



شركة مجموعة بن شيهون المحدودة

لائحة ضمان إطارات هنكوك ، لوفن ، كينج ستار

توضح لائحة الضمان التالية الإجراءات التي من شأنها تحديد مدى استحقاق إطارات هنكوك ، لوفن ، كنيج ستار التي تم شراؤها من شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة لها لتقديم المطالبة بالضمان على هذه الإطارات.

جدول المحتويات:

1. الاستحقاق / الأهلية.
2. نطاق الضمان.
3. شروط الضمان.
4. قيمة التعويض.
5. الحالات المستثناة من الضمان.
6. ملخص.

أولاً: الاستحقاق / الأهمية:

ينطبق هذا الضمان فقط على المشتري الأصلي لأي من الاطارات التالية : هنكوك ، لوفن ، كينج ستار الجديدة التي تباعها شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة لها.

كما يجب استخدام الإطارات المخصصة للمركبة التي يتم تركيبها عليها بحيث تكون مطابقة لتوصيات وشروط الشركة المصنعة للمركبة.

ثانياً: نطاق الضمان:

يسري هذا الضمان على أي إطار جديد تم شراؤه من شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة وخرج من الخدمة بسبب عيوب التصنيع ولم يعد صالح للاستخدام وفقاً لما يلي:-

1. إطارات هنكوك ولوفن وكنج ستار: تكون فترة الضمان ثلاث سنوات ميلادية اعتباراً من تاريخ إنتاج الإطار (DOT) أو يكون عمق الدعسة لا تقل عن 1.6 مم (أيهما يأتي أولاً).
2. تستثنى إطارات المركبات التجارية وإطارات المعدات من مدة الضمان المذكورة أعلاه في النقطة رقم (1) من نطاق الضمان على أن تكون فترة الضمان الخاصة بإطارات المركبات التجارية وإطارات المعدات لمدة 6 أشهر اعتباراً من تاريخ الشراء.

يسري هذا الضمان فقط على المشتري الأصلي (المدون اسمه في فاتورة الشراء)، ولا يجوز التنازل عنه إلى الغير.

لا تمثل هذه الفترة الزمنية عمر الخدمة المتوقع للإطارات التي يغطيها هذا الضمان.

ثالثاً: شروط الضمان:

- يجب استيفاء الشروط التالية عند تقديم الإطار لإجراء الفحص الفني عليه وذلك عند تقديم المطالبة بالضمان:
1. تقديم أصل فاتورة الشراء الضريبية سواء مطبوعة أو إلكترونية موضح بها الرقم الضريبي، وسوف يتم رفض جميع الفواتير اليدوية.
 2. تخضع الإطارات المثبتة على المركبات الجديدة من بلد المنشأ المصنعة للمركبة للسياسة المعتمدة بين شركة مجموعة بن شيهون المحدودة وبين الشركة وكيلة المركبة.
 3. يجب أن تتطابق المعلومات التفصيلية للإطارات مع تفاصيل فاتورة العميل، ولا يجوز التنازل عن الضمان للغير.
 4. يجب تقديم الإطار مع المركبة الذي تم تركيبه عليها و المذكورة في الفاتورة.
 5. يجب أن يكون الإطار هو الإطار المخصص للمركبة التي تم تركيبه عليها حسب توصيات وشروط الشركة المصنعة للمركبة.
 6. يجب أن تستوفي المطالبة بالضمان شروط الضمان المذكورة في هذه اللائحة.
 7. يجب أن يعمل نظام مراقبة ضغط الإطارات بالمركبة (TPMS) بشكل جيد (في حال توفره).
 8. عند وجود خلل فني يجب على العميل تسليم الإطار إلى أحد مراكز الخدمة التابعة لشركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة أو المعتمدة لديها.
 9. يجب أن يتم فحص الإطارات المعيبة من قبل مراكز الخدمة الخاصة بشركة مجموعة بن شيهون المحدودة
 10. في حال عدم توفر مركز خدمة، يتم إرسال الإطارات المعيبة إلى أحد مراكزها المعتمدة ويستغرق الأمر حوالي أسبوعين من أجل اعتماد المطالبة.
 11. شركة مجموعة بن شيهون المحدودة ليست مسؤولة عن تقديم أي إطارات بديلة خلال مدة فحص الإطارات.
 12. يجب أن تكون المركبة التي تم تركيب الإطار فيها في حالة صالحة للسير.
- في حالة عدم استيفاء المعايير المذكورة أعلاه، سيتم رفض المطالبة بالضمان.

رابعاً: مبلغ التعويض:

تقوم شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة بتعويض العميل عن الإطارات المعيبة بناء على ما تبقى من عمق دعسة الإطار مقارنة بما كان عليه وقت الشراء.

- تستخدم المعادلة التالية في حساب التعويض:

عمق دعسة الإطار الجديد – 1.6 مم (المؤشر العالمي لتآكل سطح الإطار الخارجي (TWI).

مثال:

الإطار الجديد: 8 مم - 1.6 مم = 6.4 مم من عمق دعسة الإطار القابل للاستخدام.

الإطار المعيب عند الفحص: 6.7 مم - 1.6 مم = 5.1 مم.

يتم بعد ذلك تحويل عمق دعسة الإطار المتبقي إلى نسبة تعويض (انظر الأمثلة الموضحة على النحو المبين أدناه):

$$5.1 \text{ مم} / 6.4 \text{ مم} \times 100 = 80\% \text{ تعويض}$$

$$3.8 \text{ مم} / 6.4 \text{ مم} \times 100 = 60\% \text{ تعويض}$$

يتم بعد ذلك تحديد مبلغ الخصم من خلال تقسيم سعر التجزئة المعتمد لدى شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة (غير شامل ضريبة القيمة المضافة) على النسبة المئوية المتبقية في عمق دعسة الإطار. انظر المثال الموضح أدناه.

سعر الإطار الجديد (غير شامل ضريبة القيمة المضافة) = 100 ريال سعودي، تعويض 80% = 80 ريال سعودي.

- يتحمل العميل دفع أي ضرائب أو تجهيزات لتركيب الإطارات وأي تكاليف متبقية وأي رسوم أخرى تتعلق باستبدال الإطار.

- تحتفظ شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة بحقها في اختيار طريقة التسوية التي تتمثل في استبدال المنتج أو دفع القيمة بناء على آلية التعويض.

- في الحالات التي يتعذر فيها تعويض العميل عن طريق استبدال المنتج بذات النوع من الإطارات، فإنه يحق للعميل استلام منتج من ذات الحجم بنقشة مختلفة أو الحصول على استرداد نقدي كامل وفقا لنتائج تقرير التعويض.
- أي إطار تم قبوله لمطالبة الضمان وتم دفع تسوية لها، تصبح ملكية خاصة لشركة لمجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة.

خامسا: الحالات المستثناة من الضمان:

- يتم رفض المطالبات المقدمة للإطارات غير الصالحة للاستخدام ويعتبر ضمان الإطار لاغي في حال حدوث أي من الحالات التالية وهي على سبيل المثال لا الحصر:-
1. إصلاح الإطارات بشكل خاطئ يتسبب في خروجها عن الخدمة.
 2. الصيانة غير الصحيحة التي تشمل ما يلي: نفخ الهواء داخل الإطار بصورة غير صحيحة أو غيرها من أعمال الصيانة التي ينتج عنها عيوب تؤثر على كفاءة الإطار.
 3. الاستخدام أو التشغيل غير الصحيح، ومنها على سبيل المثال، السرعة أو الحمولة الزائدة.
 4. حجم الإطارات غير المناسب أو اختلاف مقاس الإطار عن المواصفات الخاصة بالمركبة التي تم تركيب الإطار عليها.
 5. أعمال تركيب أو فك الإطار بصورة غير صحيحة.
 6. تلف أو تآكل الجنط.
 7. وجود أخطاء ميكانيكية في المركبة أو الجنط، مثل خلل في مكونات نظام التعليق بالمركبة.
 8. الأضرار والتلفيات الناجمة عن خلل في توازن الإطار.
 9. الأضرار الناجمة عن التآكل أو التخریب المتعمد أو الأضرار الناجمة عن استخدام مواد كيميائية غير مناسبة مثل (البتروول أو أي منتجات كيميائية أخرى).
 10. الإطارات المستخدمة للأغراض التجارية مثل مركبات الأجرة والحافلات ومركبات النقل (تخضع لسياسة الضمان الخاصة بالأغراض التجارية).
 11. التآكل غير المنتظم أو السريع (غير المنطقي) لعمق دعسة الإطار.
 12. اهتراء عمق دعسة الإطار (عمق الدعسة للإطار المتبقي أقل من 1.6 مم).
 13. أضرار الطريق الناجمة عن العوائق أو مخلفات الطريق، مثل القطع أو الثقوب (بغض النظر عما إذا كانت قابلة للإصلاح أم لا).

14. تمزق الإطار بسبب التوقف المفاجئ وما ينتج عنه من أضرار (سواء كانت قابلة للإصلاح أم لا).
15. حدوث خلل في نظام مراقبة ضغط الإطار.
16. المواد المضافة مثل الحشوات ومانعات التسرب ومواد الاتزان والترقيع ومعالجات الإطارات الخارجية.
17. تشغيل واستخدام الإطار على الرغم من انخفاض الضغط داخل الإطار أو إفراغ الهواء من الإطار.
18. القيادة لمسافات طويلة لإطارات الرن فلات عند انخفاض ضغط الهواء وتجاوز السرعة المقررة (حسب التعليمات الصادرة من الشركة المصنعة للإطار).
19. استخدام إطارات (الرن فلات) التي تم إصلاحها بأي شكل من الأشكال.
20. الشكوى المقدمة على جودة الإطارات مثل (الصوت والاهتزاز) قبل تآكل نقشة الإطار ب 1مم.
21. الإطارات التي يتم شراؤها على أنها إطارات مستعملة.
22. الإطارات التي يتم تعديلها أو عمل تغيير عليها.
23. الإطارات المستخدمة في المركبات المشاركة في السباقات أو استخدامات خاصة.
24. الإطارات التي أصبحت غير صالحة للاستعمال بسبب سلاسل الثلوج أو المسامير أو أي مؤثرات أخرى.
25. الأضرار الناجمة عن سوء تخزين الإطارات من قبل العميل أو وقوف السيارات لفترات طويلة.
26. تآكل النقشة بسبب الإفراط في استخدام الفرامل.
27. لا يسري هذا الضمان خارج المملكة العربية السعودية.

تم إعداد هذه اللائحة لتكون سياسة الضمان لشركة مجموعة بن شيهون المحدودة.

على الرغم من أن القائمة الموضحة أعلاه لأسباب الرفض شاملة، إلا أنها ليست قائمة كاملة لأسباب الرفض من شركة مجموعة بن شيهون المحدودة أو الشركات التابعة لها.

تحتفظ شركة مجموعة بن شيهون المحدودة بالحق في رفض أي مطالبة بالضمان يتم تقديمها من العميل وفي حال تم رفض المطالبة المقدمة إلى الشركة لقبول الضمان على الإطار، فسيتم تقديم شرح كامل للعميل المذكور مع تقديم مبررات رفض المطالبة إذا لزم الأمر.

وعند عدم قبول العميل بذلك فله الاعتراض على رفض شركة مجموعة بن شيهون المحدودة للمطالبة بالضمان، على أن يقوم العميل بضمان ما يلي:

1. عدم استخدام المركبة بأي شكل من الأشكال باستثناء التوجه إلى المنزل عقب رفض المطالبة.
2. يتم تقديم المطالبة خلال 5 أيام عمل من تاريخ الرفض.
3. أن يقوم العميل بالتواصل عبر البريد الإلكتروني من خلال عنوان البريد الإلكتروني التالي: Warranty @ Bin-Shihon.com مع توضيح أسباب المطالبة و تقديم الصور الفوتوغرافية التي تثبت ذلك إذا لزم الأمر.

عند استكمال الإجراءات المطلوبة من العميل، يقوم أحد مسؤولي التقييم بشركة مجموعة بن شيهون المحدودة بالتواصل معه لإبلاغه بنتيجة الاعتراض أما بالقبول والتعويض حسب سياسة الضمان أو رفض الاعتراض. يحق لجميع العملاء الاعتراض مرة واحدة فقط لكل مطالبة بالضمان على للإطار.

لكافة العملاء الحق في تقديم شكوى إلى شركة مجموعة بن شيهون المحدودة في حال الشعور بالتعرض لأي معاملة غير منصفة أو عادلة بأي شكل من الأشكال خلال أي من الإجراءات المذكورة أعلاه.

يرجى تقديم الشكوى إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي (warranty @Bin-Shihon.com) موضحا بها أسباب الشكوى بالإضافة إلى تفاصيل أرقام التواصل على أن تقوم شركة مجموعة بن شيهون المحدودة في هذه المرحلة بالرد على الشكوى من خلال البريد الإلكتروني خلال فترة زمنية قدرها خمسة (5) أيام عمل.