



ООО «Континентал Тайрс РУС»

**ПРОГРАММА
расширенных условий к гарантии
на шины Continental 2012-2013 год**

Я. М. Видмайер

Н.Д. Трубникова

I. Вступление

Основные понятия, используемые в Программе расширенных условий к гарантии на шины Continental:

Программа – настоящая программа расширенных условий к гарантии на шины Continental;

Шина или Шины - шины для легковых автомобилей марки **CONTINENTAL**:

ContiSportContact 5/5P, ContiSportContact, Conti4X4SportContact, ContiEcoContact CP, ContiEcoContact EP, ContiSportContact 2, ContiPremiumContact, ContiPremiumContact 5, ContiSportContact 3, ContiSportContact. Vmax, ContiEcoContact 3, ContiPremiumContact 2/2E, ContiEcoContact 5, ContiCrossContact AT/LX/LX Sport/UHP/UHP E, ContiTrac, - для летнего ассортимента;

ContiWinterContact TS 760/780/790/790V/800/810/810S/830/830P/850, ContilceContact, ContiVikingContact 3, ContiVikingContact 5, CrossContact Winter, CrossContact Viking, Conti4x4WinterContact, - для зимнего ассортимента шин;

ПРОДАВЕЦ – ООО «Континентал Тайрс РУС»;

ПОКУПАТЕЛЬ - коммерческая организация или индивидуальный предприниматель, являющийся контрагентом ПРОДАВЦА, заключивший рамочный договор поставки и принявший решение об участии в Программе;

Затраты ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии - затраты, понесенные ПОКУПАТЕЛЕМ в Период проведения Программы в результате замены или ремонта Шин (в том числе, связанных с этим услуг по снятию, установке, монтажу, демонтажу и балансировке, а также доставке Шин на склад ПРОДАВЦА для их последующей утилизации), поврежденных в результате механического воздействия, за исключением актов вандализма, нарушения условий эксплуатации Шин, а также производственного брака.

II. Правила

1. Основные условия Программы

ПРОДАВЕЦ направляет текст Программы существующим ПОКУПАТЕЛЯМ, а также размещает текст на сайте www.continental.ru.

ПОКУПАТЕЛЬ, уполномоченный ПРОДАВЦОМ, приобретает статус участника Программы и, соответственно, право на возмещение Затрат ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии по Шинам, произведенным с «01» августа 2010 года (согласно DOT).

ПРОДАВЕЦ обязуется возместить ПОКУПАТЕЛЮ Затраты ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии на условиях, предусмотренных настоящей Программой.

Условия возмещения Затрат ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии:

- поврежденные Шины должны быть приобретены ПОКУПАТЕЛЕМ у ПРОДАВЦА на основании рамочного договора поставки не ранее «01» января 2011 года.

- условия данной Программы действуют в течение одного года с момента приобретения конечным потребителем Шин у ПОКУПАТЕЛЯ, при этом остаточная глубина протектора Шины должна составлять не менее 4 мм на момент обращения к ПОКУПАТЕЛЮ.
- поврежденные Шины должны быть приобретены физическими лицами для личных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью;
- повреждение должно быть вызвано механическим воздействием (например, прокол и/или порез, вздутие боковины, за исключением актов вандализма, нарушения условий эксплуатации поврежденных шин, производственного брака) и препятствовать дальнейшей безопасной эксплуатации поврежденных Шин. При этом актом вандализма считается намеренная/умышленная порча или уничтожение Шины;
- замена Шин производится, если указанные выше повреждения, на которые распространяются условия данной Программы, превышают в диаметре 6 мм.
- выпадение шипов попадает под действие Программы, в случае выпадения более 10% шипов в течение 3000 (трех тысяч) километров пробега или двух месяцев с момента приобретения Шины (в зависимости от того, что наступит ранее);
- Программа не распространяет свое действие на Шины, которые были отремонтированы не у ПОКУПАТЕЛЯ.

ПРОДАВЕЦ обязуется рассмотреть обращение ПОКУПАТЕЛЯ в рамках данной Программы в течение 20 (Двадцати) рабочих дней со дня получения от ПОКУПАТЕЛЯ корректно оформленного пакета документов.

ПРОДАВЕЦ возмещает Затраты ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии в следующих размерах:

100% от стоимости оказанных услуг по ремонту (без учета НДС), подтвержденной копией заказа-наряда, но не более, чем:

- 500 (пятьсот) рублей, без учета НДС, из расчета ремонта Шины CONTINENTAL с посадочным диаметром 13 - 14 дюймов в количестве 1 шт.,
- 700 (семьсот) рублей, без учета НДС, из расчета ремонта Шины CONTINENTAL с посадочным диаметром 15 - 17 дюймов в количестве 1 шт.,
- 900 (девятьсот) рублей, без учета НДС, из расчета ремонта Шины CONTINENTAL с посадочным диаметром 18 дюймов и более в количестве 1 шт.

100% от стоимости замены Шин(ы). Под данной стоимостью понимается стоимость поврежденной(ых) Шин(ы) на дату ее закупки ПОКУПАТЕЛЕМ у ПРОДАВЦА (без учета НДС). В дополнении к стоимости замененных в ходе Программы Шин ПРОДАВЕЦ возмещает 100% стоимости услуг по шиномонтажу (снятие, установка, монтаж, демонтаж, балансировка), подтвержденной копией заказ-нарядов, но не более, чем:

- 400 (четыреста) рублей, без учета НДС, из расчета замены Шины CONTINENTAL с посадочным диаметром 13 - 14 дюймов в количестве 1 шт.,
- 600 (шестьсот) рублей, без учета НДС, из расчета замены Шины CONTINENTAL с посадочным диаметром 15 - 17 дюймов в количестве 1 шт.,
- 800 (восемьсот) рублей, без учета НДС, из расчета замены Шины CONTINENTAL с посадочным диаметром 18 дюймов и более в количестве 1 шт.

ПРОДАВЕЦ осуществляет не более одной компенсации Затрат ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии на ремонт или замену приобретенной конечным потребителем Шины и получившей повреждения, подпадающие под действие настоящей Программы.

2. Обязанности ПОКУПАТЕЛЯ:

- продавать Шины с соблюдением требований п. 3.1 настоящей Программы;
- принимать поврежденные Шины с целью их ремонта или замены в рамках действия Программы на основании выданных гарантийных сертификатов;
- осуществлять ремонт поврежденных Шин в соответствии с требованиями, указанными в настоящей Программе;
- осуществлять замену Шин в соответствии с условиями настоящей Программы и только в случае невозможности произвести их ремонт (взамен поврежденной Шины ПОКУПАТЕЛЬ выдает новую Шину);
- отправлять замененные поврежденные Шины на склад ПРОДАВЦА для их последующей утилизации.

3. Порядок реализации Шин, участвующих в Программе. Замена и ремонт поврежденных шин.

При реализации ПОКУПАТЕЛЕМ шин в период участия ПОКУПАТЕЛЯ в Программе каждому конечному потребителю предоставляется товарный и кассовый чеки, в которых указывается наименование приобретенной Шины (предоставление обоих чеков обязательно), а также заполненный должным образом гарантийный сертификат с уникальным номером, с подписью конечного потребителя и печатью ПОКУПАТЕЛЯ.

При обращении конечного потребителя к ПОКУПАТЕЛЮ и предъявлении поврежденной Шины ПОКУПАТЕЛЬ должен обязательно удостовериться, что данная Шина подпадает под действие Программы. При этом ПОКУПАТЕЛЬ также проверяет наличие у обратившегося к нему конечного потребителя товарного и кассового чеков (наличие обоих чеков обязательно) с указанием наименования Шины, а также гарантийного сертификата с печатью ПОКУПАТЕЛЯ.

Установив, что Шина и предъявленные на нее конечным потребителем документы, указанные в п.3.2 Программы, соответствуют положениям настоящей Программы, ПОКУПАТЕЛЬ принимает решение о возможности ремонта поврежденной Шины или необходимости ее замены. В случае принятия решения о замене Шины и отсутствия на складе ПОКУПАТЕЛЯ той же модели Шины, замена производится на аналогичную модель по характеристикам и качеству.

В целях получения возмещения Затрат ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии ПОКУПАТЕЛЬ собирает указанные ниже документы и предоставляет их ПРОДАВЦУ:

- копии товарного и кассового чеков (наличие обоих чеков обязательно) на покупку конечным потребителем Шины у ПОКУПАТЕЛЯ, которая была отремонтирована/заменена ПОКУПАТЕЛЕМ;
- копию гарантийного сертификата с уникальным номером на поврежденную Шину, заполненного надлежащим образом (все графы должны быть заполнены, печать (или отметка) ПОКУПАТЕЛЯ должна быть проставлена) и содержащего подпись конечного потребителя;
- копию заказа-наряда на проведение ремонтных работ, монтажа, демонтажа, балансировки/работ по замене поврежденной Шины с подписью конечного покупателя;

- заявку ПОКУПАТЕЛЯ, надлежащим образом заполненную (все графы должны быть заполнены) и содержащую подпись и печать ПОКУПАТЕЛЯ.

Взаимодействие между ПОКУПАТЕЛЕМ и ПРОДАВЦОМ в связи с гарантийным случаем, подпадающим под действие Программы, регламентируется Порядком взаимодействия ПРОДАВЦА и ПОКУПАТЕЛЯ по поводу предоставления гарантийных сертификатов и обработки обращений конечных потребителей (в рамках расширенных условий к гарантии на шины Continental), изложенным в статье 4 Программы.

4. Порядок взаимодействия ПРОДАВЦА и ПОКУПАТЕЛЯ по поводу предоставления гарантийных сертификатов и обработки обращений конечных потребителей (в рамках расширенных условий к гарантии на шины Continental).

В момент продажи Шин(ы) в рамках расширенных условий к гарантии на шины Continental ПОКУПАТЕЛЬ обязан оформить следующие документы:

- кассовый чек;
- товарный чек;
- гарантийный сертификат, выписываемый в 3-х экземплярах. Первый экземпляр передаётся конечному потребителю, второй остаётся у ПОКУПАТЕЛЯ, третий экземпляр передается уполномоченному представителю ПРОДАВЦА в дату его визита к ПОКУПАТЕЛЮ.

Имеющиеся у ПОКУПАТЕЛЯ испорченные бланки гарантийного сертификата также подлежат передаче уполномоченному представителю ПРОДАВЦА в дату его визита к ПОКУПАТЕЛЮ.

ПОКУПАТЕЛЬ обязан не позднее следующего рабочего дня за календарной неделей, в течение которой им осуществлялась выдача гарантийных сертификатов в соответствии с Программой, предоставлять ПРОДАВЦУ отчет за неделю о выдаче указанных сертификатов по форме Приложения №4, путем его направления на адрес электронной почты сотрудника отдела продаж ПРОДАВЦА, ответственного за поставки Шин в адрес ПОКУПАТЕЛЯ.

В течение семи рабочих дней с момента получения обращения от конечного потребителя ПОКУПАТЕЛЬ обязан предоставить в адрес ПРОДАВЦА следующие документы:

- заявка на рекламацию по установленной форме (Приложение № 1) (далее «заявка»);
- копия гарантийного сертификата (Приложение № 2);
- копия кассового и товарного чеков на приобретение Шин(ы);
- документы, подтверждающие проведение ремонта Шин(ы) (если был ремонт шин);
- фотографии повреждения Шины (примеры фотографий изложены в Приложении № 3). При необходимости сотрудниками отдела ПРОДАВЦА по работе с клиентами могут быть запрошены дополнительные фотографии шины (её частей) и повреждений.

Указанные документы должны быть высланы на любой из следующих адресов электронной почты отдела ПРОДАВЦА по работе с клиентами:

- mikhail.kuznetsov@conti.de (Кузнецов Михаил);
- michael.zickfeld@conti.de (Михаэль Циккфельд);
- dmitry.kraev@conti.de (Краев Дмитрий).

Срок рассмотрения ПРОДАВЦОМ заявок ПОКУПАТЕЛЯ составляет двадцать рабочих дней с момента их поступления при условии получения корректно оформленных ПОКУПАТЕЛЕМ документов в соответствии с п.4.3 Программы.

После рассмотрения заявки отдел ПРОДАВЦА по работе с клиентами информирует ПОКУПАТЕЛЯ о решении посредством официального письма. Письмо, подписанное



сотрудником отдела, направляется в адрес ПОКУПАТЕЛЯ по электронной почте в сканированном виде.

Компенсация затрат ПОКУПАТЕЛЯ в рамках Программы осуществляется путём снижения его дебиторской задолженности перед ПРОДАВЦОМ, при условии получения ПРОДАВЦОМ от ПОКУПАТЕЛЯ поврежденной Шины на своем складе, а также документов, подтверждающих стоимость такой доставки Шины.

В случае несоблюдения ПОКУПАТЕЛЕМ срока по предоставлению документов в адрес отдела ПРОДАВЦА по работе с клиентами, указанного в пункте 4.3. Программы, ПРОДАВЕЦ оставляет за собой право снизить размер компенсации до 70% от причитающейся ПОКУПАТЕЛЮ суммы.

В случае не предоставления ПОКУПАТЕЛЕМ указанных в пунктах 4.1., 4.3. и 4.5 Программы документов, а также не получения ПРОДАВЦОМ поврежденной Шины, как это указано в п.4.5 Программы, ПРОДАВЕЦ оставляет за собой право не компенсировать затраты ПОКУПАТЕЛЯ по гарантии до выполнения ПОКУПАТЕЛЕМ соответствующих требований Программы.

5. Период действия Программы

Настоящая Программа введена в действие с 01 октября 2012 года, действует по 31 декабря 2013 года и может быть изменена Продавцом в любое время по его усмотрению, путем ввода в действие новой редакции Программы.

ООО Континентал Тайрс РУС
Москва, ул. Станиславского 21 стр.1