотра предъявленного товара и Заказ-наряд, либо Акт-заявление (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 осмотра предъявленного товара, Заказах-нарядах и Актах-заявлениях должна быть печать Авторизованной торговой точки.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной гарантии или предоставления скидки 50% – Потребитель подписывает Акт осмотра предъявленного товара и Заказ-наряд или Акт-заявление по форме Приложения №1 и получает услуги или скидку в размере 50%.

В случае принятия решения о замене шины или предоставления скидки 50% 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 или об отказе в предоставлении скидки 50% в рамках Расширенной гарантии – Потребителю предоставляется копия Акта осмотра предъявленного товара или Акта-заявления по форме Приложения №1 с отказом.

В случае если Авторизованной торговой точкой принято решение об оказании бесплатных для Потребителя услуг в рамках Расширенной 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 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 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 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.

Бесплатный ремонт повреждений шин Nokian Nordman 5 Nokian Nordman 5 SUV в рамках Расширенной гарантии не осуществляется.

Персонал Авторизованной торговой точки обязан вписать в гарантийный талон информацию касательно произведённого ремонта/замены шины или предоставленной скидки. 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 подписи 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 осмотра предъявленного товара, Заказы-наряды, Акты-заявления 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 гарантии

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

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

4. ДЕЙСТВИЕ УСЛОВИЙ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

Настоящие Условия Расширенной Гарантии вступают в силу с 01.01.2015 года и действуют до истечения установленного настоящими Условиями срока Расширенной Гарантии на летние и зимние шины, приобретенные в период с 01.01.2015 года по 31.12.2015 года.

По истечению срока действия расширенной гарантии на приобретенные шины распространяются стандартные гарантийные условия.

**NOKIAN
TYRES**

A

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ
НА АВТОМОБИЛЬНЫЕ ШИНЫ
NOKIAN TYRES

2015 РФ



Приложение № 6 к условиям Расширенной гарантии

Сотруднику Авторизованной торговой точки
От (ФИО) _____

пояснительная записка.

В предъявленных мною документах:

- гарантийный талон;
- документ, подтверждающий приобретение шин;
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о регистрации/ПТС;
- иное _____

данные отличаются от информации, указанной в гарантийном талоне № _____ по причине: _____

На основании вышеизложенного просьба оказать услуги в рамках Расширенной гарантии.

Подпись Потребителя _____ 20__ г.

Сотрудник Авторизованной
торговой точки _____ 20__ г.

Региональный представитель
ООО «Нокиан Шина» _____ 20__ г.