

ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее – Правила) утверждены приказом ООО фирма «Интерпартнер» (далее – СЦ) № 37 от 01.10.2015 (с изменениями внесенными приказами №39 от 25.07.16, №03 от 06.02.18, №22 от 14.05.18, № 02 от 14.01.19, №30 от 15.07.19, №02 от 21.01.21) и регулируют правоотношения между СЦ и владельцами автотранспортных средств (далее – ТС) в ходе ремонта, мойки, чистки и эвакуации ТС. Правила применяются в отношении всех заявок на обслуживание (далее – заявка), заказов-нарядов и актов выполненных работ (далее – акт) между владельцем и СЦ, датированных 01 октября 2015 года и позднее.

1.2. Обязательные для владельца ТС требования Правил распространяются на представителей владельца ТС.

2. Приемка ТС

2.1. ТС принимается на обслуживание по адресу СЦ: г. Ижевск, ул. Промышленная, 2 (за исключением услуг эвакуации или выездного обслуживания), а для кузовного ремонта – по адресу, доверенному до владельца СЦ дополнительно. ТС доставляется до места обслуживания силами владельца.

2.2. ТС принимается в порядке очерёдности по предварительной записи, осуществляемой по тел. (3412) 37-00-00 или в службе приёма по адресу СЦ. ТС может быть принято без записи при отсутствии очереди. Для записи владелец должен сообщить Ф.И.О./наименование владельца, марку и модель ТС, продавца, изготовителя ТС, дату получения ТС при продаже, все имеющиеся неисправности. При опоздании запись аннулируется.

2.3. Необходимые для приёма ТС документы: на обозрение – паспорт или водительское удостоверение лица, передающего ТС, свидетельство о регистрации ТС; передаются в СЦ на время обслуживания – копия ПТС, сервисная книжка и руководство по эксплуатации; остаются в СЦ – если ТС представляется не собственником: копия паспорта владельца, доверенность представителю с полномочиями на заключение договора на обслуживание ТС или подписание Правил гарантийного и сервисного обслуживания, представление ТС на обслуживание, подписание всех документов, приёмку результатов работ, оплату работ и получение ТС, с идентификационными данными на ТС; для юридических лиц также (при первом обращении): копии устава и документа, подтверждающего полномочия руководителя и выданные не ранее 15 дней на дату приёма ТС: выписка из ЕГРЮЛ, при просьбе об окончательном расчете после получения ТС – справка налогового органа об открытых расчетных счетах владельца.

2.4. Приём ТС подтверждается заявкой, ТС осматривается только для выявления наружных повреждений размером более 5 мм, видимых на сухой поверхности без специальных инструментов; салон, днище и крыша кузова, другие агрегаты, узлы, механизмы и системы не осматриваются. Результаты фиксируются в акте осмотра. ТС должно быть представлено в чистом виде, прошедшим экспресс-мойку, мойку днища кузова, колесных арок, дегазацию.

3. Общие положения о диагностике и ремонте

3.1. Основанием для всех видов работ является заявка, подписанная сторонами по форме, действующей в СЦ.

3.2. При диагностике определяются наличие/отсутствие недостатка по заявленным неисправностям, неисправные детали, работы и запасные части (комплектующие), материалы, требуемые для устранения недостатков, наличие или отсутствие оснований для гарантийного ремонта (далее – ГР).

3.3. Бремя доказывания того, что снятые агрегаты, узлы, детали не принадлежат ТС владельца, диагностические операции, включая замеры, недостоверны, лежит на владельце.

3.4. СЦ вправе определять обязательные для владельца правила допуска в ремонтную зону и нахождения в ней, отступить от ремонтной технологии

изготовителя/заказчика, если это обеспечит устранение недостатка, выполнить работы с привлечением третьих лиц.

4. Диагностика в гарантийный период и гарантийный ремонт

4.1. ГР – безвозмездное для владельца устранение недостатков ТС в порядке ст. 430 ГК РФ, по основаниям, указанным в договоре СЦ с лицом, оплачивающим работы (далее – Заказчик), гарантийной политике, письмах изготовителя, Заказчика. Положения сервисной книжки, противоречащие указанным документам, для СЦ не имеют силы. Отказ Заказчика в признании случая гарантийным обязателен для СЦ.

4.2. Наличием полномочий на удовлетворение требований потребителей признается наличие у СЦ в договоре с продавцом или изготовителем, являющимся Заказчиком, права самостоятельно определять наличие оснований для ГР согласно условиям договора.

4.3. Моментом завершения диагностики является выявление данных, указанных в п. 3.2 Правил. Диагностика возобновляется, если СЦ в ходе ГР выявит причины, по которым основания для ГР не подтверждаются.

4.4. Выполнение ГР не означает признание СЦ производственной причины брака, не лишает ответчика права доказывать в суде, что он за недостаток не отвечает. Производственная причина брака считается установленной только по итогам судебной экспертизы, включающей разборку конкретной дефектной детали (узла, агрегата) и выполненной до устранения недостатка.

4.5. Приёмка ТС на ГР не означает подтверждения со стороны СЦ наличия недостатка. Неисправности, устраняемые регулировкой или в рамках ТО, не являются недостатками. Независимо от того, как указано в акте, сервисной книжке, видимое (проявляемое вовне) свойство – *проявление* недостатка (люфты, подтекания, течи жидкостей, отсутствие или расход жидкостей; сверхнормативные шумы, вибрация, индикация приборов и т.д.), а недостаток – *сам* дефект (например: износ, деформация, трещина, засоренность, разрушение и т.п.) конкретной детали. Конструктивная недоработка признается недостатком только при нарушении обязательных требований к свойствам детали. ГОСТы утратили силу согласно ФЗ "О техническом регулировании" и не являются обязательными (даже если в ГОСТе указано, что он подлежит обязательному применению).

4.6. Заявка аннулирует прежние требования владельца по данному недостатку, в т.ч. к другим лицам. О намерении присутствовать на диагностике владелец должен сообщить до подписания заявки.

4.7. Условия выполнения ГР: наличие в СЦ на момент завершения диагностики всех ресурсов, необходимых для ремонта: запчастей, материалов, ПО, инструментов, оборудования. В случае, если Заказчиком (владельцем) является потребитель, и СЦ соответствует определению уполномоченной организации, условия, установленные настоящим пунктом, не действуют.

4.8. Если СЦ соответствует определению уполномоченной организации, а Заказчиком (владельцем) является потребитель, срок устранения недостатков составляет 45 (сорок пять) дней, начиная со следующего дня после предъявления требования и представления ТС. В случае, если в период с момента представления ТС для ГР и до завершения ГР, Заказчик (владелец) забирает ТС, повторное представление ТС оформляется новой заявкой, а период нахождения ТС у Заказчика (владельца) приостанавливает срок устранения недостатка.

4.9. Если СЦ не является уполномоченной организацией и/или Заказчик (владелец) не является потребителем, срок выполнения работ определяется следующим образом: начало – не позднее следующего дня с даты приема заявки и ТС, окончание – 45 (сорок пять дней) с даты поступления всех комплектующих и материалов. При необходимости срок может быть продлен СЦ в одностороннем порядке.

4.10. Право собственности на заменённые комплектующие переходит к СЦ.

5. Приёмка работ и услуг, возврат ТС

5.1. Выполнение обслуживания подтверждается актом по форме, действующей в СЦ. Работы считаются выполненными в день составления акта или уведомления владельца (в зависимости от того, что наступит

ранее). При отсутствии владельца СЦ вправе зафиксировать дату и факт выполнения работ с участием свидетелей. Владелец обязан принять работы по акту в присутствии работника СЦ не позднее следующего дня после уведомления об окончании работ. Неприбытие владельца для получения результата работ в установленный срок или необоснованное неподписание акта СЦ вправе считать уклонением от принятия результата (приёмки) работ. Подписание владельцем акта означает полное согласие владельца с актом, отсутствие споров о причине недостатка, проверку полноты и качества выполненных работ, комплектности, сохранности и технического состояния ТС, при ремонте – отсутствие неисправностей, указанных в заявке, отказ от устранения недостатка (при его наличии) и рекомендованных работ.

5.2. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат выполненной работы, подмены составных частей, некомплектности ТС и других недостатков владелец обязан немедленно заявить об этом до подписания акта и описать эти обстоятельства в акте. Принятие работ и ТС без проверки или замечаний лишает права ссылаться на явные недостатки. СЦ должен быть извещен об обнаруженных скрытых недостатках работ не позднее следующего рабочего дня со дня их обнаружения.

5.3. Услуги эвакуации должны быть приняты владельцем по акту в пункте доставки непосредственно после разгрузки ТС. При необоснованном отказе владельца от принятия услуг и подписания акта, факт оказания услуг фиксируется СЦ единолично или с участием свидетелей.

5.4. ТС возвращается при отсутствии любой просроченной задолженности и подписании владельцем акта. Выезд с территории СЦ разрешается на основании пропуска, выдаваемого СЦ.

5.5. При направлении СЦ акта для подписания владельцу по почте или иным согласованным способом (в т.ч. ЭДО), владелец обязан в течение 3(трех) рабочих дней с момента его получения подписать его либо направить мотивированный отказ от его подписания. При не подписании акта и не предоставлении мотивированного отказа в указанный срок, акт считается подписанным владельцем без замечаний.

6. Стоимость работ и порядок расчетов

6.1. Владелец оплачивает: мойку ТС, кроме экспресс-мойки без пены, выполненной перед ГР; эвакуацию ТС в случаях: доставки ТС в любое место, кроме СЦ; при ГР, если недостаток позволял доставить ТС собственным ходом; при отсутствии оснований для ГР; при отсутствии недостатков или оснований для ГР: диагностику, расходы СЦ на экспертизу; работы, если после ГР заказчик установил отсутствие оснований для ГР (п. 4.1 Правил); материалы, комплектующие, на которые не распространяется гарантия; хранение ТС с 3 (третьего) дня после уведомления владельца об окончании работ по день получения ТС включительно. Цены определяются действующими на момент подписания заявки прейскурантами СЦ, являющимися неотъемлемой частью Правил. Владелец с прейскурантами ознакомлен и согласен. Расходы на хранение ТС с 3 дня после уведомления владельца об окончании работ начисляются за каждый день хранения и составляют 300 рублей за один день.

6.2. В заявку указывается общая приблизительная стоимость работ (справочно) и, при возможности, стоимость отдельных видов работ, комплектующих и материалов, а также, при согласии владельца, максимальная стоимость работ, в пределах которой могут быть выполнены любые необходимые, в т.ч. дополнительные работы. Окончательная стоимость работ указывается в акте.

6.3. Оплата производится владельцем на основании акта: непосредственно после подписания владельцем акта, до получения ТС, если иной срок оплаты не указан в акте; при уклонении владельца от приёмки работ – не позднее следующего дня после уведомления об окончании работ; в случае отказа Заказчика в ГР (п. 4.1 Правил) – в течение 5 (пяти) дней с даты предъявления требования об оплате.

6.4. Любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки, рассрочки платежей в рамках правил не являются коммерческим кредитом по смыслу

статьи 823 Гражданского кодекса РФ и не дают кредитору по соответствующему денежному обязательству права и не выступают основаниями для начисления и взимания процентов за пользование денежными средствами на условиях и в порядке, предусмотренных статьей 317.1 Гражданского кодекса РФ.

7. Ответственность

7.1. Недостатки работ подлежат устранению в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней со дня предоставления ТС в СЦ, подтверждения в СЦ наличия недостатков работ, установления причины недостатка, за которую отвечает СЦ и поступления необходимых комплектующих, материалов и ПО. В случае, если Заказчик (владелец) является потребителем, недостатки работ подлежат устранению в сроки, установленные законом или иными нормативными правовыми актами, обязательными для применения в сложившейся ситуации, а также в договоре, заключенном между Заказчиком (владельцем) и СЦ.

7.2. СЦ не несёт ответственность: за естественный износ деталей, узлов, агрегатов; за повреждения, возникшие вследствие нарушения правил эксплуатации ТС и/или правил дорожного движения, ненадлежащего качества материалов и запасных частей, предоставленных владельцем (в т.ч. не соответствующих руководству по эксплуатации, не рекомендованных изготовителем или прямо им запрещенных); за поломки узлов и агрегатов при их мойке и отслоение ЛКП при мойке; за недостатки, возникшие вследствие внесения изменений в ТС; за наружные повреждения ТС (ЛКП, стекло, фар и т.д.), некомплектность, которые не проверяются при сдаче ТС в СЦ, а также, если владелец не присутствовал при осмотре ТС при сдаче ТС в СЦ, или ТС поступило в загрязненном, мокрым состоянии и/или на эвакуаторе; за несоответствие номеров агрегатов указанным в свидетельстве о регистрации; за имущество, оставленное в ТС, не указанное в акте осмотра; за любые дефекты, не выявленные при осмотре, но имевшиеся до передачи ТС; за неисполнение обязательств по выполнению работ, устранению недостатков, принятых работниками СЦ устно и/или в нарушение настоящих Правил; за ущерб, причиненный повреждением или утратой ТС, принятого работниками СЦ без заявки, за недостатки, возникшие по вине третьих лиц или вследствие форс-мажора, за повреждения ТС, полученные при управлении ТС владельцем, даже если ТС в этот период передан в СЦ по документам.

7.3. При просрочке уплаты долга свыше месяца, по требованию СЦ владелец обязан предоставить отступное в счет погашения долга в виде передачи комплектующих, имеющихся на ТС, по выбору СЦ и с его согласия. Обязательство прекращается в размере 70% от рыночной стоимости принятых комплектующих. Отступное предоставляется фактическим изъятием силами СЦ комплектующих и фиксируется актом. При отсутствии владельца акт составляется СЦ в одностороннем порядке.

7.4. За нарушение срока выполнения денежных обязательств, предусмотренных Правилами, владелец обязан уплатить СЦ по его требованию пени из расчета 0,3 % от суммы долга за каждый день просрочки.

7.5. Если владелец письменно не предупредит СЦ до подписания заявки обо всех случаях ДТП, ремонта своими силами или силами третьих лиц, вмешательствах, запрещенных изготовителем или указанных как основание прекращения гарантии, он уплачивает СЦ штраф в размере 50% от стоимости экспертизы, в ходе которой будут установлены данные факты, а также возмещает СЦ все убытки, вызванные не предупреждением, сверх штрафа. Если Заказчик (владелец) является потребителем, он освобождается от уплаты штрафа, установленного настоящим пунктом.

7.6. СЦ отвечает за сохранность ТС по цене, определяемой по формуле: 60% от покупной цены ТС, подтвержденной копией договора купли-продажи, заверенной ГИБДД, минус 1,5% от этой цены за каждый полный месяц эксплуатации минус 6 тыс.руб. за каждый элемент ТС с дефектом.

7.7. Гарантия не распространяется на резино-технические изделия, на комплектующие, на которые изготовитель не установил гарантийный срок, на работы, выполненные с применением материалов и/или комплектующих владельца, на явные недостатки работ, не указанные в акте, на работы на ТС, эксплуатирующиеся вне дорог общего пользования. Срок гарантии прекращается, если: в ТС после выполнения работ были внесены изменения без согласования с изготовителем и/или СЦ; имеются признаки ДТП с участием ТС; СЦ обнаружены факты ремонта или обслуживания СЦ силами владельца или третьих лиц.

8. Споры, заключительные положения

8.1. Эксперт/экспертное учреждение должны быть согласованы с СЦ.

8.2. Все споры по Правилам подлежат разрешению:

- а) в случае, если владельцем является юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, - в Арбитражном суде Удмуртской Республики в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- б) в случае, если владельцем является физическое лицо, приобретающее или использующее товар (работу, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, - в суде общей юрисдикции в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- в) в случае, если владельцем является физическое лицо, приобретающее или использующее товар (работу, услугу) для предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с нуждами, указанными в подпункте б настоящего пункта, - в суде общей юрисдикции по месту нахождения СЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае изменения владельцем предмета иска или оснований требования, такое требование является иным, т.е. не предъявлявшимся владельцем в досудебном порядке.

8.2.1. В случае, если досудебный (претензионный) порядок является обязательным в силу закона, то на претензию распространяются следующие правила: претензия должна быть мотивированной, со всеми необходимыми расчетами и с приложением всех документов, подтверждающих ее основания; претензия должна быть подписана Стороной или ее представителем с приложением документа, подтверждающего его полномочия; при доставке нарочным способом претензия должна быть подана только уполномоченному лицу (руководителю или лицу, действующему на основании доверенности); по запросу СЦ вместе с претензией Владелец обязан представить ТС. СЦ вправе квалифицировать претензию, не соответствующую требованиям настоящего пункта, как не предъявленную или не рассматривать ее до устранения нарушений. По результатам рассмотрения претензии СЦ составляет и направляет в адрес Владельца ответ в срок, не превышающий 45 рабочих дней с момента получения претензии, соответствующей требованиям, указанным в настоящем пункте, и товара, если его представление запрашивал СЦ. По результатам рассмотрения претензии Владелец составляет и направляет в адрес СЦ ответ в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней с момента направления претензии СЦ. Претензии о взыскании неустойки, процентов, штрафов, вызванных нарушением срока выполнения работ, могут быть предъявлены Владелцем в течение 10 дней со дня исполнения обязательства СЦ. В противном случае СЦ считается ненарушившим срок выполнения работ, а результат работ - принятым и выполненным в полном объеме без замечаний.

8.3. Сдачей ТС на обслуживание в СЦ и/или подписанием Правил владельца подтверждает, что с Правилами ознакомлен, согласен и добровольно обязуется их соблюдать, все условия Правил владельцу ясны; СЦ предоставил владельцу необходимую достоверную информацию о работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Правила (за исключением п. 10.2) являются публичной офертой и с момента подписания

заявки на обслуживания составляют с ней в совокупности договор, регулирующий отношения сторон, а прежние договоры утрачивают силу.

8.4. Способы уведомлений: почта, телеграмма, телефонограмма, SMS, электронная почта. Датой получения владельцем почтового отправления является дата, указанная как дата вручения на почтовом уведомлении о вручении, или дата, указанная как дата вручения согласно официальному сайту ФГУП "Почта России", или дата, указанная как дата прибытия корреспонденции в место ее вручения согласно официальному сайту ФГУП "Почта России" – в случае, если корреспонденция возвращена в связи с истечением срока ее хранения, телеграммы – второй день с даты её направления по адресу владельца, электронного письма, телефонограммы или SMS – день отправки сообщения при условии возможности установить отправителя и получателя. Владелец обязан обеспечить приём уведомлений и признается отправителем всех сообщений со средства связи, указанного в заявке. Телефонограммы и SMS подтверждаются журналом СЦ или распечаткой соединения или текстом SMS в телефонном аппарате или распечаткой из программы СЦ. Уведомления по электронной почте подтверждаются распечаткой письма с компьютера СЦ. Если владелец является потребителем, датой получения им любых уведомлений является дата фактического вручения уведомления с особенностями, предусмотренными настоящим пунктом.

8.5. ТС используются для любых нужд, включая предпринимательскую деятельность, независимо от отсутствия регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Статус потребителя доказывает владелец ТС.

8.6. Владелец согласен на аудиозапись разговоров между ним и СЦ, обработку, предоставление записей в суд.

8.7. Стороны договорились, что они ведут антикоррупционную политику и развивают не допускающую коррупционных проявлений культуру, ведут деловые отношения с контрагентами в добросовестной и четной манере, которые гарантируют добросовестность своих партнеров и поддерживают антикоррупционные стандарты ведения бизнеса, разрабатывают и принимают меры по предупреждению и противодействию коррупции, не принимают коррупционные проявления при взаимодействии с органами государственной власти и в корпоративных отношениях, заботятся о собственной репутации, демонстрируют поддержку высоким этическим стандартам. При исполнении своих обязательств по Правилам стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам, для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

С Правилами ознакомлен и согласен

" _____ " _____ 201 ____ г.

_____/_____/_____

Владелец _____

Ф.И.О.

/наименование _____

ИНН или ОГРН Организации _____

ИНН и/или паспортные данные и/или данные

водит.удост.физ.лица _____

Представитель СЦ _____

подпись

Ф.И.О.

М.п.