**О программе:**

«Программа 365» (далее – Программа) является неценовой программой и распространяется на шинную продукцию КАМА TYRES, реализуемую на территории Российской Федерации через Партнеров, Дилеров, интернет-магазина камаtyres.shop и маркетплейсы, где продавцом выступает ООО «Торговый дом «Кама».

Условия Программы подразумевают компенсацию или замену продукции КАМА TYRES, вышедшей из строя по вине потребителя, при наличии эксплуатационного дефекта, определенного условиями Программы, действует в течение 12-ти месяцев с момента приобретения конечным потребителем.

**Цели:**

- сокращение времени в предоставлении уведомления покупателя о принятом

решении – в течение 3 (трех) рабочих дней, взамен установленных в договорах 10 (десяти) рабочих дней;

- компенсация или замена продукции с наличием эксплуатационного дефекта

образованного по вине потребителя;

- увеличение лояльности покупателей и продавцов к продукции КАМА TYRES.

**Термины и определения:**

Организатор – ООО «Торговый дом «Кама»;

Покупатель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий покупку продукции КАМА TYRES на основе договора поставки/счет оферты и принявший решение об участии в программе.

Конечный покупатель – физическое или юридическое лицо, приобретающее

продукцию KAMA TYRES для личного использования.

Потребитель – физическое лицо, приобретающее продукцию KAMA TYRES для личного использования

Интернет-магазин – собственный интернет-магазин ООО «Торговый дом «Кама», расположенный по адресу: https://kamatyres.shop/, предназначенный для реализации продукции KAMA TYRES посредством сети Интернет.

Маркетплейс – платформа электронной коммерции, интернет- магазин электронной торговли, представляющий информацию о продукте или услуге третьих лиц («Ozon», «Я.Маркет», «Сбермегамаркет», «Wildberries» и др.)

**Условия Программы.**

**1. Условия Программы распространяются:**

а) на продукцию KAMA TYRES не старше 12-ти месяцев от даты продажи;

б) на эксплуатационные дефекты шин согласно каталога

«Эксплуатационные дефекты автомобильных шин. Рекомендации по эксплуатации автомобильных шин» (размещенный на сайте www.td-kama.com):

- разрыв протектора;

- отрыв/отслоение элементов рисунка протектора;

- трещины по основанию элементов протектора/грунтозацепов;

- трещины и надрывы протектора вокруг шипа противоскольжения;

- утапливание шипа противоскольжения в протектор шины;

- пробивание протектора шипом противоскольжения до брекерного слоя;

- разрушение брекерного пояса (выход нитей металлокорда);

- разрушения/повреждения/трещины на внутреннем герметизирующем

слое;

- разрыв нитей корда каркаса;

- отслоение боковины;

- отслоение боковины с лучевыми разрывами;

- разрыв боковины;

- вздутие по боковине/многочисленные вздутия по боковине (ЦМК шины) –

по решению комиссии Организатора;

- сетка старения по боковине;

- трещины по боковине;

- разрыв борта/бортового кольца;

- разрушения/вздутия в надбортовой зоне;

- повреждения в зоне борта;

- неоднородность шины: боковое или радиальное биение и/или дисбаланс

шины: для легковых и легкогрузовых шин с пробегом до 2 000 км, для ЦМК шин с пробегом до 6 000 км.

**2. Условия Программы не распространяются:**

а) на спортивные шины, восстановленные ЦМК шины,

сельскохозяйственные шины, шины для погрузчиков и ободных лент;

б) на шины со следами ремонта, повреждение шины в результате дефекта от

произведенного ранее ремонта шины;

в) на повреждения, полученные в результате:

- аварии;

- акта вандализма со стороны Покупателя или третьих лиц (преднамеренные

повреждения);

- воздействия элементами кузова или подвески автомобиля;

- воздействия горюче-смазочных материалов, химикатов, огня, источников

тепла, электрического тока и других факторов, несвойственных для нормальной

(обычной) эксплуатации шин (повреждение огнестрельным оружием и подобное);

- стихийного бедствия (наводнения, землетрясения, урагана);

г) использования шин в экстремальных условиях (участие в гонках,

дрифтинг и т.п.);

д) на действия представителей правоохранительных органов или других

лиц, направленных на принудительную остановку транспортного средства;

е) на шины с повышенным уровнем шума, низкими сцепными свойства по

оценке Покупателя или третьих лиц при эксплуатации шины;

д) на повреждения шины, не нарушающие ее герметичность, поверхностные

повреждения, не ведущие к потере эксплуатационных свойств;

е) использование шины не по назначению;

ж) на эксплуатационные дефекты шин согласно каталога

«Эксплуатационные дефекты автомобильных шин. Рекомендации по эксплуатации автомобильных шин» (размещенный на сайте www.td-kama.com):

- излома каркаса (разрушение шины в результате эксплуатации без давления);

- выпадения шипов противоскольжения;

- прокол или порез по протектору/по боковине;

- износ рисунка протектора (всех видов) обусловленных манерой вождения,

спецификой дорожного полотна, экстренным торможением с блокировкой колеса, неисправностями узлов подвески транспортного средства, неправильной регулировкой углов установки колес, эксплуатацией с несоответствующим давлением. Несоблюдение правил эксплуатации автомобиля и технических условий на изготовление шин (использование не соответствующих по сезону шин, не соблюдение типоразмера).

- неоднородность шины: боковое или радиальное биение и/или дисбаланс шины: для легковых и легкогрузовых шин с пробегом более 2 000 км, для ЦМК

шин с пробегом более 6 000 км.

**3. Компенсация затрат:**

- для Покупателя по договору поставки/счет оферты, после выставления УКД (универсального корректировочного документа), осуществляется в следующих вариантах: уменьшение дебиторской задолженности либо зачет в счет авансовых платежей;

- для Конечного покупателя - возврат денежных средств на расчетный счет,

указанный в заявлении. По требованию Конечного покупателя допускается замена продукции с учетом транспортных расходов за счет Организатора.

**4. Порядок взаимодействия:**

4.1 Для Покупателей по договору поставки/счет оферты: при выявлении

несоответствия к продукции КАМА TYRES Покупатель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента обнаружения/от даты поступления заявления от Покупателя, путем прикрепления в блоке «Обращение по качеству» в личном кабинете заявочной площадки td-kama.biz или направления на электронную почту pretenzia@td-kama.com предоставляет следующие документы:

- рекламационный Акт о ненадлежащем качестве продукции с подписью и

печатью покупателя;

- заявление/акт от Покупателя о возврате продукции;

- данные по продукции: дата изготовления, заводской номер/штрих-код, фотоматериалы (общий вид товара с двух сторон, дефектное место снаружи и

внутри продукции, фото протектора).

4.2 При обращении Конечного покупателя (посредствам электронной почты, горячей линии и т.д.) специалист отдела качества Организатора предлагает Розничному покупателю направить на электронную почту [pretenzia@td-kama.com](mailto:pretenzia@td-kama.com) следующие документы (по принадлежности):

- заявление/акт о возврате продукции с указанием расчётного счета;

- копию кассового/товарного/электронного чека;

- скриншот заказа о приобретении;

- электронный чек о покупке;

- фотоматериалы.

Списание затрат (возврат денежных средств, замена продукции на аналогичный) по обращениям Конечного покупателя Маркетплейса осуществляется на основании фотоматериалов и расходной накладной, формируемой в 1С УТ.

5. Претензии от Покупателя по договору поставки/счет оферты, от

Конечного покупателя, полученные по средствам электронной почты и заявочной площадки специалист отдела качества Организатора регистрирует в базе 1С УПП: Корп: документ «Рекламация».

В течение 3 (трех) рабочих дней от даты регистрации специалист отдела качества Организатора направляет уведомление на электронную почту Покупателя/Конечного покупателя о принятом решении.

В случае положительного решения по претензии:

- Покупатель по договору поставки/счет оферты течение 5 (пяти) рабочих дней от даты поступления уведомления «О возмещении затрат, предусмотренных

настоящей Программой» направляет пакет документов: рекламационный акт, фото среза даты производства продукции КАМА TYRES через электронный

документооборот СКБ «Контур Диадок». При отсутствии электронного

документооборота оригинал (либо заверенные копии) пакета документов

направляется по почтовому адресу отдела качества ООО «Торговый дом «Кама» (423570, Республика Татарстан, г. Нижнекамск-10, а/я №50);

- Конечный покупатель в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты

поступления уведомления «О возмещении затрат, предусмотренных настоящей

Программой» направляет на электронную почту pretenzia@td-kama.com фото среза даты производства продукции КАМА TYRES.

6. Специалист отдела качества Организатора формирует протокол

технической комиссии и утверждает по СЭД-Практике исполнительным

директором Организатора. По поступлению пакета документов, указанных в

разделе 5 специалист отдела качества Организатора оформляет письмо-отзыв на претензию.

Комплект документов (письмо-отзыв, рекламационный акт, фото среза даты

производства продукции КАМА TYRES) направляется в группу учета реализации прочей продукции ОУОРНиН УУР ЦБиНС ЦОБ ПАО «Татнефть» для отражения в учете.

Период действия Программы с 01.01.2024, до принятия решения о

прекращении действия программы.