

# ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1. Термины, используемые по тексту Правил

**1. Правила** – настоящие правила; **2. СЦ** – ООО фирма «Интерпартнер» (ИНН 1835035118); **3. ТС** – транспортное средство; **4. Владелец** – владелец ТС; **5.ГР** – безвозмездное для владельца устранение недостатков ТС в порядке ст. 430 ГК РФ, по основаниям, указанным в договоре СЦ с лицом (продавец или изготовитель), оплачивающим работы (далее – Заказчик), гарантийной политике, письмах изготовителя, Заказчика; **6. Заявка** – заявка на обслуживание по форме СЦ; **7. Акт** – акт выполненных работ по форме СЦ; **8. Работы** – совокупность следующих видов работ или любой из указанных видов работ: диагностика, ремонт, мойка и чистка ТС, эвакуация ТС; **9. ПО** – программное обеспечение; **10. УО** – уполномоченная организация (п.5.3. правил); **11. Доп.работы** – дополнительные работы; **12. Владелец (П)** – владелец ТС, являющийся потребителем в силу закона.

## 2. Общие положения

2.1. Правила утверждены приказом СЦ № 7 от 18.05.2023 и регулируют правоотношения между СЦ и владельцами в ходе работ. Правила применяются в отношении всех заявок, заказов-нарядов и актов между владельцем и СЦ, датированных 18.05.2023 и позднее. Обязательные для владельца требования Правил распространяются на представителей владельца.

## 3. Приемка ТС

3.1. ТС принимается для выполнения работ по адресам СЦ (за исключением услуг эвакуации или выездного обслуживания): г. Ижевск, ул. Промышленная, 2; г. Ижевск, Завьяловский район, с. Октябрьский, ул. Полесская, 5а; г. Ижевск, ул. Лесозаводская, 29; иному адресу, доведенному СЦ до владельца. ТС доставляется до места обслуживания силами владельца.

3.2. ТС принимается в порядке очерёдности по предварительной записи по тел. (3412) 37-00-00 или в службе приёмки по адресу СЦ. ТС может быть принят 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, желаемый вид работ и все имеющиеся неисправности (их проявления). При опоздании запись аннулируется.

3.3. Необходимые для приёма ТС документы: на обозрение – паспорт или водительское удостоверение лица, передающего ТС, свидетельство о регистрации ТС; передаются в СЦ на время работ – копия ПТС, сервисная книжка и руководство по эксплуатации; остаются в СЦ – если ТС представляется не собственником: доверенность представителя с полномочиями на заключение договора на обслуживание ТС или подписание Правил, 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 (при предоставлении отсрочки платежа): справка налогового органа об открытых расчетных счетах владельца; иные документы для удостоверения полномочий.

3.4. Приём ТС подтверждается заявлением, ТС осматривается только для выявления наружных повреждений размером более 1 см, видимых на сухой поверхности без спец.инструментов; салон, днище и крыши 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, дегазацией(при необходимости).

## 4. Общие положения о диагностике и ремонте

4.1. Основанием для всех видов работ является заявка, подписанная сторонами.

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

4.3. Бремя доказывания того, что снятые агрегаты, узлы, детали не принадлежат ТС владельца, недостоверность диагностических операций, включая замеры, лежит на владельце.

4.4. 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.

## 5. Диагностика в гарантийный период и гарантийный ремонт

5.1. Условия выполнения ГР: наличие в СЦ на момент завершения диагностики всех ресурсов, необходимых для ремонта: запчастей, материалов, ПО, инструментов, оборудования. Если владельцем является потребителем, и СЦ, соответствует определению УО, условия настоящего пункта не действуют.

5.2. Положения сервисной книжки, противоречащие договору СЦ с Заказчиком, гарантийной политике, письмам изготовителя, Заказчика, для СЦ не имеют силы. Отказ Заказчика в признании случая гарантийным обязателен для СЦ.

5.3. Наличием полномочий на удовлетворение требований потребителей признается наличие у СЦ в договоре с Заказчиком права самостоятельно определять наличие оснований для ГР согласно условиям договора.

5.4. Моментом завершения диагностики является выявление данных, указанных в п. 4.2 Правил. Диагностика возобновляется, если СЦ в ходе ГР выявит причины, по которым основания для ГР не подтверждаются.

5.5. При отсутствии оснований для ГР владелец уведомляется об этом с указанием причины.

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

5.7. Приёмка ТС на ГР не означает подтверждения СЦ наличия недостатка. Неисправности, устранимые 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 (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).

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

5.9. Если СЦ соответствует определению УО, срок устранения заявленных владельцем(П) 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, владелец забирает ТС, повторное представление ТС оформляется новой заявкой, а период нахождения ТС у владельца приостанавливает срок устранения недостатка.

5.10. Если СЦ не является УО и/или 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.

5.11. Право собственности на заменённые комплектующие переходит к СЦ.

## 6. Приёмка работ и услуг, возврат ТС

6.1. Выполнение работ подтверждается актом. 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 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. ТС возвращается владельцу при отсутствии любой просроченной задолженности и подписании владельцем акта.

6.5. 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

## 7. Стоимость работ и порядок расчетов

7.1. Владелец оплачивает: мойку ТС, кроме экспресс-мойки без пены, выполненной перед ГР; эвакуацию ТС (при ГР, если недостаток позволял доставить ТС собственным ходом или 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. 5.2. Правил); материалы, комплектующие, на которые не распространяется гарантия; хранение ТС с 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.

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

7.3. 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 приёма работ – не позднее следующего дня после уведомления об окончании работ; в случае отказа Заказчика в ГР (п. 5.2 Правил) – в течение 5 (пяти) дней с даты предъявления требования об оплате.

7.4. Любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки, рассрочки платежей в рамках правил не являются коммерческим кредитом по смыслу ст. 823 ГК РФ.

## 8. Ответственность

8.1. 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. Недостатки работ, заявленные владельцем(П), подлежат устранению в сроки, установленные действующим законодательством, а также в договоре, заключенном между Заказчиком и СЦ.

8.2. 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 изготавителем 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, стекол, 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, мокром 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 обязательства по выполнению работ, устранению недостатков, принятых работниками СЦ устно и/или в нарушение 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.

8.3. При просрочке оплаты работ 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 цены принятых комплектующих. Отступное предоставляется фактическим изъятием силами СЦ комплектующих и фиксируется актом. При отсутствии владельца акт составляется СЦ в одностороннем порядке.

8.4. 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.

8.5. 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. Владелец(П) освобождается от уплаты штрафа, установленного настоящим пунктом.

8.6. 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 10 тыс.руб. за каждый элемент ТС с дефектом.

8.7. 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.

## 9. Споры, заключительные положения

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

9.2. Все споры по Правилам подлежат разрешению: а) в случае, если владельцем является юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, - в Арбитражном суде УР в соответствии с действующим законодательством РФ; б) в случае, если владельцем является физическое лицо, приобретающее или использующее результат работ исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, - в суде общей юрисдикции в соответствии с действующим законодательством РФ; в) в случае, если владельцем является физическое лицо, приобретающее или использующее результат работ 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 РФ. В случае изменения владельцем предмета иска или оснований требования, такое требование является иным, т.е. не предъявлявшимся владельцем в досудебном порядке.

9.2.1. Если досудебный порядок является обязательным в силу закона или сторона приняла решение о направлении претензии, 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 десять рабочих дней с момента направления претензии СЦ. Претензии о взыскании неустойки, процентов, штрафов, вызванные нарушением срока выполнения работ, могут быть предъявлены Владельцем, не являющимся потребителем, 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.

9.3. Сдачей ТС на ремонт в СЦ и/или подписанием Правил владелец 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. 9.2) являются публичной офертой и с даты подписания заявки составляют с ней в совокупности договор, регулирующий отношения сторон, а прежние договоры утрачивают силу.

9.4. Способы уведомлений: почта, телефонные обращения, SMS, электронная почта, через мессенджеры. Датой получения владельцем почтового отправления является пятый день с даты отправки письма; телефонного обращения, электронного письма, SMS, сообщения в мессенджере – день отправки сообщения. Владелец обязан обеспечить приём уведомлений и признается отправителем всех сообщений со средства связи, указанного в заявке. Телефонные обращения, SMS, сообщения в мессенджер подтверждаются распечаткой соединения или текстом SMS/сообщения в телефонном аппарате или распечаткой из программы СЦ. Уведомления по электронной почте подтверждаются распечаткой письма с компьютера СЦ. Для владельца(П): датой получения им любых уведомлений является дата фактического

вручения уведомления с особенностями, установленными настоящим пунктом.

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

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

9.7. Стороны договорились, что они ведут антикоррупционную политику и развиливают не допускающую коррупционных проявлений культуру, ведут деловые отношения с контрагентами в добросовестной и четкой 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 предлагаю 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.

9.8. Правила применяются в части не противоречащей действующему законодательству.

С Правилами ознакомлен и согласен

"\_\_\_\_\_ " 201 \_\_\_\_ г.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Владелец \_\_\_\_\_

Ф.И.О. /наименование  
ИНН или ОГРН Организации \_\_\_\_\_  
ИИН и/или паспортные данные и/или данные водит.удост.физ.лица  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Представитель СЦ

подпись Ф.И.О.  
М.п.