

**Условия Программы**  
**«ГАРАНТИЯ КОЛОВОХ»**  
**на автомобильные шины и колесные**  
**диски**



**01.03.2023 года**

## **Цель программы Гарантии Kolobox:**

- увеличение числа покупателей и количества продаж автомобильных шин и дисков в сети торгово-сервисных центров KOLOBOX.
- создание положительного имиджа сети торгово-сервисных центров KOLOBOX;
- увеличение круга постоянных покупателей сети торгово-сервисных центров KOLOBOX и повышение их лояльности.

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Гарантия KOLOBOX (ГК)** - это маркетинговая АКЦИЯ, предоставляющая дополнительную гарантию на автомобильные шины и диски к стандартным гарантийным условиям производителей. Гарантия Kolobox распространяется только на эксплуатационные повреждения легковых и легкогрузовых автомобильных шин, при условии соблюдения Покупателем, правил эксплуатации автомобильных шин АЭ 001-04.

**Организатор Гарантии KOLOBOX** – ООО «АС-Шина» ИНН 5260196989, адрес: 603122, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. им.Генерала Ивлиева И.Д., д. 24А, этаж 2, оф. 4,5.

**Авторизованный сервисный центр (АСЦ)** – участники гарантии KOLOBOX, юридические лица и индивидуальные предприниматели, работающие в торгово-сервисных центрах KOLOBOX, авторизованные Организатором на предмет соответствия обязательным требованиям, определенным настоящим положением, осуществляющие розничные продажи автомобильных шин и дисков и оказывающие шиномонтажные услуги покупателям. Только авторизованные Организатором торгово-сервисные центры KOLOBOX вправе выдавать гарантийные талоны и предоставлять гарантийное обслуживание в рамках Гарантии KOLOBOX.

**Покупатель** – физическое или юридическое лицо, приобретающее автомобильные шины и/или колесные диски, в авторизованном АСЦ KOLOBOX, для использования по прямому назначению (т.е. для эксплуатации на транспортном средстве).

**Гарантийный талон** - электронный документ, направляемый на электронную почту Покупателя и в личный кабинет клиента на сайте, создающийся работниками АСЦ KOLOBOX в процессе оформления заказа Покупателя в личном кабинете партнера на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) или в 1С. Гарантийный талон содержит информацию о Покупателе: ФИО, номер телефона, адрес электронной почты и информацию об автомобиле Покупателя: марка и модель, VIN номер, год выпуска, номер заказа на сайте.

**Бесплатные шиномонтажные работы** – это комплекс работ, включающий в себя снятие колеса, снятие шины с диска, стоимость ремонтных материалов, а также стоимость работ по их установке, монтаж шины на обод, накачивание шины, установка колеса на транспортное средство.

**Платные шиномонтажные работы** – это комплекс работ, включающий в себя мойку колеса, балансировку колеса, установку грузов, стоимость грузов, вентиляй и прочих расходных материалов (при необходимости).

**Личный кабинет АСЦ** - личный кабинет АСЦ, зарегистрированный на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru).

**Личный кабинет Покупателя** – личный кабинет Покупателя, зарегистрированный на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru).

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 2.1. Сеть торгово-сервисных центров KOLOBOX предоставляет покупателям возможность воспользоваться Гарантией KOLOBOX на автомобильные шины (далее – шины) и колесные диски из алюминиевых сплавов (далее – диски), указанные в п. 2.12. настоящего положения, начиная с 07.03.2022 г.
- 2.2. Информация об участвующих в Гарантии KOLOBOX авторизованных сервисных центрах (далее АСЦ) и условиях Гарантии KOLOBOX размещены на официальном сайте компании [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru).
- 2.3. Покупателю, купившему в АСЦ новые шины и/или диски, в течение срока действия Гарантии KOLOBOX, и установившему их в месте покупки на автомобиль, предоставляется гарантия от эксплуатационных повреждений, определенных настоящим положением, на приобретенные шины и/или диски. Обязательным условием получения Гарантии KOLOBOX является оформленный заказ на сайте.
- 2.4. Срок Гарантии KOLOBOX составляет 5 (пять) лет от даты покупки шин и/или дисков в АСЦ, но в любом случае продолжительность Гарантии ограничена сроком эксплуатации шин и/или дисков. Срок эксплуатации шин ограничен моментом, когда остаточная глубина протектора шины составляет менее 4 (четырёх) миллиметров для зимних шин и менее 2 (двух) миллиметров для летних шин или моментом, когда шина становится непригодной и/или небезопасной для эксплуатации, в зависимости от того, что наступит ранее. Срок эксплуатации дисков ограничен моментом, когда диск становится непригодным и/или небезопасным для эксплуатации.
- 2.5. Гарантия KOLOBOX оформляется путем выдачи гарантийного талона (оформляется электронно) Покупателю, купившему в АСЦ новые шины и/или диски и установившему их в месте покупки на автомобиль, указанный в гарантийном талоне, оформленном работниками АСЦ, в порядке определенном настоящим положением.
- 2.6. **Гарантия KOLOBOX распространяется только на эксплуатационные повреждения шин, такие как проколы, порезы длиной до 6 (шести) миллиметров в протекторной части шины и эксплуатационные повреждения дисков, такие как замятие внутреннего обода (радиальное биение) в диапазоне от 5 (пяти) до 15 (пятнадцати) миллиметров.**
- 2.7. Гарантия KOLOBOX позволяет Покупателю бесплатно отремонтировать ремонтпригодную шину и/или ремонтпригодный диск, подпадающие под условия Гарантии, неограниченное количество раз в пределах срока действия Гарантии, в порядке определенном настоящим положением. Бесплатный гарантийный ремонт шины производится АСЦ только в случае, если на шине есть прокол или порез по центральной части беговой дорожки протектора и длиной не более 6 (шести) миллиметров. Бесплатный гарантийный ремонт диска производится АСЦ только в случае, если диск имеет нарушение геометрии внутреннего обода диска (радиальное биение) с отклонением от 5 (пяти) до 15 (пятнадцати) миллиметров (измеряется на балансировочном станке или механическим измерителем).
- 2.8. В перечень бесплатных работ по ремонту шин и дисков в рамках Гарантии KOLOBOX входят:
  - 2.8.1. Работы по снятию колеса с автомобиля и установке колеса на автомобиль;
  - 2.8.2. Работы по снятию шины с диска и монтажу шины на диск;
  - 2.8.3. Работы по накачиванию колеса воздухом;

- 2.8.4. Работы по ремонту прокола, пореза центральной части беговой дорожки протектора и длиной не более 6 (шести) миллиметров;
- 2.8.5. Материалы, используемые для ремонта шины (грибок, латка, жгут).
- 2.8.6. Работы по устранению нарушения геометрии внутреннего обода диска (радиальное биение) с отклонением от 5 (пяти) до 15 (пятнадцати) миллиметров. (Правка диска)
- 2.9. Работы и материалы, не входящие перечень бесплатных работ в рамках гарантии KOLOBOX, и подлежащие оплате Покупателем при обращении по гарантии KOLOBOX, согласно прейскуранту, действующему в АСЦ:
  - 2.9.1. Работы по мойке колес (при необходимости);
  - 2.9.2. Работы по балансировке колес;
  - 2.9.3. Материалы необходимые для накачивания колеса (вентили, золотники, колпачки)
  - 2.9.4. Материалы необходимые для балансировки колеса (грузики)
  - 2.9.5. Прочие материалы, которые могут понадобиться в ходе работ;
- 2.10. Гарантия не является публичной ОФЕРТОЙ, и в любой момент может быть изменена, остановлена или отменена Организатором путем размещения соответствующего уведомления на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) и в АСЦ KOLOBOX.**
- 2.11. Гарантия KOLOBOX не является «гарантией качества товара», которая регламентируется законодательством о защите прав потребителей и другими нормативных документах на территории Российской Федерации. Слово «гарантия» в условиях настоящей программы используется исключительно в качестве названия. Программа «Гарантия KOLOBOX», а так же права и обязанности участников Гарантии (Организатора, АСЦ и Покупателей) регулируется исключительно настоящим положением.
- 2.12. Гарантия KOLOBOX распространяется только на товары, отмеченные на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) и в торговых точках Kolobox специальным знаком «5 лет гарантии».**



- 2.13. Перечень товаров, на которые распространяется Гарантия KOLOBOX, может быть изменен по усмотрению Организатора. На товары, не имеющие специального знака, условия Гарантии KOLOBOX не распространяются.
- 2.14. Обращение по гарантии производится в АСЦ по предварительной записи Покупателя на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) в личном кабинете покупателя, или в разделе «запись на сервис» услуга «Обращение по Гарантии KOLOBOX».
- 2.15. Обращение по Гарантии KOLOBOX возможно только в АСЦ, в котором была произведена покупка шин и/или дисков и установка их на автомобиль указанный в Гарантийном талоне. Осмотр поврежденных шин и/или дисков, а также принятие решения о гарантийном ремонте в соответствии с условиями Гарантии KOLOBOX производятся только специалистами АСЦ. В случае если АСЦ выдавшая гарантийный талон закрылась или вышла из состава участников программы Гарантия KOLOBOX, клиент может обратиться на горячую линию, за разъяснениями дальнейших действий.
- 2.16. Для обращения по Гарантии Покупатель должен предоставить в АСЦ колесо в сборе.**
- 2.17. Гарантия KOLOBOX предусматривает только ремонт шины и/или диска. Замена шины и/или диска по Гарантии KOLOBOX не производится.**
- 2.18. Обязательным условием предоставления гарантийного обслуживания Покупателю является:

- 2.18.1. Наличие в системе АСЦ надлежащим образом оформленного гарантийного талона содержащего информацию о месте продажи товара, дате продажи, марки, модели и типоразмере товара, а также информации о Покупателе и его автомобиле. В случае отсутствия в АСЦ сведений о гарантийном талоне, Покупателю необходимо представить документы, подтверждающие покупку товара подпадающего под условия Гарантии KOLOBOX. (предоставить чек о покупке, гарантийный талон)
- 2.18.2. Наличие у Покупателя, обратившегося за ремонтом по Гарантии KOLOBOX, телефона, номер которого указан в гарантийном талоне.
- 2.18.3. Покупатель обратился за гарантийным обслуживанием **шин** непосредственно в тот АСЦ, где были куплены шины.
- 2.18.4. Покупатель обратился за гарантийным обслуживанием **дисков** АСЦ, авторизованный Организатором на выполнение работ по ремонту дисков.
- 2.18.5. Гарантийный случай наступил при эксплуатации автомобиля, указанного в гарантийном талоне.
- 2.19. При любом отклонении от обязательных условий указанных в п. 2.18. АСЦ вправе отказать Покупателю в гарантийном обслуживании по Гарантии KOLOBOX.
- 2.20. АСЦ имеет право отказать Покупателю в ремонте шины и/или диска в рамках Гарантии KOLOBOX, в любом из следующих случаев:
  - 2.20.1. Покупатель обратился в АСЦ не указанный в гарантийном талоне.
  - 2.20.2. Гарантийный талон отсутствует в системе АСЦ и у Покупателя отсутствуют документы, подтверждающие покупку (чек на покупку товара и гарантийный талон).
  - 2.20.3. Выявление недостоверных данных при обращении Покупателя по Гарантии.
  - 2.20.4. За гарантийным в АСЦ обслуживанием обратилось лицо не указанное в гарантийном талоне.
  - 2.20.5. Покупатель не сообщает код верификации отправленный на телефон указанный в гарантийном талоне.
- 2.21. Перечень повреждений и ситуаций, на которые **не распространяется** Гарантия KOLOBOX по шинам:
  - 2.21.1. намеренные повреждения шины;
  - 2.21.2. повреждения боковины шины;
  - 2.21.3. порезы и проколы более 6 мм (со стороны прокола);
  - 2.21.4. повреждения, которые невозможно отремонтировать, возникшие в процессе неквалифицированного монтажа или некачественного ремонта шин, произведённых в сторонних организациях;
  - 2.21.5. повреждения, вызванные применением колесного диска несоответствующего размеру шины или поврежденного колесного диска;
  - 2.21.6. повреждения, возникшие в результате неправильного хранения автошин, т.е. с нарушением правил хранения, установленных ГОСТР 54266-2010 ШИНЫ ПНЕВМАТИЧЕСКИЕ упаковка, транспортирование и хранение;
  - 2.21.7. повреждения, возникшие в результате эксплуатации шин с пониженным или повышенным давлением, т. е. шины имеющие разрывы боковины, разрывы, осыпание, оплавление внутреннего герметизирующего слоя, вызванные эксплуатацией без давления, даже если потеря давления была вызвана механическим повреждением шины;
  - 2.21.8. повреждения, полученные в результате дорожно-транспортного происшествия и повреждения шин, полученные элементами кузова или подвески автомобиля;

- 2.21.9. повреждения, возникшие в результате принудительной остановки транспортного средства правоохранительными органами с применением спецсредств;
  - 2.21.10. повреждения, связанные с особенностями эксплуатации: неравномерный износ шины, износ обусловленный манерой вождения, спецификой дорожного полотна, поверхностные косметические повреждения, не ведущие к потере эксплуатационных свойств;
  - 2.21.11. повреждения, полученные в результате воздействия горюче-смазочных материалов, химикатов, огня;
  - 2.21.12. повреждения, полученные в результате стихийного бедствия;
  - 2.21.13. повреждения, возникшие в результате нарушения правил эксплуатации транспортных средств;
  - 2.21.14. повреждения, возникшие в результате нарушения геометрии осей транспортного средства;
  - 2.21.15. Гарантия KOLOBOX не распространяется на автошины приобретенные Покупателем за пределами срока действия Гарантии KOLOBOX;
  - 2.21.16. повреждения, возникшие в результате участия в гонках, дрифте, езде по бездорожью и прочих соревнованиях;
  - 2.21.17. повреждения, возникшие в результате тюнинга и установки на автомобиль шин не рекомендованный заводом изготовителем (ссылка на справочник "подбор шин на сайте");
  - 2.21.18. Гарантия KOLOBOX не распространяется на повышенный уровень шума, по результатам оценки Покупателя или третьих лиц;
  - 2.21.19. Гарантия KOLOBOX не распространяется на спортивные шины;
  - 2.21.20. Гарантия KOLOBOX не распространяется на автошины, остаточная минимальная глубина протектора которых на момент обращения составляет менее 4 (четыре) миллиметра для зимних шин и менее 2 (два) миллиметра для летних шин;
  - 2.21.21. Гарантия KOLOBOX не распространяется на выпадение шипов и низкие сцепные свойства шины по оценке потребителя или третьих лиц;
  - 2.21.22. Гарантия KOLOBOX не распространяется на шины приобретенные Покупателем в местах продаж, не являющихся участниками программы Гарантии KOLOBOX или первично установленные на автомобиль (заводская установка).
  - 2.21.23. Гарантия KOLOBOX не распространяется на шины, полученные в подарок, т.е. бесплатно, и на шины, не подтвержденные документами о приобретении или проданные по «нулевой» стоимости.
- 2.22. Перечень повреждений и ситуаций, на которые **не распространяется** Гарантия KOLOBOX по дискам:
- 2.22.1. намеренные повреждения диска;
  - 2.22.2. повреждения, возникшие в результате неправильного подбора дисков и установке на автомобиль дисков с несоответствующими параметрами;
  - 2.22.3. повреждения, возникшие в результате установки на диск несоответствующих шин (размер которых не рекомендован производителем);
  - 2.22.4. повреждения и/или утрата товарного вида в результате нарушения правил эксплуатации дисков определяемых производителем диска (превышения допустимой нагрузки, использования несоответствующих деталей крепления и момента затяжки, т.д.);

- 2.22.5. повреждения, возникшие в результате дорожно-транспортного происшествия, наезда на препятствие / попадания в яму, активной эксплуатации на бездорожье и т.п.;
- 2.22.6. повреждения, выраженные в нарушении целостности корпуса диска (трещина, утрата фрагмента диска);
- 2.22.7. повреждения, выраженные в разрушении лакокрасочного покрытия диска;
- 2.22.8. повреждения, выраженные в нарушении геометрии крепежных колодцев диска;
- 2.22.9. повреждения, выраженные в осевом биении диска ("восьмерка");
- 2.22.10. повреждения лицевой стороны диска;
- 2.22.11. подвергавшихся любой доработке (обработке), в том числе механической, термической, химической, покраске и т.д. (кроме случаев окраски дисков в АСЦ KOLOBOX);
- 2.22.12. Гарантия KOLOBOX не распространяется на диски приобретенные Покупателем в местах продаж, не являющихся участниками программы Гарантии KOLOBOX или первично установленные на автомобиль (заводская установка);
- 2.22.13. Гарантия KOLOBOX не распространяется на диски, имеющие не обработанные повреждения лакокрасочного покрытия: сколы краски вследствие ударов камней, касания бордюрного камня, использования цепей противоскольжения (крепеж за колесо), установки набивных грузов (повреждение ЛКП), химические повреждения и т.д.;
- 2.22.14. Гарантия KOLOBOX не распространяется на диски, отремонтированные ранее с применением сварочных работ;
- 2.22.15. Гарантия KOLOBOX не распространяется на диски приобретенные Покупателем за пределами срока действия Гарантии KOLOBOX.
- 2.22.16. Гарантия KOLOBOX не распространяется на диски, полученные в подарок, т.е. бесплатно, и на диски, не подтвержденные документами о приобретении или проданные по «нулевой» стоимости.
- 2.23. Гарантия Kolobox прекращается досрочно при наступлении следующих случаев:
  - 2.23.1. Повреждение шины и/или диска исключает возможность их восстановления и дальнейшей безопасной эксплуатации.
  - 2.23.2. Полный износ шины до истечения гарантийного срока, т.е. остаточная глубина протектора шины составляет менее 4 (четырёх) миллиметров для зимних шин и менее 2 (двух) миллиметров для летних шин, до истечения гарантийного срока.
  - 2.23.3. Разрушение шины и/или диска до истечения гарантийного срока в связи с нарушением Правил эксплуатации автомобильных шин АЭ 001-04 (утв. распоряжением Минтранса РФ от 21 января 2004г. N АК-9-р).
- 2.24. АСЦ вправе отказать в ремонте по Гарантии KOLOBOX, в случае если работник АСЦ, ответственный за рассмотрение обращений Покупателей по Гарантии, принял решение о том, что шина и/или диск являются непригодными для ремонта или ремонт шины и/или диска не обеспечит его дальнейшую безопасную эксплуатацию. Шины и/или диски, не подлежащие ремонту и/или непригодные к дальнейшей эксплуатации, снимаются с Гарантии KOLOBOX. Заключение о результатах рассмотрения обращения покупателя по гарантии, содержится в акте осмотра. Акт осмотра размещается в ЛК покупателя, после закрытия обращения. АСЦ при этом не несет обязанности предоставлять Покупателю какие-либо доказательства, в подтверждение выданного заключения. Заключение АСЦ является окончательным, претензии Покупателя в отношении заключения, АСЦ не принимаются.



- 2.25. В случае если повреждения шин и/или дисков не попадают под гарантийные обязательства, установленные настоящим положением, Покупателю, обратившемуся в АСЦ в рамках Гарантии KOLOBOX, предоставляется скидка 5% на покупку новых шин и/или дисков. На новые шины и/или диски так же предоставляется Гарантия KOLOBOX при условии, что они указаны в п. 2.12. настоящего положения и Организатор, на момент покупки, поддерживает Гарантию KOLOBOX.
- 2.26. При несоответствии данных обратившегося в АСЦ Покупателя с данными, указанными в гарантийном талоне лицу, обратившемуся в АСЦ, необходимо предоставить обоснование выявленного несоответствия. В ином случае работник АСЦ вправе отказать обратившемуся лицу в предоставлении Гарантийного обслуживания.
- 2.27. АСЦ не является лицом, уполномоченным на принятие и (или) удовлетворение требований Покупателей в отношении автошин/или дисков ненадлежащего качества, за исключением товара, реализованного этим же АСЦ. В данном случае, под товаром ненадлежащего качества понимаются автошины и/или диски с производственными недостатками (браком), т.е. с недостатками, которые возникли до передачи товара Покупателю или по причинам, возникшим до момента передачи. Порядок и условия устранения производственных недостатков качества товара регулируется законодательством РФ о защите прав потребителей и гарантийной политикой продавца и производителя товара.
- 2.28. Настоящим положением регулируются взаимоотношения сторон исключительно в отношении эксплуатационных недостатков, т.е. недостатков товара, которые возникли уже после передачи товара Покупателю и в отношении которых производитель, продавец, импортер и иные лица не несут какой-либо ответственности перед Покупателем в соответствии с законодательством РФ. Воспользовавшись своими правами по Гарантии KOLOBOX и подписав соответствующие документы, Покупатель тем самым подтверждает, что повреждение шины и/или диска носит эксплуатационный характер.
- 2.29. АСЦ обязана проверить достоверность контактных данных (телефон для связи) Покупателя, указанных в гарантийном талоне, в момент обращения Покупателя в АСЦ. В случае если Покупатель отказывается предоставить контактную информацию (телефон для связи), АСЦ имеет право отказать в гарантийном обслуживании.
- 2.30. Организатор имеет право связаться с Покупателем по указанным контактным данным (телефон для связи, электронная почта) с целью проверки предоставленных данных и получения отзыва о качестве выполненных работ.

### **3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ГАРАНТИИ KOLOBOX**

- 3.1. Узнать адреса и контактные данные АСЦ участников Гарантии KOLOBOX Покупатель может на официальном сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) в разделе «Контакты и магазины» или по телефону 8 (800) 707-65-40.
- 3.2. Для предоставления Гарантии KOLOBOX (регистрации личного кабинета на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) и оформления гарантийного талона) Организатору необходимо получить от Покупателя персональные данные (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о транспортном средстве и другие).
- 3.3. Покупатель, желающий стать участником Гарантии KOLOBOX, предоставляющий информацию для регистрации личного кабинета на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) и оформления гарантийного талона, выражает свое согласие и даёт разрешение на использование своих персональных данных и на любую обработку своих персональных данных Организатору гарантии, АСЦ или третьими лицами, по выбору Организатора, для предоставления Гарантии Покупателю.



- 3.4. При наличии заполненных персональных данных Покупателя в электронной форме на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) и направления гарантийного талона на электронную почту Покупателя указанное выше разрешение Организатору на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачи) обезличивание, блокирование и уничтожение), в том числе автоматизированным способом, всех его персональных данных, считается полученным Организатором надлежащим образом.
- 3.5. Для участия в программе Гарантия KOLOBOX Покупателю необходимо:
- 3.4.1. Оформить на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) заказ на автомобильные шины и/или диски, указанные в п. 2.12. настоящего положения.
- 3.4.2. Приобрести заказанные шины и/или диски, а так же выполнить комплекс шиномонтажных работ по сборке и установки колес на автомобиль Покупателя в АСЦ, в котором шины и/или диски были куплены, в период действия гарантии KOLOBOX, указанный в п. 2.1. настоящего положения.
- 3.4.3. Перед оплатой автошин и/или колесных дисков выразить согласие работнику АСЦ о своем намерении участвовать в программе Гарантии KOLOBOX. Предоставить работнику АСЦ документы и информацию необходимые для заполнения гарантийного талона.
- 3.4.4. Предоставить Работнику АСЦ документы об оплате товара и шиномонтажных работ по сборке и установки колес на автомобиль Покупателя.
- 3.6. В случае отказа Покупателя от участия в программе Гарантии KOLOBOX и/или отказа в предоставлении документов и сведений, необходимых для выдачи, гарантийный талон работником АСЦ не оформляется.
- 3.7. Оформление гарантийного талона работником АСЦ происходит следующим образом:
- 3.3.1. Работник АСЦ, осуществляющий продажу товара Покупателю, предлагает Покупателю ознакомиться с условиями Гарантии KOLOBOX и оформить гарантию KOLOBOX на приобретенный товар. В случае несогласия Покупателя с оформлением гарантийного талона Гарантия KOLOBOX не предоставляется, гарантийный талон работником АСЦ не оформляется.
- 3.3.2. В случае согласия Покупателя с оформлением гарантийного талона работник АСЦ запрашивает у Покупателя документы, персональные данные и сведения необходимые для оформления Гарантийного талона, а именно:
- ФИО Покупателя (только Покупатель, указанный в гарантийном талоне может обратиться по гарантии KOLOBOX);
  - Наименование плательщика (для юридического лица)
  - Номер заказа с сайта [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru);
  - Номер мобильного телефона Покупателя (для двухфакторной идентификации);
  - Адрес электронной почты Покупателя (для отправки чека о покупке);
  - Марка, модель автомобиля (для идентификации автомобиля) из свидетельства о регистрации ТС;
  - Год выпуска автомобиля (для подбора шин, дисков и пр. автозапчастей);
  - VIN номер (для подбора шин, дисков и пр. автозапчастей);
  - Номер государственных регистрационных знаков автомобиля
  - Документы об оплате товара и шиномонтажных работ по сборке и установки колес на автомобиль Покупателя.

- В случае отказа Покупателя в предоставлении вышеуказанных документов Гарантия KOLOBOX не предоставляется, гарантийный талон работником АСЦ не оформляется.
- 3.3.3. На основании предоставленных Покупателем документов и сведений работник АСЦ заполняет гарантийный талон и регистрирует его в личном кабинете АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru).
- 3.3.4. После регистрации гарантийный талон направляется на электронную почту Покупателя, указанную работником АСЦ при заполнении формы гарантийного талона и в ЛК покупателя.
- 3.3.5. Срок Гарантии KOLOBOX исчисляется от даты регистрации гарантийного талона работником АСЦ в личном кабинете АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru).
- 3.8. Для дальнейшего гарантийного обслуживания после оформления гарантийного талона Покупатель должен убедиться, что работник АСЦ выдал документ, подтверждающий факт покупки и оплаты товара (товарный чек, кассовый чек, накладная, УПД), что гарантийный талон пришел на электронную почту Покупателя или в ЛК покупателя и сведения в гарантийном талоне, заполнены верно и соответствуют действительности.
- 3.9. В случае обнаружения некорректной информации Покупателю необходимо обратиться в тот АСЦ, где была совершена покупка и выдан гарантийный талон, для внесения изменений.
- 3.10. Покупатель может ознакомиться с настоящим положением о Гарантии KOLOBOX размещенным на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) в разделе «Гарантия».
- 3.11. Покупатель не может передать или иным способом уступить право на гарантийное обслуживание в рамках Гарантии KOLOBOX третьим лицам.**
- 3.12. Действие Гарантии KOLOBOX распространяется только для Покупателя, данные о котором внесены в Гарантийный талон.
- 3.13. Организатор оставляет за собой право связаться с Покупателем по указанным контактными данным с целью проверки факта гарантийного обслуживания в рамках Гарантии и оценки степени удовлетворенности Покупателя выполненными работами.

#### **4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ АСЦ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ГАРАНТИИ KOLOBOX:**

- 4.1. Авторизованный АСЦ участвующий в программе Гарантия KOLOBOX обязан:
- 4.1.1. Разместить в торговом зале АСЦ плакат, информирующий Покупателей о проведении маркетинговой программы Гарантия KOLOBOX;
- 4.1.2. Разъяснять Покупателям условия Гарантии KOLOBOX на шины и диски;
- 4.1.3. Разъяснять Покупателям порядок действий при наступлении гарантийного случая, подпадающего под условия Гарантии KOLOBOX.
- 4.1.4. Особо обращать внимание Покупателей на то, что по гарантийным вопросам в АСЦ может обратиться только тот Покупатель, который указан в гарантийном талоне и то, что Покупатель может обратиться только в тот АСЦ, в котором были приобретены шины и/или диски;
- 4.1.5. Разъяснять Покупателям, на какие повреждения шин и/или дисков распространяется Гарантия KOLOBOX и какие методы ремонта используются при гарантийном обслуживании.
- 4.1.6. Особо обращать внимание Покупателей на то, что в случае приобретения и установки шин и/или дисков не соответствующих параметрам, установленным производителем автомобиля и указанным в инструкции по эксплуатации автомобиля, АСЦ имеет полномочия не оформлять гарантийный талон или отказать Покупателю в гарантийном обслуживании по Гарантии KOLOBOX.

- 4.2. При продаже шин и дисков, указанных в п. 2.12. настоящего Положения, заказанных на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru), работнику АСЦ необходимо предложить Покупателю оформить гарантию KOLOBOX на проданный товар.
- 4.3. В случае согласия Покупателя на оформлении Гарантии KOLOBOX работнику АСЦ необходимо запросить у Покупателя следующую информацию:
- ФИО Покупателя;
  - Наименование плательщика (для юридического лица)
  - Номер заказа с сайта [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru);
  - Номер мобильного телефона Покупателя (для двухфакторной идентификации);
  - Адрес электронной почты Покупателя (для отправки чека о покупке);
  - Марка, модель автомобиля (для идентификации автомобиля) из свидетельства о регистрации ТС;
  - Год выпуска автомобиля (для подбора шин, дисков и пр. автозапчастей);
  - VIN номер (для подбора шин, дисков и пр. автозапчастей);
  - Номер государственных регистрационных знаков автомобиля
  - Документы об оплате товара и шиномонтажных работ по сборке и установки колес на автомобиль Покупателя.
- 4.4. На основании представленных Покупателем документов работник АСЦ, должен аккуратно, правильно и полностью заполнить форму гарантийного талона в личном кабинете АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) или в 1С и направить гарантийный талон на электронную почту Покупателя по запросу.
- 4.5. Работникам и ответственным лицам АСЦ необходимо обеспечить бесперебойную работу по своевременному оформлению и выдаче гарантийных талонов в рамках программы Гарантия KOLOBOX (в том числе наличие технических средств, доступа в Интернет, наличие доступов для персонала АСЦ в систему KOLOBOX и пр.).

## **5. Ответственность Покупателя:**

- 5.1. Для получения гарантийного обслуживания в рамках Гарантии KOLOBOX Покупателю необходимо соблюдать Правила эксплуатации автомобильных шин АЭ 001-04 (утв. распоряжением Минтранса РФ от 21 января 2004г. 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 транспортного средства; а также не наносить намеренных повреждений. Покупателю не рекомендуется эксплуатировать шины без давления или давлением несоответствующим рекомендациям производителя автомобиля.
- 5.2. Если в процессе осмотра шины будет установлено, что Покупателем не соблюдались условия п. 5.1. настоящего положения, либо повреждения шин и/или дисков носят преднамеренный характер, АСЦ вправе отказать в гарантийном обслуживании в рамках Гарантии KOLOBOX.
- 5.3. При наличии расхождений в документах Покупателя, представленных в АСЦ для рассмотрения обращения по Гарантии KOLOBOX, Покупателю по требованию работника АСЦ необходимо предоставить пояснительную записку с объяснением расхождений. При отказе в предоставлении пояснительной записки Покупателю может быть отказано в гарантийном обслуживании в рамках Гарантии KOLOBOX.

- 5.4. Покупатель обязан подтвердить актуальность указанного в Гарантийном талоне телефонного номера и дать возможность проверить эту информацию сотрудникам АСЦ.
- 5.5. При обращении по Гарантии КОЛОБОХ, Покупатель обязан подписать в АСЦ Заказ-наряд и акт выполненных работ.
- 5.6. Перечень гарантийных обязательств АСЦ, может различаться и зависит от оснащенности АСЦ сервисным оборудованием. В случае если Покупатель не может получить необходимое обслуживание в связи с ограничениями АСЦ, обусловленными технической оснащенностью, работники АСЦ могут предложить Покупателю обратиться в другой АСЦ.
- 5.7. При нарушении Покупателем условий Гарантии КОЛОБОХ, АСЦ и Организатор вправе отказать Покупателю в обслуживании по Гарантии.
- 5.8. В случае подозрения сотрудниками АСЦ или Организатором в некорректном использовании акции Гарантия КОЛОБОХ Покупателем, гарантийный талон может быть аннулирован Организатором в одностороннем порядке.

## **6. Действия Покупателя при наступлении Гарантийного случая:**

- 6.1. В случае обнаружения Покупателем повреждения шины и/или диска, указанных в п. 2.7. настоящего положения на автомобильных шинах и/или колесных дисках, указанных в п. 2.12. настоящего положения, Покупатель с гарантийным талоном КОЛОБОХ имеет право обратиться в АСЦ, в котором были приобретены шины и/или диски для выполнения ремонтных работ. Уточнить подпадает ли выявленное повреждение под Гарантию КОЛОБОХ, Покупатель может, изучив настоящее положение о ГК, ознакомившись с информацией на сайте [kolobox.ru](http://kolobox.ru) в разделе «Гарантия», в АСЦ, в котором приобретался товар. Адрес и телефон АСЦ указан в гарантийном талоне, отправленном на электронную почту Покупателя и ЛК Покупателя
- 6.2. Для обращения в АСЦ по Гарантии КОЛОБОХ Покупателю необходимо зайти на сайт [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) и в разделе «запись на сервис», выбрать услугу «обращение по Гарантии КОЛОБОХ», или в ЛК заполнить форму обращения.
- 6.3. При обращении в АСЦ по Гарантии КОЛОБОХ Покупателю необходимо:
  - 6.3.1. Прибыть к выбранному времени в АСЦ и предоставить поврежденное колесо в сборе (при повреждении шины или диска Покупателю необходимо снять колесо с автомобиля и, не разбирая его, привезти в АСЦ для осмотра специалистом, что в спорных случаях поможет решить вопрос с гарантией в пользу Покупателя);
  - 6.3.2. Сообщить работнику АСЦ номер телефона и код верификации отправленный на номер Покупателя, для идентификации Покупателя и определения номера гарантийного талона;
  - 6.3.3. В случае если идентификация по номеру телефону не возможна, Покупателю необходимо предоставить работнику АСЦ чек о покупке и гарантийный талон. В случае отсутствия у Покупателя гарантийного талона работник АСЦ вправе запросить у Покупателя первичные учетные документы, подтверждающие факт покупки товара (кассовый чек с указанием информации о месте и дате приобретения товара, модели и типоразмере товара, товарная накладная/универсальный передаточный документ с указанием информации о месте и дате приобретения товара, модели и типоразмере товара.) Квитанция об оплате банковской картой не исключает необходимость наличия кассового чека.
  - 6.3.4. Предоставить работнику АСЦ поврежденное колесо в сборе.

- 6.3.5. В случае необходимости сообщить работнику АСЦ информацию о причинах возникновения повреждений шин и/или дисков.
- 6.3.6. Ознакомится с актом осмотра и заключением работника АСЦ, ответственного за рассмотрение гарантийных случаев.
- 6.3.7. Принять результат работ выполненных в рамках гарантийных обязательств.

## **7. Действия работников АСЦ при обращении Покупателя по Гарантии KOLOBOX:**

- 7.1. При обращении клиента по Гарантии KOLOBOX работнику АСЦ необходимо уточнить номер телефона Покупателя, для его идентификации.
- 7.2. После идентификации Покупателя, работнику АСЦ необходимо заполнить в личном кабинете АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) форму обращения по Гарантии KOLOBOX и зарегистрировать обращение Покупателя.
- 7.3. Если данные в гарантийном талоне, кассовом или товарном чеках, товарной накладной или заказ-наряде, свидетельстве о регистрации транспортного средства разнятся, работнику АСЦ необходимо запросить у Покупателя пояснительную записку с объяснением выявленных расхождений. АСЦ прикладывает пояснительную записку к комплекту документов.
- 7.4. После регистрации обращения работник АСЦ проводит осмотр, фотографирование и оценку состояния шин и/или дисков, предоставленных Покупателем. На основании проведенного осмотра работник АСЦ составляет акт осмотра, содержащий заключение о причинах возникновения повреждения и попадает ли выявленное повреждение под Гарантию KOLOBOX.
- 7.5. Если в результате осмотра установлено, что повреждение шины и/или диска попадает под гарантийные случаи, указанные п. 2.7. настоящего положения, АСЦ выполняет гарантийный ремонт шины и /или диска в порядке, установленном настоящим положением и в согласованное с Покупателем время. Информация о принятом решении заносится работником АСЦ в личный кабинет АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) в «обращение по ГК».
- 7.6. Ремонт шины в рамках Гарантии KOLOBOX осуществляется следующими методами: «грибок», «Жгут», «Заплата». Выбор метода ремонта осуществляется специалистом АСЦ в зависимости от вида повреждения.
- 7.7. Ремонт диска осуществляется путем правки внутреннего обода на правочном станке.
- 7.8. Если в результате осмотра установлено, что повреждение шины и/или диска не попадает под гарантийные случаи, указанные п. 2.7. настоящего положения, но шина и/или диск подлежат ремонту, работник АСЦ отказывает Покупателю в проведении гарантийного ремонта в рамках гарантии KOLOBOX и предлагает Покупателю выполнение платного ремонта шин и/или дисков. Информация о принятом решении заносится работником АСЦ в личный кабинет АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) в «обращение по ГК».
- 7.9. Если в результате осмотра установлено, что повреждение шины и/или диска не попадает под гарантийные случаи, указанные п. 2.7. настоящего положения, а шина и/или диск не подлежат ремонту, либо ремонт не обеспечит безопасной эксплуатации шины и/или диска, работник АСЦ отказывает Покупателю в проведении гарантийного ремонта в рамках гарантии KOLOBOX и предлагает Покупателю скидку 5 % на приобретение новых шин и/или дисков. Информация о принятом решении заносится работником АСЦ в личный кабинет АСЦ на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) в «обращение по ГК».

## **8. Ответственность АСЦ**

- 8.1. АСЦ выполняет все обязательства участника Гарантии KOLOBOX, информирует Покупателей о Гарантии KOLOBOX, оформляет и выдает гарантийные талоны в соответствии с положением о Гарантии KOLOBOX, осуществляет рассмотрение обращений по гарантии, а также выполняет бесплатный ремонт автошин и/или дисков в пределах определенных условиями Гарантии KOLOBOX.
- 8.2. При обращении Покупателя в АСЦ в рамках Гарантии KOLOBOX работник АСЦ проверяет актуальность указанного в Гарантийном талоне телефонного номера и идентифицирует Покупателя, проверяет все документы, предъявленные Покупателем, заполняет необходимые формы, консультирует Покупателя о порядке рассмотрения обращений по Гарантии KOLOBOX.
- 8.3. Если в процессе осмотра шин и/или дисков осуществляемом АСЦ при гарантийном обращении Покупателя становится очевидно, что шина и/или диск использовалась с нарушением условий настоящего положения о Гарантии KOLOBOX, АСЦ вправе отказать Покупателю в гарантийном обслуживании по Гарантии KOLOBOX.
- 8.4. При несоответствии сведений в представленных документах (чек, документ, удостоверяющий личность, гарантийный талон, свидетельство о регистрации транспортного средства/ПТС) или предоставлении неполного комплекта документов, АСЦ и Организатор вправе отказать Покупателю в гарантийном обслуживании по Гарантии KOLOBOX.
- 8.5. При наличии расхождений в представленных документах, Покупатель обязан предоставить пояснительную записку с объяснением расхождений. При отказе предоставления пояснительной записки Покупателю АСЦ может отказать в гарантийном обслуживании по Гарантии KOLOBOX.
- 8.6. В случае возникновения спорной ситуации связанной с оформлением Гарантии KOLOBOX работник АСЦ собирает все имеющиеся по спорному случаю документы и сведения и направляет их Организатору.
- 8.7. После проверки документов работниками АСЦ производится оценка повреждений на шине и/или диске, оценка причин возникновения повреждений и делается заключение о возможности или невозможности ремонта.
- 8.8. По результатам проверки документов и оценки повреждений на шине и/или диске работник АСЦ в присутствии Покупателя в день обращения составляет Акт осмотра.
- 8.9. В случае если АСЦ принято решение о выполнении ремонтных работ в рамках Гарантии KOLOBOX, Покупатель получает гарантийное обслуживание после проведения осмотра и вынесенном решении о признании случая гарантийным.
- 8.10. В случае если АСЦ принято решение об отказе в гарантийном обслуживании Покупателю в личный кабинет на сайте [www.kolobox.ru](http://www.kolobox.ru) направляется акт осмотра с заключением, содержащим причины отказа. Заключение АСЦ является окончательным, претензии Покупателя в отношении заключения, АСЦ и Организатором не принимаются.