



«Утверждаю»
07.12.2012

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

УСЛОВИЯ
РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ
НА АВТОМОБИЛЬНЫЕ ШИНЫ NOKIAN TYRES
ДЛЯ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ
на период с 01.01.13 по 31.12.13 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. УЧАСТНИКИ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ:

ООО «Нокиан Шина» – дочернее общество компании Nokian Tyres Plc (Финляндия) и ее эксклюзивный дистрибьютор в России, осуществляющее 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 ХАККА Гарантии – торговая точка (шинный центр, магазин, автосалон), осуществляющая розничную продажу автомобильных шин Nokian Tyres и официально являющаяся участником настоящей Расширенной гарантии.

Авторизованная торговая точка – некоторые из числа Участников ХАККА Гарантии, специально уполномоченные компанией ООО «Нокиан Шина» на принятие решений о замене/ремонте либо об отказе в замене/ремонте Потребителю, обратившемуся в Авторизованную торговую точку с соответствующим требованием в отношении гарантийной продукции.

Потребитель – конечный покупатель автомобильных шин Nokian Tyres (физическое или юридическое 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.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ООО «Нокиан Шина» в период с 01.01.13 по 31.12.13 года предоставляет «Расширенную гарантию (Hakka Guarantee) на автомобильные шины Nokian Tyres», далее также именуемую «ХАККА Гарантия» или «Расширенная гарантия».

Расширенная гарантия на автомобильные шины Nokian Tyres является дополнением к стандартным Гарантийным Условиям и распространяется только на эксплуатационные повреждения (исключая повреждения, полученные в процессе монтажа шин). Автомобильные шины Nokian Tyres включают в себя следующие модели: зимние шины: Nokian Hakkapeliitta 7, Nokian Hakkapeliitta 7 SUV, Nokian Hakkapeliitta 5, Nokian Hakkapeliitta SUV 5, Nokian Hakkapeliitta R, Nokian Hakkapeliitta R

SUV, Nokian Hakkapeliitta R2, Nokian Hakkapeliitta R2 SUV, Nokian Hakkapeliitta 8; летние шины: Nokian Hakka Green, Nokian Hakka Blue, Nokian Hakka Z, Nokian Hakka SUV, Nokian Hakka Z SUV, Nokian Hakka BLACK, а также шины перечисленных моделей, произведённые по технологии Run Flat или Flat Run.

В соответствии с условиями Расширенной гарантии, при обнаружении в процессе эксплуатации шины непреднамеренного повреждения, компания ООО «Нокиан Шина» (через своих Дистрибьюторов и Авторизованные торговые точки) обязуется произвести один бесплатный ремонт (в случае ремонтпригодности) и одну бесплатную замену (в случае неремонтпригодности) купленной шины.

Если на момент обращения Потребителя по настоящей Расширенной гарантии на складе Авторизованной торговой точки отсутствует требуемая модель шины, то Потребителю будет предложено по его выбору: а) в срок не более 90 календарных дней осуществить замену данной модели при ее наличии на складе Дистрибьютора или ООО «Нокиан Шина»; б) в случае если данная модель отсутствует на складе Дистрибьютора и ООО «Нокиан Шина» (к примеру, модель снята с производства), то Потребителю будет произведена замена на аналогичную по характеристикам и стоимости шину другой модели.

Расширенная гарантия распространяется только на эксплуатационные повреждения, такие как проколы, разрывы и вздутие 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. Расширенная гарантия не распространяется на шипы, т.е. выпадение шипов не является гарантийным случаем. Расширенная гарантия также не распространяется на шины, которые были ранее отремонтированы не в Авторизованной торговой точке.

Расширенная гарантия действует в течение 1 (одного) года с момента покупки и распространяется на шины, остаточная минимальная глубина протектора которых составляет не менее 4 мм. Гарантия распространяется на шины Nokian Hakkapeliitta 7, Nokian Hakkapeliitta 7 SUV, Nokian Hakkapeliitta SUV 5, Nokian Hakkapeliitta R2, Nokian Hakkapeliitta R2 SUV, Nokian Hakkapeliitta 8, Nokian Hakka Green, Nokian Hakka Blue, Nokian Hakka Z, Nokian Hakka Z SUV, Nokian Hakka SUV, Nokian Hakka BLACK, приобретённые у Участников ХАККА Гарантии на территории РФ с 01.01.2013 по 31.12.2013 и шины Nokian Hakkapeliitta 5, Nokian Hakkapeliitta R, Nokian Hakkapeliitta R SUV, приобретённые у Участников ХАККА Гарантии на территории РФ с 01.01.2013 по 31.03.2013, а также на шины перечисленных моделей, произведённые по технологии Run Flat или Flat Run.

Расширенная гарантия также распространяется на все случаи приобретения у Участника ХАККА Гарантии шины из вышеназванного модельного ряда в составе «колеса в сборе», состоящего из пневматической шины смонтированной на колесный диск, если такое колесо в сборе было реализовано на российский рынок компанией ООО «Нокиан Шина», либо реализовано непосредственно самим Участником ХАККА Гарантии. Расширенная гарантия не распространяется на шину в составе колеса в

сборе, приобретенного у Участника ХАККА Гарантии, которое реализовано не ООО «Нокиан Шина» и не Участником ХАККА Гарантии. В отношении такой шины Участник ХАККА Гарантии не оформляет специальный гарантийный талон.

Обязательным условием предоставления Расширенной гарантии является:

1. наличие правильно заполненного специального гарантийного талона на шину (комплект шин), который Потребитель получает в момент приобретения шин. В гарантийном талоне должны быть указаны ФИО Потребителя-физического лица или наименование Потребителя-юридического лица, марка, модель и госномер автомобиля, модель, размер и код шины (8 символов после надписи DOT), печать Участника ХАККА Гарантии, подпись Потребителя (уполномоченного представителя Потребителя), подтверждающая факт его ознакомления с настоящими Условиями Расширенной Гарантии до совершения покупки.
2. наличие правильно оформленных первичных учетных документов (товарный чек, товарная накладная, заказ-наряд), подтверждающих факт приобретения шины по наличному либо безналичному расчету Потребителем.
Данные учетные документы должны содержать информацию о дате приобретения, модели и типоразмере шины, стоимости шины.

Расширенная гарантия не распространяется на шины, полученные в подарок.

Осмотр поврежденных шин, а также принятие решения о ремонте или замене производится в авторизованных компанией ООО «Нокиан Шина» торговых точках (магазинах, шинных центрах) на всей территории РФ. Адреса Авторизованных торговых точек размещены на официальном сайте компании [Nokian Tyres \(www.nokiantyres.ru\)](http://www.nokiantyres.ru). Информация о Расширенной гарантии, список Участников ХАККА Гарантии, список Авторизованных торговых точек доступны также по телефону горячей линии 8 800 200 88 50 (звонок бесплатный).

3. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ УЧАСТНИКОВ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

3.1. Потребитель

Действия Потребителя

В случае обнаружения эксплуатационного повреждения шин Nokian Hakkapeliitta 7, Nokian Hakkapeliitta 7 SUV, Nokian Hakkapeliitta SUV 5, Nokian Hakkapeliitta R2, Nokian Hakkapeliitta R2 SUV, Nokian Hakkapeliitta 8, Nokian Hukka Green, Nokian Hukka Blue, Nokian Hukka Z, Nokian Hukka Z SUV, Nokian Hukka SUV, Nokian Hukka BLACK, приобретённых у Участников ХАККА Гарантии с 01.01.2013 по 31.12.2013 и шин Nokian Hakkapeliitta 5, Nokian Hakkapeliitta R, Nokian Hakkapeliitta R SUV, приобретённых у Участников ХАККА Гарантии с 01.01.2013 по 31.03.2013, а также шин перечисленных моделей, произведённых по технологии Run Flat или Flat Run, 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 \(www.nokiantyres.ru\)](http://www.nokiantyres.ru) или позвонив по телефону горячей линии 8 800 200 88 50 (звонок бесплатный).

В Авторизованной торговой точке Потребитель предъявляет поврежденную шину, правильно заполненный специальный гарантийный талон с печатью Участника ХАККА

Гарантии и первичные учетные документы, подтверждающие факт покупки шины. Первичными учетными документами являются товарные чеки (для Потребителей-физических лиц), либо товарные накладные (для Потребителей-юридических лиц). Для шин, приобретенных Потребителем-физическим лицом у Участника ХАККА Гарантии, являющегося автосалоном, вместо товарного чека может быть предъявлен заказ-наряд. Данные документы должны содержать дату покупки, наименование модели и типоразмер шины, стоимость шины. В гарантийном талоне должны быть обязательно заполнены все графы и указан код шин (8 символов после надписи DOT).

Потребитель-физическое лицо обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт или водительское удостоверение).

Представитель Потребителя-юридического лица обязан помимо документа, удостоверяющего его личность, предоставить доверенность, оформленную надлежащим образом Потребителем-юридическим лицом на его имя. Данная доверенность должна наделять представителя полномочиями осуществлять от имени Потребителя-юридического лица все фактические и юридические действия, обязанность выполнения которых в соответствии с настоящими Условиями Расширенной гарантии лежит на Потребителе, в том числе с правом подписания всех необходимых документов.

Персонал Авторизованной торговой точки проверяет дату покупки и соответствие модели, размера и кода шины предъявленным документам (при несоответствии или непредставлении документов, замена или ремонт не осуществляется).

После этого производится оценка повреждений и делается заключение о возможности ремонта или замены поврежденной шины на шину аналогичной модели и размера (в случае спорной или сложной ситуации экспертиза должны быть произведена срок не более 20 календарных дней). Ремонт производится только в случае, если прокол протектора не превышает в диаметре 6 мм.

На замененную шину Расширенная гарантия не распространяется и гарантийный талон не выдается.

В случае если модель снята с производства и отсутствует на складах Дистрибьюторов и ООО «Нокиан Шина», она заменяется на аналогичную по характеристикам и стоимости шину другой модели.

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 указывает номер акта и заказа-наряда соответственно (в формате год/месяц/текущий порядковый номер), дату обращения, ФИО или наименование Потребителя, номер паспорта (водительского удостоверения) Потребителя-физического лица или представителя Потребителя-юридического лица, адрес и телефон Потребителя. В случае если шина не была заменена или отремонтирована в день обращения, то в Заказе-наряде необходимо указать фактическую дату выполнения гарантийных обязательств. Представитель Авторизованной торговой точки и Потребитель (уполномоченный представитель Потребителя) должны расписаться в указанных документах.

В случае отсутствия в Авторизованной торговой точке необходимой шины для замены Потребитель может обратиться в другую Авторизованную торговую точку или ожидать поставки данной шины.

Обязанности Потребителя

Потребитель обязан соблюдать Правила эксплуатации автомобильных шин АЭ 001-04 (утв. распоряжением Минтранса РФ от 21 января 2004 г. N АК-9-р), устанавливающих 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, указанных 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 ответственность ООО «Нокиан Шина» по замене или ремонту поврежденной шины не возникает.

В случае несогласия Потребителя с результатом проверки поврежденной шины Авторизованной торговой точкой, Потребитель имеет право требовать провести независимую экспертизу, которая будет оплачиваться Авторизованной торговой точкой или Потребителем в зависимости от результата экспертизы.

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

Персонал Участника ХАККА Гарантии обязан:

- Разместить в торговом зале плакат, информирующий о Расширенной гарантии.
- Разместить гарантийные талоны в удобном для Участника ХАККА Гарантии месте.
- Разъяснять покупателям правила Расширенной гарантии на шины Nokian Tyres.
- Разъяснять Потребителю его действия при наступлении гарантийного случая по Расширенной гарантии согласно п. 3.1. и указать, где Потребитель может узнать адреса Авторизованных торговых точек для замены или ремонта шины при эксплуатационном повреждении.

При продаже шин Nokian Hakkapeliitta 7, Nokian Hakkapeliitta 7 SUV, Nokian Hakkapeliitta SUV 5, Nokian Hakkapeliitta R2, Nokian Hakkapeliitta R2 SUV, Nokian Hakkapeliitta 8, Nokian Hakka Green, Nokian Hakka Blue, Nokian Hakka Z, Nokian Hakka Z SUV, Nokian Hakka SUV, Nokian Hakka BLACK, в период с 01.01.2013 по 31.12.2013; и шин Hakkapeliitta 5, Nokian Hakkapeliitta R, Nokian Hakkapeliitta R SUV, в период с 01.01.2013 по 31.03.2013, а также шин перечисленных моделей, произведенных по технологии Run Flat или Flat Run:

- выдать Потребителю гарантийный талон с печатью Участника ХАККА Гарантии, а также первичные учетные документы, подтверждающие факт покупки шины. Первичными учетными документами являются товарные чеки (для Потребителей-физических лиц), либо товарные накладные (для Потребителей-юридических лиц). Данные документы должны содержать дату покупки, наименование модели и типоразмер шины, стоимость шины. В гарантийном талоне обязательно заполнить все графы и указать код шины (8 символов после надписи DOT). Гарантийный талон заполняется персоналом Участника ХАККА Гарантии непосредственно в момент покупки.

- В случае если покупка шин производится для парка автомобилей, выдается один гарантийный талон, в котором указывается название юридического лица и прилагается список DOT-кодов проданных шин с печатью и подписью продавца.

- При покупке шин в автосалоне, Потребителю-физическому лицу вместо товарного чека может выдаваться заказ-наряд, с указанием в нем модели, размера и стоимости шины.

Участники ХАККА Гарантии обязаны разместить на видном для потребителей месте наклейку «Участник ХАККА Гарантии», предоставленную ООО «Нокиан Шина» (данное условие необязательно для Участников ХАККА Гарантии, являющихся автосалонами).

Адрес ближайшего Участника ХАККА Гарантии можно узнать на официальном сайте компании Nokian Tyres (www.nokiantyres.ru) или позвонив по телефону горячей линии 8 800 200 88 50 (звонок бесплатный).

3.3. Авторизованная торговая точка

Персонал Авторизованной торговой точки производит квалифицированную оценку шины, предъявленной потребителем по Расширенной гарантии, только после проверки документов.

Перечень обязательных документов:

1. гарантийный талон, в котором указаны ФИО Потребителя, модель, размер и код шины (8 символов после надписи DOT) и поставлена печать Участника ХАККА Гарантии.
2. первичные учетные документы, подтверждающие факт приобретения шины по наличному либо безналичному расчету Потребителем-физическим лицом либо Потребителем-юридическим лицом (товарный чек, товарная накладная, заказ-наряд). Данные документы должны содержать информацию о дате приобретения шины, модели, типоразмере и стоимости шины.
3. паспорт или водительские права Потребителя (представителя Потребителя).
4. доверенность в случае обращения представителя Потребителя-юридического лица.

Если в результате экспертизы установлено, что шина имеет эксплуатационные повреждения, то в соответствии с объявленными условиями Расширенной гарантии на автомобильные шины Nokian Tyres принимается решение о необходимости ремонта или замены предъявленной шины. Персонал Авторизованной торговой точки обязан вписать в гарантийный талон информацию касательно произведенного ремонта/замены шины. В случае если была осуществлена замена, необходимо вписать DOT-код новой шины в гарантийный талон, при этом DOT-код замененной шины должен быть вычеркнут.

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

После проведения квалифицированной оценки, независимо от принятого решения (ремонт, замена шины, или обоснованный отказ в замене/ремонте), персонал Авторизованной торговой точки заполняет Акт установленного образца по форме Приложения №1, которому присваивается идентификационный номер (в формате: год/

месяц/текущий порядковый номер акта) и указывается заключение о характере повреждения. Персонал авторизованной торговой точки прикладывает к Акту копию гарантийного талона с отметкой о произведенном действии (ремонт/замена), копию первичных учетных документов (товарный чек, товарная накладная, заказ-наряд) и доверенность, в случае если Потребителем является юридическое лицо. Потребитель (уполномоченный представитель Потребителя) и представитель Авторизованной торговой точки должны расписаться в Акте.

Вместе с Актом заполняется Заказ-наряд установленного образца (по форме в Приложении №1) на выполнение работ. В случае если шина не была заменена или отремонтирована в день обращения, в Заказе-наряде необходимо указать фактическую дату выполнения гарантийных обязательств. Потребитель (уполномоченный представитель Потребителя) и представитель Авторизованной торговой точки должны расписаться в Заказе-наряде.

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

Все поврежденные шины собираются на складе Авторизованной торговой точки.

Акты и Заказы-наряды собираются, и в конце каждого месяца на их основании заполняется Сводная ведомость гарантийных случаев (по форме в Приложении №2).

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 о правильности замены. 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 случае несогласия 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».

После осмотра шин Представитель ООО «Нокиан Шина» ставит подпись на Сводной ведомости, которую он забирает вместе с Актами и Заказами-нарядами. У каждой шины, принятой к замене, в присутствии Представителя ООО «Нокиан Шина» перерезаются бортовые кольца или срезается DOT код.

Поврежденные шины утилизируются самой Авторизованной торговой точкой с обязательным предоставлением всех документов по утилизации. В случае невозможности самостоятельной утилизации, поврежденные шины доставляются для утилизации Дистрибьютору.

Периодичность отгрузок поврежденных шин не должна превышать один раз в 3 месяца.

Авторизованная торговая точка оставляет себе копии Сводных ведомостей с подписью Представителя ООО «Нокиан Шина».

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 Дистрибьютору с пометкой заказа «ХАККА Гарантия». Представитель ООО «Нокиан Шина» при посещении имеет право проверить наличие автомобильных шин Nokian Tyres на складе. В случае отсутствия необходимого ассортимента автомобильных шин Nokian Tyres на складе Авторизованной торговой точки или нарушения правил авторизации Представитель ООО «Нокиан Шина» может поставить вопрос о снятии статуса «Авторизованная торговая точка» с данной торговой точки.

Авторизованная торговая точка должна иметь шиномонтажную мастерскую с квалифицированным персоналом. Ремонт шин по расширенной гарантии должен осуществляться методом применения «грибка» или двухкомпонентным способом («ножка» и «заплата»).

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

4. ДЕЙСТВИЕ УСЛОВИЙ РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ

Настоящие Условия Расширенной Гарантии вступают в силу с 01.01.2013 года и действуют до истечения установленного настоящими Условиями срока Расширенной Гарантии на летние и зимние шины, приобретенные в период с 01.01.2013 года по 31.12.2013 года.