

pneus expert Teljes Garancia® Üzletszabályzat

1 Teljes Garancia® szolgáltatás jogi alapja

A Teljes Garancia a pneus expert hálózat szolgáltatása a magyar gumiabroncs kiskereskedelmi piacon. Magyarországon területén a szolgáltatás nyújtására kizárólag az FSG Hungaria Kft.-vel franchise szerződéses viszonyban álló és kijelölt kereskedelmi egységek – továbbiakban franchise partner - jogosultak. A Teljes Garancia szolgáltatást az FSG Hungaria Kft. nyújtja franchise partnereinek keresztül.

2 Általános rendelkezések

2.1 Az üzletszabályzat hatálya

A jelen üzletszabályzat időbeli hatálya 2011. június 1-től annak visszavonásáig áll fenn. Jelen üzletszabályzat az FSG Hungaria Kft. szellemi tulajdona, bármiféle másolása, engedély nélküli felhasználása, átvétele az FSG Hungaria Kft. előzetes hozzájárulása nélkül tilos. Ezzel minden korábbi Teljes Garancia szabályzat érvényét veszti. Az FSG Hungaria Kft. fenntartja a jogot - előzetes értesítést követően - az üzletszabályzat módosítására, felfüggesztésére vagy visszavonására indoklás nélkül. A jelen üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a franchise partnerek székhelyére, fióktelepére, weboldalára, működési területére.

2.2 Általános feltételek

Teljes Garancia szolgáltatás adható annak a vásárlónak, aki valamely franchise partnernél történő vásárláskor négy darab – egy garnitúra – azonos márkájú és mintázatú személygépkocsi-gumiabroncsot vásárol az alábbi márkák valamelyikéből: Continental, Semperit, Barum és a Teljes Garancia kártya átvételkor bruttó 1 000 Ft ajánlott fogyasztói árat a franchise partner felé megfizet.

2.3 Személyautó-gumiabroncsnak minősül a: nyári személygépkocsi-gumiabroncs, négyévszakos személygépkocsi-gumiabroncs, négyévszakos 4x4 gumiabroncs, téli személygépkocsi-gumiabroncs, nyári 4x4 gumiabroncs, téli 4x4 gumiabroncs.

2.4 Nem minősül személyautó-gumiabroncsnak jelen üzletszabályzat szerint, ezért a vásárló Teljes Garancia szolgáltatásra nem jogosult az alábbi gumiabroncsok vásárlásakor: nyári kisteherautó gumiabroncs („C”), téli kisteherautó gumiabroncs („C”), pótkerek gumiabroncs.

2.5 A Teljes Garancia szolgáltatási köre

A Teljes Garancia szolgáltatás az alábbi - rendeltetészerű használat során keletkező - külső sérülésekből származó károk esetén nyújt védelmet:

- defekt (a futófelületen keletkezett szúrt / vágott sérülés)
- külső mechanikai sérülés által az oldalfalon okozott károsodás (szövetszászakadás, dudor, „padkázás”, „kátyúkár”, szúrt/vágott sérülés),
- szándékos rongálás (rendőrségen tett feljelentés igazolása szükséges).

2.6 Teljes Garancia szolgáltatásból kizárt károk

Minden, a nem rendeltetészerű használatból vagy a jármű nem megfelelő üzemi állapotából adódó kár; valamint olyan elváltozások, amelyek az abroncs további rendeltetészerű és biztonságos használatát nem befolyásolják:

- nem a gyártói előírások által engedélyezett paraméterekkel rendelkező abroncs (abroncsméret, sebességi-, terhelési index),
- megfektezett abroncsok,
- túlterhelés miatti sérülés,
- keréktárcsa-, vagy szelephibából eredő levegővesztés miatti gyaloglás,
- nem megfelelő légnyomás miatti rendellenes kopás,
- járműmechanikai-, futómű beállítási hibák okozta féloldalas kopások,
- fűrészfogas kopás,
- szakszerűtlen szerelésből eredő meghibásodások: peremszakadás, peremsérülés; nem megfelelő szelep beépítése,
- szerkezeti elváltozással nem járó felületi sérülés (kicsipödés).

FONTOS! A Teljes Garancia nem vonatkozik a gyártási hibákból eredő problémára, sem a gumiabroncs által más vagyontárgyban az okozott kárra.

2.7 A Teljes Garancia kártya

A Teljes Garancia szolgáltatásra jogosultságot a vásárlás helyszínén kapott ún. Teljes Garancia kártya igazolja. Amennyiben valamely okból a vásárló nem kapott a vásárlás napján Teljes Garancia kártyát, a franchise partner azt utólagosan is kiadhatja illetve egyedi esetben a vásárló a hálózat központjában, az FSG Hungaria Kft.-nél is megigényelheti, a jogosultság igazolása (számlamásolat benyújtása) mellett, de csak az eredeti vásárlás dátumára kiállítva. Az utólagos igénylés határideje a vásárlás dátumától számított 30 nap. 30 napon túli igénylés esetén Teljes Garancia kártyát nem adunk ki.

2.8 A Teljes Garancia szolgáltatás időtartama

A szolgáltatás időtartama 2 év vagy 3 mm-es profilmélység, amelyik hamarabb bekövetkezik. A lecserélt vagy javított abroncs(ok)ra továbbra is érvényes a Teljes Garancia, az eredeti vásárlás dátumától számított két évig.



3 A Teljes Garancia szolgáltatás igénybevétele

A Teljes Garancia szolgáltatás lényege, hogy kár esetén nem pénzbeli visszatérítés jár a vásárlónak, hanem az vásárló megrongálódott gumiabroncsát a franchise partner javítja vagy cseréli. A vásárló csak akkor részesülhet kárrendezésben, ha rendelkezik Teljes Garancia kártyával. A partner dönt az abroncs javíthatóságáról a szakmai és biztonsági előírások figyelembevételével.

3.1 A Teljes Garancia működése a partnerhálózatban Vásárló a vásárlás helyszínétől függetlenül, bármely kijelölt pneus expert partnert igénybe veheti a kárrendezés során. A kijelölt kereskedők adatai a

www.gumigarancia.hu oldalon megtalálhatók.

3.2 A Teljes Garancia ügyintézés javítás esetén

A gumiabroncs sérülését a franchise partner feltárja és az előírásoknak megfelelően megjavítja. Javítás csak az alábbi esetekben végzendő:

- ha a sérülés a futófelületen található és
- átmérője az 5 mm-t nem haladja meg.

Az abroncs további javítása nem megengedett, ha

- az abroncs defektűző (SSR) abroncs, vagy
- a sebesség indexe V (240 km/h) vagy afelötti (W, Y, ZR).

Ezen esetekben a csere esetén érvényes ügyintézés lép életbe. Amennyiben a javítás nem a fenti előírások figyelembevételével történik, a javított abroncsra vonatkozó bármilyen további Teljes Garancia igényt az FSG Hungaria kizárja. A vásárló a javítható abroncs esetén nem kérhet csereét.

3.3 A Teljes Garancia ügyintézés csere esetén

A gumiabroncs sérülése alapján - ha az nem javítható - franchise partner csereabroncsot biztosít a vásárlónak. A javíthatóságot első körben a franchise partner bírálja el, de bizonyos paraméterek esetén (lásd 3.2 pont) csak az abroncs cseréjével biztosítható a szolgáltatás. A vásárló a profilmélységnek megfelelő kedvezménytel csökkentett árat fizet az abroncsért.

3.3.1 A Teljes Garancia elszámolás-táblázata

A Teljes Garancia visszatérítési arányai csere esetén a táblázat szerinti.

A sérült abroncs átlagolt maradvány profilmélységét legalább 3 ponton szükséges mérni a futófelületi árkokban. A kedvezmény számítási alapja az aktuális ajánlott fogyasztói ár, amely a www.gumigarancia.hu oldalon érhető el.

3.4 A Teljes Garancia ügyintézés díja

A Teljes Garancia ügyintézés önmagában ingyenes. A javítás és csere esetén az abroncs szerelési díját (abroncs le- és felszerelése, centrírozása, stb.) a szolgáltatás nem tartalmazza, annak költségét (a franchise partner kifüggesztett árlistája szerint) a vásárló tartozik megfizetni.

3.5 A Teljes Garancia ügyintézés ideje

A Teljes Garancia ügyintézés ideje a vásárló bejelentésétől számított 15 nap. Amennyiben a franchise partner nem tudja az vásárlót kiszolgálni a fenti időtartamon belül (pl. el nem érhető csereabroncs esetén) erről a bejelentést követő 72 órán belül értesíti, illetve az esetleges fejleményekről tájékoztatja.

3.6 Egyedi esetek szabályozása

A szolgáltatás nyújtása illetve ügyintézése során előforduló, normál üzletmenettől eltérő kérdésekben az alábbiak az irányadók:

3.6.1 Kérdéses hibamegállapítás

Ha a franchise partner a javíthatóságot valamely okból nem tudja megállapítani, vagy a vásárló nem fogadja el a franchise partner szakvéleményét, a franchise partner jelzi FSG Hungaria felé a problémát. FSG Hungaria ezt követően (nagykereskedő vagy garanciális szakértő bevonásával) eljár. A vásárló az eljárás eredményét illetően újabb kifogással már nem élhet.

3.6.2 El nem érhető csereabroncs

Ha az abroncs készlethiány miatt semmilyen országos készletről (nagykereskedők, gyártó, stb.) nem beszerezhető, vagy az abroncs a termékpaletta változása miatt nem beszerezhető (gyártása megszűnt, kifutott)...

...akkor a vásárló az adott mintázat utódjának számító, technikailag azonos jellemzőkkel bíró (méretű, terhelési- és sebességindexű) abroncsból kap csereabroncsot (pl. Brillantis helyett Brillantis 2-t) vagy a vásárló kifejezett kérésére az eredetivel eltérő (de mindenképpen Barum, v. Semperit, v. Continental) márká is biztosítható csereabroncsként, ha az abroncs technikailag azonos jellemzőkkel bír. Ilyenkor az értékkülöbséget a vásárló tartozik megfizetni, negatív értékkülönbözet készpénzre nem váltható.