

# Инструкция по оформлению гарантийного случая Doublestar

## Шаг 1. Проверьте активацию Расширенной гарантии/промокода

Сотрудник может ввести или считать с помощью камеры промокод клиента, чтобы проверить, активировал ли клиент свою расширенную гарантию и имеет ли он право на бесплатную замену или ремонт поврежденной шины:

Точка движения Нина Гречина

### Расширенная гарантия Doublestar

[ПРОВЕРКА КОДА](#) [СПИСОК КОДОВ](#)

Проверка кода

Код клиента  
00000000



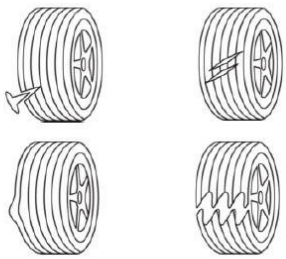
[ПРОВЕРИТЬ](#)

## Шаг 2. Проверьте состояние шины на предмет соответствия условиям программы «Расширенная гарантия»

Расширенная гарантия распространяется только на эксплуатационные повреждения шин:

- прокол;
- порез;
- вздутие боковины;
- разрыв шины в результате удара

### КРИТЕРИИ ПОВРЕЖДЕНИЙ

	
<p><b>Расширенная гарантия распространяется только на следующие эксплуатационные повреждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. прокол;</li><li>2. порез;</li><li>3. вздутие боковины в результате наезда на препятствие или попадания шины в выбоину;</li><li>4. разрыв шины в результате удара.</li></ol> 	<p><b>Расширенная гарантия не распространяется на следующие эксплуатационные повреждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. преднамеренные повреждения (акты вандализма);</li><li>2. повреждения, вызванные неправильным хранением;</li><li>3. повреждения шин, полученные в результате монтажа/демонтажа или дисбаланса;</li><li>4. повреждения шин, вызванные применением диска несоответствующего размера либо поврежденного диска;</li><li>5. повреждения шин, полученные элементами кузова или подвески автомобиля или в результате ДТП;</li><li>6. осевое и радиальное биение и/или дисбаланс шины;</li><li>7. повреждения шин, связанные с особенностями эксплуатации и не нарушающие ее герметичность. К таким повреждениям относятся: неравномерный износ или износ, обусловленный манерой вождения, спецификой дорожного полотна, поверхностные повреждения, не ведущие к потере эксплуатационных свойств;</li><li>8. повреждения шин, связанные с несоблюдением правил эксплуатации шин;</li><li>9. шины, подвергшиеся эксплуатации без давления;</li><li>10. уровень шума;</li><li>11. повреждения шин, которые ранее были отремонтированы;</li><li>12. повреждения шин, полученных безвозмездно;</li><li>13. повреждения шин, ранее замененных по программе «Расширенная гарантия»;</li><li>14. повреждения шин, остаточная минимальная глубина протектора которых на момент обращения составляет менее 4 мм.;</li><li>15. повреждения шин, полученные в результате воздействия ГСМ, химикатов, огня;</li><li>16. повреждения шин, полученные в результате стихийного бедствия;</li><li>17. повреждения шин, полученные в результате использования в экстремальных условиях (участие в скоростных состязаниях, использование на экстремальном дорожном покрытии и т.д.);</li><li>18. повреждения шин, полученные в результате действий представителей правоохранительных органов.</li></ol>

### Прокол протектора. Ремонт

Прокол / порез протекторной части с последующим ремонтом, если:

- **размер прокола** (внутреннего выходного отверстия) протекторной части после подготовки места прокола **не более 6 мм**



### Прокол протектора. Замена

Порез / прокол протектора с последующей заменой, если:

- **размер повреждение превышает 6 мм** или
- **прокол в плечевой зоне**



### Удар-разрыв. Замена

- Попадание в яму
- Наезд на посторонний предмет





## КРИТЕРИИ ВЫНЕСЕНИЯ РЕШЕНИЯ О ЗАМЕНЕ ШИНЫ

### Боковина. Прокол / порез. Применяется только замена

- Порез/прокол боковины и плечевой зоны, **кроме преднамеренных повреждений.**



### Вздутие на боковине. Замена

- Вздутие-расслоение на боковине
- **Отсутствуют** следы пробега **на спущенном** колесе (осыпание, оплавление внутреннего гермослоя).
- Круговое истирание шины как снаружи, так и внутри.



## ОТКАЗ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПО ГАРАНТИИ

### Замена/ремонт по «Расширенной гарантии» не предусмотрены:

- Радиальное и осевое **биение** шины и дисбаланс шины
- Повреждения-порезы, **не нарушающие** герметичность шины или иные повреждения, обусловленные **агрессивным вождением**, либо ездой по грубому покрытию



- Залом **бортового кольца**



### Замена/ремонт по «Расширенной гарантии» не предусмотрены:

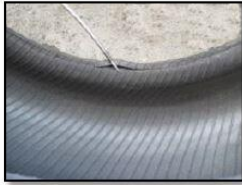
- Шина ранее **подвергалась ремонту**



## ОТКАЗ В ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ГАРАНТИИ

### Замена/ремонт по «Расширенной гарантии» не предусмотрены:

- Повреждение борта при монтаже



- Быстрый износ шины, неравномерный износ шины



- Преднамеренные и умышленные повреждения шин, повреждения от третьих лиц

### Замена/ремонт по «Расширенной гарантии» не предусмотрены:

- Пробег на колесе без давления, присутствуют разрывы боковины, разрывы и осыпание внутреннего герметизирующего слоя



Подобное **незначительное изменение** в гермослое не является повреждением и не может быть причиной для отказа в гарантийном обслуживании.



### Наиболее распространенные причины для отказа в обслуживании по расширенной гарантии:



**Пробег на спущенном колесе**  
Присутствуют разрывы боковины, разрывы и осыпание внутреннего герметизирующего слоя



Шина уже **была** ранее **отремонтирована**



**Повреждение борта** при монтаже

### Шаг 3. Сбор документов.

После проверки состояния шины на предмет соответствия условиям программы Расширенная гарантия произведите сбор документов Покупателя, заполните Акт гарантийного обслуживания.



Сфотографируйте необходимые документы:

- 1) Заполненный Акт гарантийного обслуживания (по прилагаемой форме)
- 2) СТС (с 2-х сторон)
- 3) Водительское удостоверение или паспорт
- 4) Кассовый чек на покупку шин.

#### Шаг 4. Фото-фиксация поврежденной шины.

**!!! ОБЯЗАТЕЛЬНО ДО ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ** по замене/ремонту произведите фото-фиксацию поврежденной шины

- 1) Внешний вид шины (общий вид)
- 2) DOT-номер
- 3) Модель
- 4) Фото протектора с измерением остаточной глубины протектора (с измерителем).  
*\*Остаточная минимальная глубина протектора, которых составляет не менее 4 мм для зимних и 1,6 на летних и всесезонных шинах*
- 5) Типоразмер
- 6) Повреждение с внешней стороны  
*\*При дефекте «вздутие боковины» фото делается в ракурсе под 45\*, чтобы вздутие было видно на фотографии*
- 7) Повреждение с внутренней стороны

### ТРЕБОВАНИЯ К ФОТОГРАФИЯМ

В случае, если поврежденная шина **неремонтопригодная** необходимо **сделать** все указанные на слайде **фотографии**

● Внешний вид шины – обе боковины



● Фотографии самого места повреждения, снаружи и изнутри



● DOT-номер



● Вид со стороны протектора



● Типоразмер



● Модель



Борт шины, если повреждена боковина, то в смежной с повреждением области



● Вид шины изнутри



#### Шаг 5. Производите замену/ремонт

**Шаг 6. Фото шины и документов** отправьте на e-mail: [complaint@doublestar.ru](mailto:complaint@doublestar.ru)

**Шаг 7. Храните Товар, не подлежащий ремонту, в течение 90 (девяносто) календарных дней** со дня его замены на новый, либо до его осмотра представителем бренда.