

Гарантийная политика автосервиса «АВТОЛЕВ»

Настоящий документ определяет условия и порядок предоставления гарантийного обслуживания автосервисом «АВТОЛЕВ» (ИНН 6150091671, ОГРН 1166196056487). В нем изложены сроки гарантии для различных видов работ и запасных частей, а также перечислены случаи, когда гарантия не распространяется.

1. Общие положения

1.1. Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «АВТОЛЕВ» (ИНН 6150091671, ОГРН 1166196056487). (далее – Исполнитель).

1.2. Место оказания услуг: 346713, Ростовская область, м.р-н Аксайский, с.п. Грушевское, ст-ца Грушевская, ул. Новочеркасское шоссе, зд.1Б, стр.1.

1.3. Контактные данные: указаны на сайте в сети Интернет по адресу <https://автолев.рф/>

1.4. Область деятельности: Ремонт, техническое обслуживание автотранспортных средств, полирование, услуги эвакуатора и предоставление аналогичных услуг.

2. Определения

2.1. В настоящем документе используются следующие определения:

2.1.1. **Организация, Исполнитель** – юридическое лицо, оказывающее услуги под брендом «АВТОЛЕВ».

2.1.2. **Услуги** – комплекс работ по ремонту, диагностике и обслуживанию автомобилей, выполняемых Исполнителем.

2.1.3. **Запасные части** – детали и компоненты автомобиля, используемые для ремонта или замены в процессе оказания услуг.

2.1.4. **Гарантия** – обязательство Исполнителя по безвозмездному устранению недостатков, выявленных в результате выполненных работ и оказанных услуг в течение гарантийного срока.

2.1.5. **Гарантийный срок** – установленный период времени или пробега, в течение которого действует гарантия.

2.1.6. **Гарантийный случай** – ситуация, когда выявлены дефекты или неисправности, возникшие по вине автосервиса, требующие ремонта или замены деталей в рамках гарантийного обслуживания.

2.1.7. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с Исполнителем.

2.1.8. **Заказ-наряд** – документ, подтверждающий выполнение работ или оказание услуг Исполнителем, содержащий информацию о выполненных действиях, использованных материалах и их стоимости.

2.1.9. **Естественный износ деталей** – постепенное ухудшение состояния деталей или компонентов автомобиля, возникающее в результате нормальной эксплуатации и не связанное с дефектами или нарушениями технологии выполнения работ.

2.1.10. **Дефект** – несоответствие запасной части или выполненной работы установленным стандартам качества, техническим характеристикам или условиям, указанным в технической документации производителя.

2.1.11. **Неисправность** – выход из строя или нарушение нормальной работы узла, агрегата или системы автомобиля, возникшее в результате дефекта запасной части или некачественно выполненной работы.

2.1.12. **Технология выполнения работ** – последовательность операций и методов, применяемых при выполнении ремонта, технического обслуживания или диагностики автомобиля, в соответствии с технической документацией, рекомендациями производителей и внутренними стандартами Исполнителя, ознакомиться с которыми Заказчик может по запросу на территории Исполнителя.

2.1.13. **Нормо-час** – единица измерения трудозатрат, необходимых для выполнения определенного вида работ, применяемая для расчета стоимости работ.

2.1.14. **Норма времени** – количество времени (в нормо-часах), установленное производителем автомобиля или Исполнителем, необходимое для выполнения определенной операции по ремонту, техническому обслуживанию или диагностике автомобиля.

2.1.15. **Рекомендации Исполнителя** – это письменные указания и советы, предоставляемые Исполнителем Заказчику относительно эксплуатации, обслуживания и ремонта автомобиля, направленные на поддержание его надлежащего технического состояния и предотвращение возникновения неисправностей.

3. Гарантийные обязательства

3.1. Гарантийные обязательства Исполнителя осуществляются в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регулирующими гарантийное обслуживание.

3.2. В случае выявления гарантийного случая Исполнитель обязуется:

3.2.1. Безвозмездно устранить выявленные дефекты или неисправности.

3.2.2. Заменить дефектные запасные части на новые, соответствующие стандартам качества.

3.2.3. Выполнить повторные работы по ремонту или обслуживанию в случае их некачественного выполнения.

3.2.4. Информировать Заказчика о дате и сроках выполнения гарантийных работ.

4. Сроки и условия Гарантии

4.1. Гарантия вступает в силу с момента передачи результата выполненных работ/оказанных услуг Заказчику путем подписания Заказ-Наряда и действует в течение следующих сроков:

4.1.1. По текущему ремонту - 6 месяцев или 10 тыс. км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше), при условии установки только оригинальных деталей и запасных частей, использования рекомендованных изготовителем автомобиля эксплуатационных материалов, а также соблюдения Заказчиком правил эксплуатации автомобиля и рекомендация Исполнителя.

4.1.2. Диагностика и регулировка агрегатов – 7 дней или 500 км пробега, в зависимости от того, что наступит раньше.

4.1.3. Услуги по заправке системы кондиционирования – 6 месяцев или до 1 ноября того года, в котором была выполнена услуга, в зависимости от того, что наступит раньше.

4.1.4. Все прочие работ – 6 мес. или 10 тыс. км пробега, в зависимости от того, что наступит раньше.

4.1.5. Запасные части – 1 год или 20 тыс. км пробега, в зависимости от того, что наступит раньше, но не более гарантийного срока, установленного производителем. По решению производителя данный гарантийный срок может быть увеличен. Гарантия распространяется только на новые запасные части, приобретенные у Исполнителя.

4.1.6. Гарантийный срок и условия гарантии на установленные запасные части определяется в соответствии с условиями гарантии изготовителей запасных частей и материалов.

4.1.7. Смена владельца автомобиля не влечет за собой изменения условий предоставления гарантии.

4.1.8. Все замененные в рамках гарантийного обслуживания запасные части переходят в собственность Исполнителя.

5. Гарантийные Случаи

5.1. Гарантия распространяется на дефекты или неисправности, возникшие по вине Исполнителя, включая:

5.1.1. Нарушения технологии выполнения работ, установленные в соответствии с внутренними стандартами Исполнителя.

5.1.2. Дефекты материалов или запасных частей, установленных Исполнителем.

6. Не гарантийные Случаи

6.1. Гарантия не распространяется на:

6.1.1. Расходные материалы, предоставленные Заказчиком. В случае гарантийного ремонта Заказчик обязан возместить стоимость использованных расходных материалов. Стоимость расходных материалов, подлежащих возмещению Заказчиком, определяется Исполнителем на основании анализа текущих рыночных цен и цен поставщиков непосредственно перед выполнением работ.

6.1.2.1. Неправильной эксплуатации автомобиля (не в соответствии с инструкцией по эксплуатации или рекомендациями предприятия-изготовителя);

6.1.2.2. Несоблюдения рекомендаций Исполнителя (предоставленных в письменной форме под роспись Заказчику Исполнителем, например, в заказ-наряде, листе рекомендаций или отдельном акте). Исполнитель не несет ответственности за ущерб, возникший в результате несоблюдения рекомендаций, в случае отказа Заказчика от подписи в подтверждение ознакомления с ними, о чем составляется соответствующая отметка в заказ-наряде;

6.1.2.3. Не устранения или несвоевременного устранения других неисправностей, возникших не по вине Исполнителя;

6.1.2.4. Выполнения работ / технического обслуживания автомобиля не на предприятии Исполнителя;

6.1.2.5. Внешних факторов (аварии, стихийные бедствия и явления (молния, пожар и др.), воздействия химических веществ, воздействия перевозимого груза, военные действия и др.).

6.1.3. Работы, выполненные не Исполнителем.

6.1.4. Запасные части, приобретенные Заказчиком в сторонних организациях и установленные по его требованию. В этом случае гарантия на работы, связанные с их установкой, не предоставляется.

6.1.5. Запасные части, приобретенные у Исполнителя, но установленные на автомобиль или демонтированные с него третьими лицами.

6.1.6. Бывшие в употреблении (контрактные) запасные части, в том числе восстановленные (например, тормозные диски, прошедшие проточку, сварочные работы и т.п.), даже если они были приобретены у Исполнителя. В этом случае гарантия на работы, связанные с их установкой, не предоставляется.

6.1.7. Естественный износ деталей, не связанный с дефектами или нарушениями технологии выполнения работ.

6.1.8. Товары электротехнической группы (лампочки, датчики и т.п.).

6.1.9. Технические жидкости (моторное масло, охлаждающая, тормозная жидкости и т.п.).

6.1.10. Косвенные последствия дефектов и неисправностей, которые не могли быть разумно предвидены при заключении договора на оказание услуг (невозможность эксплуатации автомобиля в течение периода проведения гарантийного ремонта, упущенная выгода/прибыль и др.), за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение гарантийных обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), такими как стихийные бедствия, военные действия, забастовки, отсутствие необходимых запасных частей у поставщиков, действия органов государственной власти и т.п.

7. Процедура Гарантийного Обслуживания

7.1. Для получения гарантийного обслуживания Заказчик обязан:

7.1.1. Доставить автомобиль Исполнителю для подтверждения наличия неисправности.

7.1.2. Подать претензию в письменной форме по адресу Исполнителя, предъявив паспорт, оригинал или копию Заказ-наряда, а также документ, подтверждающий право собственности на автомобиль (СТС или договор купли-продажи). Претензия рассматривается Исполнителем в сроки, установленные Законом РФ "О защите прав потребителей", в зависимости от заявленных требований.

7.2. В случае получения претензии Исполнитель обязан:

7.2.1. Произвести осмотр автомобиля и проанализировать выявленные Заказчиком недостатки.

7.2.2. Проинформировать Заказчика о дате проведения гарантийного обслуживания с указанием сроков устранения недостатков или оформить мотивированный отказ в соответствии с условиями гарантийной политики.

7.2.3. В случае необходимости выполнения дополнительных работ, не предусмотренных первоначальным заказ-нарядом, но необходимых для устранения гарантийного случая, Исполнитель обязуется получить письменное согласие Заказчика на их проведение и стоимость. Дополнительные работы могут потребовать использования дополнительных запасных частей и расходных материалов. Стоимость работ, подлежащих возмещению Заказчиком, формируется Исполнителем на основании установленных производителем норм времени на выполнение соответствующих работ и ставки нормо-часа Исполнителя. Стоимость запасных частей и расходных материалов определяется Исполнителем на основании анализа рыночных цен и цен поставщиков непосредственно перед выполнением работ. В случае отказа Заказчика от проведения дополнительных работ, необходимых для устранения гарантийного случая, Исполнитель не несет ответственности за невозможность устранения неисправности по гарантии.

8. Разрешение споров

8.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с настоящей Гарантийной политикой, подлежат разрешению путем переговоров между сторонами. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, он подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации по месту нахождения Исполнителя.

9. Внесение изменений

9.1. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в условия настоящей Гарантийной политики по своему усмотрению в любое время. Уведомление клиентов осуществляется путем опубликования обновленной версии Гарантийной политики на сайте Исполнителя. Новые положения гарантии начинают действовать с момента такой публикации.

10. Электронные документы и гарантийная документация

10.1. Гарантийная политика является частью комплекта сервисной документации по обслуживанию автомобиля Исполнителем.

10.2. Ознакомление Заказчика с настоящей Гарантийной политикой может подтверждаться при подписании заказ-наряда и связанных с ним документов в электронной форме в порядке, установленном Общими условиями обслуживания Исполнителя.

10.3. Электронный заказ-наряд, электронные приложения к нему, электронные акты и иные электронные документы, оформленные в информационной системе Исполнителя и подписанные Заказчиком простой электронной подписью, признаются частью сервисной документации по соответствующему обращению.

Дата публикации: ████████