

# ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА СТО Геликон Автосервис

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

**Исполнитель** - СТО Геликон Автосервис, ИП Кустова Н. В.

**Заказчик** – юридическое или физическое лицо, автомобиль которого обслуживался в СТО Геликон Автосервис.

**Заказ-наряд** - Форма документа к договору по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля. Сочетает в себе элементы технического задания и расчета стоимости. При подписании сторонами является подтверждением сдачи-приемки работ.

**Станция технического обслуживания Исполнителя (Далее – СТО Исполнителя)** – Любая из станций технического обслуживания, указанная в списке на Интернет-ресурсе Исполнителя.

**Естественный износ** – износ деталей, агрегатов и других элементов автомобиля, связанный со снижением его работоспособности в результате, как естественного физического старения, так и влияния внешних неблагоприятных факторов.

## 2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель гарантирует бесплатное устранение неисправностей автомобиля, выявленных Заказчиком и должным образом подтвержденных Исполнителем, возникших вследствие дефектов материалов, примененных Исполнителем, нарушением технологии сборки или установки, а также устранение неисправностей других деталей и/или узлов автомобиля, вызванных некачественным выполнением Исполнителем работ по Заказу-наряду.

При этом право принятия решения о необходимости ремонта и/или замены неисправной детали или узла принадлежит Исполнителю. Заказчик должен быть проинформирован о принятом решении в течение гарантийного срока.

Гарантийные обязательства Исполнителя вступают в силу с момента передачи результата выполненных работ от Исполнителя Заказчику (или уполномоченному Заказчиком лицу). Факт приемки-передачи работ подтверждается подписанным Заказчиком и Исполнителем актом сдачи-приемки выполненных работ.

## 3. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

**Исполнитель установил следующие сроки гарантии на выполненные работы:**

- 6 месяцев или 5 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на все выполненные слесарные работы;
- 12 месяцев или 15 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на работы по ремонту АКПП. Условия и особенности действия данного вида гарантии указаны ниже под значком \*;
- 12 месяцев или 15 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на работы по ремонту ДВС. Условия и особенности действия данного вида гарантии указаны ниже под значком \*\*;
- 6 месяцев или 1 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на работы по ремонту рулевых реек;
- 1 месяц или 1 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на все работы по ремонту электропроводки и топливной системы;
- 7 дней или 100 км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на работы, связанные с сезонным шиномонтажом и ремонтом шин;
- 14 дней или 500 км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на работы по регулировке углов установки колес;

- 14 дней – на работы по диагностике и регулировке электронных систем автомобиля;

\*Гарантия на работы по **ремонту АКПП** предоставляется при условии прохождения Заказчиком ТО № 1 при достижении 1500 - 2000 км пробега с даты окончания ремонта АКПП и ТО № 2 при достижении 9500 - 10000 км пробега с даты окончания ремонта АКПП. Все ТО производятся по предварительной записи у мастера-приемщика по телефону или на сайте Исполнителя и должны быть оплачены Заказчиком в полном объеме. Указанная гарантия предоставляется Заказчику только в том случае, если он согласился на замену всех деталей, рекомендованных к замене после проведения Исполнителем предварительной диагностики/дефектовки, и приобрел все детали у Исполнителя. В противном случае Исполнитель может отказать в гарантии. **Заказчик обязан выполнять требования Требования по эксплуатации АКПП после ремонта**

\*\*Гарантия на работы по **ремонту ДВС** предоставляется Заказчику только в том случае, если он согласился на замену всех деталей, рекомендованных к замене после проведения Исполнителем предварительной диагностики/дефектовки, приобрел все детали у Исполнителя и произвел у Исполнителя замену моторного масла и масляного фильтра через **1000 км** пробега после ремонта ДВС. **Заказчик обязан выполнять Требования по эксплуатации ДВС после ремонта.**

При этом Заказчик оплачивает работу и товары, необходимые для проведения замены масла. В противном случае Исполнитель может отказать в гарантии.

**Исполнитель установил следующие сроки гарантии на примененные запасные части:**

- 30 дней или 1 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на оригинальные запасные части;
- 12 месяцев или 5 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на неоригинальные запасные части, за исключением тех запасных частей, на которые производителями предоставлен гарантийный срок меньшей продолжительности. В том случае, если на конкретные запасные части гарантийный срок менее указанного в настоящем пункте, Исполнитель предупреждает об этом Заказчика до начала работ, о чем ставится отметка в Заказе-наряде.
- 14 дней или 100 км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на тормозные колодки и тормозные диски, тормозные барабаны, фильтры, сальники и уплотнительные прокладки, смазочные материалы и технические жидкости;
- 6 месяцев или 5 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на рулевые рейки;
- 12 месяцев или 5 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на автомобильные сигнализации;
- 6 месяцев или 2,5 тыс. км. пробега (в зависимости от того, что наступит раньше) – на парктроники;
- 14 дней - на подогрев сидений и зеркал, предпусковые подогреватели и камеры заднего вида.

На запасные части, относящиеся к группам электротоваров и деталей топливной системы, гарантия отсутствует.

#### **4. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ**

**Гарантия Исполнителя не распространяется на следующие случаи:**

- Естественный износ деталей; естественное старение, как следствие нормального использования или воздействия окружающей среды;
- **Если авто имеет конструктивные изменения, не соответствующие заводской комплектации (тюнинг)**
- Повреждения, возникшие в результате дорожно-транспортных происшествий либо иного механического воздействия на автомобиль;
- Повреждения, возникшие по причине внешнего воздействия (камни, песок, части дорожного покрытия, химические реагенты, применяемые для борьбы с обледенением дорожного покрытия);
- Повреждения, вызванные эксплуатацией автомобиля в условиях, не соответствующих указанным в инструкции по эксплуатации, а также других нарушений эксплуатации автомобиля.
- Повреждения, вызванные наличием других неисправных узлов и деталей автомобиля (отсутствием необходимых уровней рабочих жидкостей, несвоевременно проведенным техническим обслуживанием);
- Неисправность, возникшая в результате несвоевременного устранения других неисправностей, обнаруженных ранее;
- Неисправность, возникшая в результате невыполнения Заказчиком рекомендаций Исполнителя и Автопроизводителя;
- Неисправности, возникшие вследствие несоблюдения Заказчиком рекомендаций Исполнителя по ремонту и техническому обслуживанию автомобиля;
- Повреждения, причиненные воздействием внешних по отношению к автомобилю факторов (ДТП, химически активных веществ, воздействие перевозимого груза, молния, пожар, военные действия и т.д.);
- Косвенные последствия дефекта (невозможность эксплуатации автомобиля в течение периода проведения гарантийного ремонта, упущенная прибыль и др.);
- На запасные части, купленные у Исполнителя, но установленные на автомобиль другими лицами или демонтированные с автомобиля другими лицами;
- Если работы выполнялись с использованием материалов и запасных частей Заказчика.
- 
- Несоответствие результата выполненных работ ожиданиям Заказчика, при условии отсутствия неисправности;
- Незначительное, не влияющее на эксплуатацию появление следов ржавчины на поверхностях деталей, в том числе в случае, если причиной возникновения является механическое повреждение поверхности детали;
- Шум, производимый узлами и деталями автомобиля при движении и работе ДВС при условии исправности деталей.

#### **5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ РЕКЛАМАЦИЙ, ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ**

Для того, чтобы воспользоваться гарантией Исполнителя Заказчик должен:

1. Предъявить копию документа, подтверждающего факт выполнения и дату выполнения работ СТО Исполнителя (Заказ-наряд (Заявку-договор), подписанный представителем Заказчика и Исполнителя)
2. Оформить претензию на некачественный ремонт (обслуживание) автомобиля.
3. Предъявить гарантийный талон на установленное электрооборудование.

4. Доставить автомобиль на СТО Исполнителя, где ранее осуществлялся ремонт и/или обслуживание автомобиля по предъявленному Заказ-наряду (Заявке-договору) для подтверждения наличия неисправности, устранение которой может быть произведено в рамках гарантии.

5. Если проявление дефекта носит плавающий характер обязанностью Заказчика является продемонстрировать проявление при пробной поездке.

6. В случаях, когда Заказчик планирует устранять неисправность в другом автосервисе с последующим предъявлением затрат, необходимо уведомить Исполнителя о возникновении неисправности и предоставить возможность присутствовать при устранении и участвовать в определении причин возникновения неисправности. В противном случае Исполнитель вправе отказать в возмещении затрат.

Исполнитель производит осмотр и анализ выявленных неполадок и предоставляет Заказчику заключение по претензии с отказом от гарантии, либо с согласием с указанием сроков устранения неисправности. Гарантийный ремонт осуществляется в срок, согласованный с Заказчиком, но **не более 45 календарных дней** с момента передачи автомобиля Исполнителю

Замененные по гарантии детали переходят в полную собственность Исполнителя. Срок гарантии на замененные части начинается заново после устранения неисправностей, возникших в результате ненадлежащего выполнения Исполнителем работ.

**- Договором между потребителем и исполнителем может быть предусмотрена иная продолжительность гарантийного срока на новые части, в том числе и меньше, чем на замененные. Если такого условия в договоре нет либо отсутствует сам договор, гарантийный срок будет считаться равным гарантийному сроку на замененные части.**

При наступлении Гарантийного случая, если установлен брак запасных частей, на выбор Заказчика выплачивается стоимость запасной части, которая была на момент установки, либо устанавливается новая запасная часть. В последнем случае Заказчик оплачивает разницу между ценой запасной части в момент обращения по Гарантии и ценой оплаченной ранее запасной части, если производитель отличается.

С \_\_\_\_\_ условиями \_\_\_\_\_ гарантии \_\_\_\_\_ ознакомлен \_\_\_\_\_ / « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.