

ПРИМЕНЯЕТСЯ:

с 01.09.2026 г.

РАЗМЕЩАЕТСЯ ДЛЯ ОТКРЫТОГО ДОСТУПА:

- **на сайте** <https://cars.toyota-aurora.ru/>
<https://toyota-aurora.ru/>
<https://toyota-aurora-new.ru>
<https://service-toyota-aurora.ru/>
- **на информационном стенде по адресу**
г. Самара, ул. Авроры, д.150Б
- **в месте оформления приемки**
автомобиля в ремонт

УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО РЕМОНТУ АВТОМОБИЛЯ ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АВРОРА-АВТО-ЦЕНТР»

Настоящие условия и правила исполнения обязательств по ремонту автомобиля обществом с ограниченной ответственностью «Аврора-Авто-Центр» (далее – «Правила» и «Общество», соответственно) применяются к исполнению Обществом любых обязательств по ремонту автомобиля.

В Правилах используются следующие понятия:

Ремонт – любое воздействие на автомобиль, которое оказывает Общество. Если не следует иное, понятием ремонт в целях Правил охватываются в частности следующие действия: поиск неисправностей автомобиля (включая диагностику); проведение технического обслуживания автомобиля; проведение буквально ремонта (текущего/капитального/кузовного и т.д.) автомобиля; мойка, химчистка автомобиля; установка дополнительного оборудования на автомобиль; расчет стоимости ремонта.

Автомобиль – транспортное средство, ремонт которого охватывается профессиональной деятельностью Общества.

Клиент – физическое или юридическое лицо, эксплуатирующее автомобиль и предоставляющее Обществу автомобиль для производства ремонта, и, если в Правилах не указано иное, согласовывающее конкретный перечень ремонтных воздействий. Если иное не вытекает из Правил, Клиент является заказчиком соответствующих услуг Общества.

Техническое обслуживание (ТО) - совокупность регламентированных изготовителем работ, осуществляемых с установленной периодичностью для поддержания работоспособности автомобиля или его компонентов при эксплуатации, с целью снижения риска возникновения отказов и неисправностей.

Гарантийный ремонт – ремонт автомобиля, производимый в период гарантийного срока автомобиля в качестве исполнения обязательства по безвозмездному устранению недостатка автомобиля в следствие нарушения требования к качеству, возникшего из отношений, вытекающих из купли-продажи автомобиля.

Сервисная кампания – безвозмездная для Клиента проверка и, при необходимости, изменение/ замена частей, комплектующих или программного обеспечения для предотвращения возможных неисправностей или неудобств при эксплуатации автомобиля, проводимый Обществом по поручению и под контролем производителя/импортера автомобиля.

Дополнительное оборудование - оборудование и принадлежности, не входящие в комплект поставки автомобиля, предусмотренный производителем.

§1. Общие положения.

1.1. Правила размещаются в свободном доступе для любых лиц.

1.2. Правила являются частью договора, исполняемого между Обществом и Клиентом, предметом которого является ремонт автомобиля. Предоставление Клиентом Обществу автомобиля для производства ремонта является выражением согласия Клиента с условиями Правил.

1.3. При взаимодействии Клиента с Обществом, подразумевается наличие у Клиента полномочий на предоставление Обществу автомобиля для производства ремонта и инициирование ремонта (включая согласование ремонта), на приемку ремонта и получение автомобиля от Общества после проведения ремонта. Об отсутствии таких полномочий Клиент обязан сообщить Обществу. В случае нарушения указанного положения и предъявления Обществу претензий собственником автомобиля (или иным правомочным лицом), Общество вправе привлечь Клиента для урегулирования возникших претензий, а также, Общество вправе требовать от Клиента исполнения соответствующих обязательств, как если бы он был собственником автомобиля (иным правомочным лицом).

1.4. Во взаимодействии с Обществом Клиент может принимать участие лично либо через своего представителя. Полномочия представителя Клиента проверяются и подтверждаются в соответствии с законодательством. Общество вправе не исполнять обязательства лицу до получения подтверждения его полномочий от представляемого. Положения Правил, касающиеся Клиентов, также применяются и к их представителям, если из их существа не вытекает иное.

1.5. Для ремонта автомобиля Обществу предоставляются документы в соответствии с законодательством. Принятие решения о предоставлении дополнительных документов (подтверждений) является правом, а не обязанностью Общества.

1.6. Общество не производит проверку подлинности, достоверности и действительности предоставленных Клиентом документов.

1.7. Место проведения ремонта (далее также – «СТО»): 443045, г. Самара, ул. Авроры, д.150Б.

1.8. Предоставление автомобиля в ремонт и получения автомобиля из ремонта осуществляется на СТО; доставка автомобиля осуществляется силами Клиента, если иное не было согласовано в индивидуальном порядке Обществом и Клиентом.

1.9. Правила применяются также и к отношениям по ремонту отдельных составных частей автомобиля, если из существа такого ремонта не вытекает иное.

§2. Предоставление информации.

2.1. Информация о ремонте предоставляется в объеме и в порядке, предусмотренном законодательством. Предоставление большего объема информации (включая повторное предоставление информации) осуществляется Обществом по собственному усмотрению.

2.2. В случае, если для Клиента-физического лица имеет значение указание на конкретное лицо, которое будет производить ремонт, и информация о нем, то о предоставлении такой информации Клиент делает запрос Обществу до момента согласования ремонта.

2.3. В случае, если какая-либо информация в соответствии с требованиями законодательства должна быть предоставлена Клиенту и, она содержится в Правилах, такая информация считается предоставленной Клиенту.

2.4. Предоставление информации о гарантийном ремонте, проведенном Обществом, (информация о дате обращения Клиента с требованием об устранении обнаруженных им недостатков автомобиля, о дате передачи Клиентом для устранения недостатков автомобиля, о дате устранения недостатков автомобиля с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи автомобиля Клиенту) производится Обществом при выдаче автомобиля после такого гарантийного ремонта. Получение автомобиля Клиентом после гарантийного ремонта подтверждает предоставление Обществом Клиенту информации о гарантийном ремонте в полном объеме. Повторное предоставление Клиенту информации о гарантийном ремонте в дальнейшем осуществляется по усмотрению Общества.

§3. Нахождение Клиента на СТО при производстве ремонта.

3.1. Клиент вправе в любое время проверять ход и качество ремонта, не вмешиваясь в деятельность Общества. Общество обязано обеспечить возможность нахождения Клиента в производственных помещениях (механический цех, кузовной цех, участки мойки, участки прямой приемки) с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

3.2. Клиент должен быть допущен в производственное помещение по его просьбе для проверки хода и качества ремонта, в пределах обычных рабочих часов Общества, кроме перерыва

на обед в соответствии с режимом рабочего времени СТО.

Клиент обязан выполнить следующие требования:

1. Перед входом в производственные помещения Клиент должен надеть специальную одежду: халат и каску.
2. Клиент находится в производственном помещении, а также передвигается по производственному помещению только с сопровождающим лицом (начальником цеха, мастером, сервисным консультантом, инженером по охране труда или иным сотрудником).
3. Клиент при передвижении в производственном помещении должен быть внимательным, поскольку по помещению передвигаются автомобили, на полу могут находиться снятые с автомобиля детали, шланги пневмоинструмента, электропровода переносных светильников, разлитые жидкости.
4. Клиент может находиться только вне рабочего поста (зона работы автослесаря), то есть снаружи прямоугольника, ограниченного специальной разметкой на полу - контрастной плиткой.
5. Клиент обязан выполнять требования персонала, связанные с безопасностью.
6. Клиент не может быть допущен в помещения, технологический режим работы которых не допускает наличие посторонних лиц, например, окрасочный участок кузовного цеха.

3.3. В производственном помещении Клиенту запрещается:

1. Пересекать зону рабочего поста - прямоугольник, ограниченный специальной разметкой на полу - контрастной плиткой, в том числе категорически запрещается находиться под вывешенным на подъёмнике автомобилем.
2. Находиться в производственном помещении без специальной защитной одежды: халата и каски.
3. Трогать и брать в руки оборудование, инструмент, материалы, предназначенные для ремонта и обслуживания автомобиля, детали автомобиля, прикасаться к электропроводам и электрооборудованию.
4. Находиться в салоне автомобиля.
5. Курить, пользоваться открытым огнём, вносить в производственные помещения легковоспламеняющиеся жидкости, взрывоопасные и горючие вещества (петарды, фейерверки и т.п.).
6. Употреблять продукты питания.
7. Вносить в производственные помещения какие-либо посторонние предметы, кроме барсеток, портфелей.
8. Отвлекать вопросами, предложениями и разговорами автослесарей или других работников цеха. В случае возникновения вопросов, разрешается вести диалог только с сопровождающим сотрудником.

3.4. За неоднократные (2 и более) нарушения требований технологического режима и/или правил техники безопасности и/или пожарной безопасности и/или производственной санитарии посещение Клиентом производственного помещения прекращается.

3.5. Клиент предупреждается о том, что даже соблюдая правила безопасности, Общество не может гарантировать Клиенту абсолютной безопасности при посещении производственных помещений в силу вредных производственных факторов, передвижения автомобилей, работы станков и механизмов. При нарушении Клиентом указанных правил безопасности и получении Клиентом в результате таких нарушений и/или неосторожности травмы и/или материального ущерба, Общество не примет на себя ответственность за наступившие негативные последствия.

3.6. Производственные помещения не являются местом, открытым для свободного посещения, в связи с чем на всей территории производственных помещений Общества без особого разрешения сопровождающего лица запрещено фотографировать, снимать видеоролики и производить аудиозапись.

§4. Предоставление автомобиля на ремонт.

4.1. Клиент обязуется перед передачей автомобиля в ремонт забрать из автомобиля личные вещи. В случае неисполнения данной обязанности Общество ответственности за хранение личных вещей в автомобиле не несет.

4.2. Учитывая технологические особенности проведения ремонта, перед передачей автомобиля на ремонт Клиент обязуется отключить все находящиеся в автомобиле электронные приборы и устройства (видеорегастраторы). В противном случае, Клиент дает согласие Обществу

отключить их самостоятельно, а также Клиент самостоятельно несет риск возникновения ущерба, возникшего в результате неисполнения настоящей обязанности Клиентом. В ходе проведения ремонта записи с любых регистраторов, находящихся в автомобиле, могут быть удалены, а карты памяти могут демонтироваться, Клиент подтверждает отсутствие претензий к Обществу по утрате данных и, что перед передачей автомобиля в ремонт Клиентом скопирована необходимая информация.

4.3. Клиент обязуется участвовать при осмотре автомобиля перед приемкой Обществом в ремонт. Также, клиент обязуется предоставлять автомобиль в ремонт в чистом виде. В случае неисполнения указанных обязанностей Клиентом, Клиент лишается права заявления требований о повреждениях автомобиля, обнаруженных при приемке автомобиля из ремонта.

4.4. При оформлении документации при приемке автомобиля в ремонт пробег автомобиля указывается со слов Клиента, в связи с чем, показания пробега автомобиля, указанные в документации в рамках ремонта, могут не совпадать с действительными.

4.5. В случае, если при приемке автомобиля в ремонт, сторонами определяется и в документации указывается цена автомобиля, Клиент и Общество договорились, что данная цена является исключительно справочной информацией, определенной в экстремально короткие сроки, и не служит предметом каких-либо отсылок для Клиента или Общества. В случае необходимости определения цены автомобиля (его компонента) по любым обстоятельствам, цена автомобиля определяется установленным законом для этого случая способом.

§5. Проведение ремонта.

5.1. В случае, если не позднее передачи автомобиля в ремонт Клиент в письменном виде не сообщил Обществу об ином, Клиент разрешает Обществу произвести осмотр и необходимую дефектовку без его участия, Клиент согласен с разборкой узлов и агрегатов без его участия.

5.2. Настоящим стороны договорились, что для выявления причин и характера некорректной работы узлов, агрегатов и систем автомобиля (в том числе их дефектов и недостатков) Общество вправе использовать показатели и данные контрольных и фиксирующих систем сбора данных (включая и закодированную информацию), как предусмотренных внутренней конструкцией автомобиля, так и внешних устройств, установленных в автомобиле в последствие (видеорегистраторы, камеры и пр.).

5.3. Если на момент проведения ремонта автомобиль находится на гарантии и в процессе проведения ремонта обнаружится необходимость проведения гарантийного ремонта, то Общество вправе выполнить такие работы без дополнительного согласования с Клиентом, такие работы выполняются Обществом безвозмездно, в соответствии с условиями предоставляемой гарантии качества. Об ином, Клиент сообщает Обществу при передаче автомобиля в ремонт.

5.4. В отсутствие иных письменных соглашений, применяемых к Клиенту, и/или прямого законодательного регулирования, срок проведения ремонта – не более 45 (сорока пяти) дней с момента поступления всех необходимых запасных частей на склад Общества и предоставления Обществу автомобиля. Промежуточные сроки ремонта не устанавливаются. Общество несет ответственность только в случае нарушения срока окончания ремонта.

5.5. Информация о нормо-часах, содержащаяся в оформляемой в рамках конкретного ремонта документации между Обществом и Клиентом, не служит методом определения сроков ремонта и нахождения автомобиля у Общества, поскольку нормо-час является условной расчетной единицей стоимостных показателей ремонта, а сроки ремонта в любом случае определяются настоящим параграфом Правил.

5.6. Общество вправе для проведения ремонта самостоятельно привлекать третьих лиц, оставаясь полностью ответственным перед Клиентом за их действия.

5.7. Для поиска неисправностей автомобиля, установления их причин и оценки результата проведенных воздействий Общество вправе производить тестовые поездки на автомобиле, в связи с чем, возможно увеличение пробега автомобиля и уменьшение количества топлива в баке.

5.8. Если во время проведения ремонта Обществу становится известно, что крепежи деталей подверглись коррозии либо повреждены иным образом и не могут быть демонтированы с применением обычных усилий, то демонтаж таких крепежей, в том числе их срезание, а также установка новых, является дополнительной услугой и подлежит дополнительной оплате Клиентом. При отказе Клиента от согласования и оплаты таких дополнительных услуг Общество вправе отказаться от дальнейшего проведения ремонта.

5.9. Настоящим Общество уведомляет Клиента, что в силу технологических особенностей после некоторых видов ремонта внешний вид деталей, запасных частей, узлов будет отличаться от заводского, в том числе существовавшего до проведения ремонта, однако без потери функциональных особенностей.

5.10. В случае, если в процессе поиска неисправностей автомобиля выясняется, что на неисправность влияет работа нескольких/различных деталей, запасных частей, узлов, то Обществом может проводиться поэтапная замена комплектующих в целях поиска и устранения неисправности.

§6. Нахождение автомобиля на территории Общества.

6.1. Переданный для проведения ремонта автомобиль Клиента хранится Обществом на улице. В связи с чем, Общество не принимает на себя последствий, связанных с влиянием внешних факторов (например, погодных условий) на автомобиль (в том числе, необходимость замены «летнего» топлива на «зимнее», воздействие снега, града и пр.).

6.2. С учетом технологии осуществляемых Обществом воздействий на автомобиль при производстве ремонта, Общество уведомляет Клиента о возможных событиях, которые могут произойти с автомобилем:

а. повреждение/взрыв пневматических баллонов системы подвески (в связи с использованием подъемников автомобилей);

б. увеличение размеров трещин на стеклах или образование трещин на стеклах из сколов (в связи с использованием подъемников автомобилей);

с. отслоение покрытий (в том числе лакокрасочного) или пленок (в связи с использованием мойки высокого давления);

д. иные события, которые связаны с воздействием на автомобиль физических сил, вызванных нормальной работой оборудования, механизмов, технологий, применяемых при проведении ремонта Обществом.

6.3. Указанные обстоятельства не являются виной Общества, зоной ответственности Общества и не служат основанием для совершения Обществом каких-либо выплат (убытки, штрафы и пр.) в пользу Клиента или третьих лиц.

6.4. Общество вправе обеспечивать исполнение обязательств Клиента по оплате ремонта или обязательств по оплате иных сумм, причитающихся Обществу, в связи с исполнением Обществом договора оказания услуг по ремонту автомобиля или обязательств по оплате автомобиля или возмещению Обществу связанных с автомобилем издержек или обязательств по возмещению Обществу других убытков удержанием автомобиля до момента исполнения соответствующего обязательства.

§7. Приемка автомобиля после ремонта.

7.1. О завершении ремонта Общество уведомляет клиента.

7.2. Приемка ремонта оформляется подписанием акта выполненных работ.

7.3. Клиент обязуется обеспечить приемку ремонта, а также забрать автомобиль с территории Общества не позднее окончания следующего рабочего дня после получения уведомления о завершении ремонта. В случае неисполнения данной обязанности Клиентом Общество вправе требовать с Клиента оплаты стоимости хранения автомобиля в размере 300 рублей в сутки.

7.4. В срок проведения ремонта Обществом не включаются периоды времени просрочки Клиентом приемки ремонта и/или получения автомобиля.

7.5. При приемке ремонта от Общества Клиент обязуется проверить качество его выполнения, а также проверить внешний вид и комплектность автомобиля. В случае обнаружения каких-либо нарушений Клиент обязуется сделать соответствующую отметку в акте приема-передачи автомобиля или в акте выполненных работ. В противном случае, Общество вправе отказаться от удовлетворения требований Клиента об устранении явных недостатков, которые могли быть замечены в ходе приемки.

7.6. Подписание Клиентом акта выполненных работ без замечаний означает отсутствие претензий Клиента к качеству и срокам ремонта, внешнему виду и комплектности автомобиля.

§8. Уведомления Клиента (юридически значимые сообщения).

8.1. Все уведомления (далее также в целях Правил под понятием «уведомления» также понимаются и любые юридически значимые сообщения) в рамках ремонта и реализации настоящих Правил направляются Клиенту посредством текстового сообщения по адресу электронной почты

Клиента с доменного имени Общества @ toyota-augora.ru или путем текстового сообщения (SMS и/или приложение, установленное на устройстве Клиента - мессенджер) по номеру телефона либо посредством телефонограммы на этот номер телефона, по выбору Общества.

8.2. В случае, если от имени Клиента действует его представитель, Общество вправе направлять уведомления по контактными данным представителя без направления уведомлений Клиенту, такие уведомления также являются надлежащими.

8.3. Контактные данные Клиента, предусмотренные настоящим параграфом, указываются в документах, оформляемых Обществом. Предоставление Клиентом указанных контактных данных Обществу означает согласие Клиента на получение уведомлений способом, указанным в настоящем параграфе. Контактные данные Клиента, полученные от представителя Клиента, расцениваются как контактные данные Клиента. Контактные данные представителя Клиента дополнительно могут быть получены из документов, подтверждающих полномочия представителя (доверенность, заверения об обстоятельствах и пр.).

8.4. Подписание Клиентом документа, оформленного Обществом, содержащего контактные данные (реквизиты) Клиента, означает достоверность и корректность таких контактных данных и возможность получения информации по указанным каналам. Клиент обязуется соблюдать все меры, необходимые для безопасного использования идентификационных данных, обеспечивающих доступ к указанным контактным данным (устройствам, учетным записям и пр.), не допускать несанкционированного доступа третьих лиц к ним и несет риск возможных негативных последствий, связанных с допуском к контактным данным неуполномоченных лиц.

8.5. Обо всех изменениях контактных данных Клиент обязан незамедлительно уведомлять Общество. В ином случае, Клиент самостоятельно несет ответственность неполучения юридически значимых сообщений по причине отсутствия у Общества актуальной информации о контактных данных (реквизитах) Клиента.

8.6. Наравне со способами и формой, установленными настоящим параграфом, направление Обществом Клиенту/представителю Клиента почтовой корреспонденции по адресу, указанному в документах, оформленных с Клиентом (при отсутствии последующих извещений об изменении почтового адреса) и/или нарочное вручение корреспонденции под роспись является надлежащим в любом случае.

8.7. Уведомление, направленное посредством текстового сообщения по адресу электронной почты Клиента или путем текстового сообщения (SMS и/или мессенджер) по номеру телефона либо посредством телефонограммы на этот номер телефона считается доставленным Клиенту при наличии подтверждения на устройстве Общества факта отправки такого сообщения. Остальные уведомления считаются доставленными, если они:

- поступили адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не были вручены или адресат не ознакомился с ними;
- доставлены по адресу регистрации по месту жительства или пребывания либо названному самим адресатом, даже если он не находится по такому адресу.

8.8. Если адресат своевременно получил сообщение и знаком с его содержанием, он не вправе ссылаться на то, что оно было направлено по неверному адресу или в ненадлежащей форме.

§9. Обработка персональных данных Клиента.

Общество обрабатывает персональные данные Клиента поскольку такая обработка необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем по которому является Клиент (субъект персональных данных), а также для заключения договора по инициативе Клиента (субъекта персональных данных) или договора, по которому Клиент (субъект персональных данных) будет являться выгодоприобретателем, иные правила обработки персональных данных Клиента могут быть определены в согласии Клиента на обработку персональных данных и прочих документах.

§10. Согласование ремонта.

10.1. Настоящий параграф не применяется к гарантийному ремонту, сервисным кампаниям и ремонтам, решение о производстве которых безвозмездно для Клиента, принято в одностороннем порядке Обществом.

10.2. Состав и перечень ремонтных работ должны быть согласованы Клиентом.

10.3. В момент приемки автомобиля в ремонт между Клиентом и Обществом подписывается заявка (смета/предварительный заказ-наряд/иной аналогичный документ), содержащая

информацию о выполняемых работах и запасных частях. Указанный перечень работ, запасных частей, их количество и стоимость (смета) является приблизительной.

10.4. Если в ходе ремонта возникнет необходимость в проведении дополнительных работ (оказании дополнительных услуг), то такие работы (услуги) и их стоимость согласовываются с Клиентом способом, разрешенным законом, в том числе по телефону либо по электронной почте.

10.5. Приемка ремонта (подписание акта выполненных работ без указания замечаний к составу/стоимости ремонт) и/или оплата ремонта означают согласие Клиента с перечнем работ, запасных частей, их количеством и стоимостью.

§11. Оплата ремонта.

11.1. Настоящий параграф не применяется к гарантийному ремонту, сервисным кампаниям и ремонтам, решение о производстве которых безвозмездно для Клиента, принято в одностороннем порядке Обществом.

11.2. Ремонт должен быть оплачен Клиентом до получения автомобиля из ремонта, если иной порядок оплаты стороны не согласовали в письменном виде.

11.3. Ремонт оплачивается наличными денежными средствами в кассу Общества, с учетом установленных законодательством ограничений по наличным расчетам, либо безналичными денежными средствами. Моментом исполнения обязательства по оплате ремонта считается момент поступления денежных средств в кассу Общества или на расчетный счет Общества, если иной момент прямо не установлен законодательством для отдельной категории Клиентов.

11.4. В случае необходимости оплаты стоимости/части стоимости ремонта за Клиента третьим лицом и отсутствия полной оплаты ремонта в соответствующие сроки, Общество вправе потребовать полной оплаты ремонта от Клиента, а Клиент обязуется совершить такую оплату в течение 10 дней с момента получения соответствующего требования Общества.

11.5. В случае нарушения Клиентом согласованных сроков оплаты ремонта, указанных в настоящем параграфе, Клиент обязуется выплатить Обществу неустойку в размере 0,1% от стоимости ремонта, за каждый календарный день просрочки оплаты. Обязанность по выплате неустойки возникает только в случае предъявления Обществом соответствующего требования.

11.6. В случае, если оплата ремонта осуществляется банковской картой Клиентом/представителем Клиента, Общество не устанавливает владельца такой банковской карты, не проверяет полномочия на ее использование у предъявившего лица и основания осуществления перевода с данного расчетного счета. Все возникшие споры решаются без участия Общества Клиентом/представителем Клиента и владельцем банковской карты.

§ 12. Запасные части.

12.1. В целях реализации настоящего параграфа Правил под понятием «запасные части» понимаются любые детали, материалы, узлы и агрегаты, которые устанавливаются на автомобиль в ходе проведения ремонта, а также используются при выполнении ремонта, включая дополнительное оборудование, а также аксессуаров.

12.2. Если Клиент не изъявил иной воли до момента предоставления автомобиля на ремонт, проведение ремонта осуществляется с использованием запасных частей, деталей и расходных материалов Общества.

12.3. В некоторых случаях в качестве альтернативы оригинальным запасным частям или идентичным запасным частям Обществом могут быть предложены Клиенту запасные части соответствующего качества.

12.4. В целях настоящего параграфа Правил под понятием «оригинальные запасные части» понимаются запасные части, производимые автопроизводителем или для автопроизводителя по его поручению/заказу производителем оригинальных запасных частей, а также распространяемые автопроизводителями или иными официальными дистрибьюторами автопроизводителя и маркируемые товарным знаком автопроизводителя; под понятием «идентичные запасные части» понимаются запасные части, производимые автопроизводителем или для автопроизводителя по его поручению/заказу производителем оригинальных запасных частей, полностью соответствующие оригинальным запасным частям, но не маркируемые товарным знаком автопроизводителя, а также распространяемые Участниками или иными официальными дистрибьюторами автопроизводителя.

12.5. Ответственность за качество запасных частей соответствующего качества и возможные последствия, к которым может привести их установка на автомобиль, несет Общество, однако, соглашаясь на альтернативу в виде запасных частей соответствующего качества, Клиент

подтверждает, что был проинформирован Обществом о возможных последствиях использования таких запасных частей, таких как отключение от программ дополнительного технического обслуживания и проч.

12.6. Клиент отказывается от запасных частей, замененных в процессе ремонта, и указанными запасными частями Общество распоряжается по собственному усмотрению, в отсутствие иных соглашений.

12.7. Особенности проведения ремонта с использованием запасных частей, предоставленных Клиентом, определяются §13.5. Правил.

§ 13. Особенности отдельных видов ремонта.

Положения соответствующих параграфов §13 применяются к случаям, предусмотренным заголовком параграфов. В случае, если иными параграфами Правил предусмотрено иное, то применению подлежат положения параграфов §13.

§ 13.1. Особенности проведения ремонта при организации и оплате страховщиком в счет страхового возмещения ремонта поврежденного имущества («ремонт по направлению от страховой компании»).

Клиент уполномочивает страховую компанию, выдавшую направление на ремонт (далее – «страховая компания»), согласовать перечень и стоимость работ и запасных частей, деталей и материалов, в том числе и дополнительных.

Положения параграфа «Согласование ремонта» настоящих Правил в указанном случае не применяются.

Клиент гарантирует отсутствие претензий по перечню и стоимости работ и материалов, если они согласованы страховой компанией.

Настоящие Правила не применяются к ремонту по направлению, выданному в соответствии с ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».

§ 13.2. Особенности кузовного ремонта и окрашивания.

Общество информирует Клиента, что технология ремонтной окраски и технология заводской окраски кузова автомобиля существенно различаются. В условиях любой станции технического обслуживания воспроизвести заводскую окраску невозможно с технической точки зрения.

Договором между Обществом и Клиентом устанавливаются следующие условия по качеству кузовного ремонта и/или ремонта, связанного с окрашиванием элементов автомобиля:

a. является допустимой разница в цветовых оттенках лакокрасочного покрытия отдельных деталей автомобиля не превышающая 3 единиц (VCI);

b. окрашенные бывшие в употреблении детали отличаются от новых аналогичных деталей по оттенку, шагрени, равномерности;

c. в случаях частичной окраски деталей или окраски детали, сочетающей окрашиваемые и не окрашиваемые области, замечен окрашиваемый участок, включая его стык с не окрашиваемым участком или переход с окрашиваемого участка на не окрашиваемый;

d. прочие требования к поверхностям после окрашивания:

Категория поверхности	Показатели внешнего вида поверхности					
	Включения (сорность)				Шагрень	Потеки
	Количество, шт/м ² .ю не более	Длина, мм, не более	Ширина, мм, не более	Расстояние между включениями, мм, не менее		
I	60	0,5	0,5	30	Допускается равномерная, не связанная с уменьшением толщины слоя лакокрасочного покрытия	Не допускаются
II	Не нормируется				Допускается равномерная, не связанная с	Допускаются незначительные

		уменьшением толщины слоя лакокрасочного покрытия	
III	Не нормируются: допускается наличие непрокраса, возникновение коррозии, наличие сора не влияющие на внешний вид и эксплуатационные характеристики кузова автомобиля		

I категория - лицевые поверхности панелей кузова и поверхности салона, не закрываемые элементами арматуры, накладками, обивками, ковриками, мастиками и т.п.

II категория - поверхности моторного и багажного отсеков (включая внутренние поверхности капота и крышки багажника), не закрываемые накладками, ковриками, мастиками и т.п., арочные части крыльев, поверхности водосточных желобов.

III категория – зоны, не относящиеся к комплексному ЛКП (катафорез, вторичный и базовая эмаль грунт, нанесенные без непосредственного распыления, пылом), а также оставшиеся поверхности кузова (пороги, лонжероны, моторный щит, стаканы амортизаторов и пр.) на которых присутствуют указанные слои ЛКП толщиной в пределах 50-70 мкм (слои без лака) и до 50 мкм (только катафорез и грунт с базовой эмалью или без нее, пылом).

е. имеется разница в величинах зазоров сопрягаемых деталей кузова и панелей салона, не регламентированных заводом-изготовителем.

§13.3. Особенности проведения гарантийного ремонта автомобиля.

Замененные в процессе гарантийного ремонта автомобиля детали переходят в собственность Общества.

Общество самостоятельно определяет способ и метод гарантийного ремонта автомобиля. В том числе, Обществом может быть принято решение о проведении гарантийного ремонта с применением запасных частей бывших в употреблении.

В случае замены в рамках гарантийного ремонта автомобиля запасных частей и иных комплектующих в течение установленного на них гарантийного срока, а если отдельный гарантийный срок на них не был установлен, то в течение гарантийного срока на автомобиль, гарантийный срок на новые запасные части и прочие комплектующие устанавливается равным периоду времени между датой их установки на автомобиль и датой окончания гарантийного срока на старые, подвергнутые замене запасные части и иные комплектующие, а если отдельный гарантийный срок на них не был установлен, то гарантийный срок устанавливается равным периоду времени между датой их установки на автомобиль и датой окончания гарантийного срока на автомобиль.

Наименования документов, оформляемых при проведении гарантийного ремонта автомобиля, могут не совпадать с указанными в настоящих Правилах, поскольку такие документы определяются лицом, предоставляющим гарантию качества.

§13.4. Особенности проведения сервисных кампаний автомобиля.

Замененные в процессе сервисной кампании автомобиля детали переходят в собственность Общества.

Способ и метод проведения сервисной кампании автомобиля определяется производителем/импортером автомобиля.

Перечень автомобилей, в отношении которых производится сервисная кампания, определяется производителем/импортером автомобиля.

§13.5. Особенности проведения ремонта с использованием запасных частей, предоставленных Клиентом.

Клиент вправе предоставить для проведения ремонта Обществу собственные запасные части, за исключением некоторых видов ремонта (гарантийный ремонт, сервисная кампания, ремонт по направлению от страховой компании).

Настоящим Общество предупреждает, что исследование качества и соответствия автомобилю предоставленных Клиентом запасных частей (материалов) не производится и в условиях СТО не может быть проведена.

Настоящим Общество предупреждает, что им не производится проверка на соответствие каталожных номеров и/или подлинности товарных знаков или иного происхождения, предоставленных Клиентом запасных частей.

В случае, если сторонами определяется и в документации указываются наименование/описание/цена запасных частей, Клиент и Общество договорились, что данная информация является исключительно справочной информацией, определенной в экстремально короткие сроки по внешнему виду, и не служит предметом каких-либо отсылок для Клиента или Общества. В случае необходимости определения указанных фактов по любым обстоятельствам, данные факты определяются установленным законом для этого случая способом.

В случае выявления Обществом по внешним признакам явной непригодности или недоброкачества запасных частей (материалов), предоставленных Клиентом, Общество, в соответствии с действующим законодательством, обязано посредством телефонной связи немедленно предупредить Клиента и до получения от него указаний приостановить проведение ремонта, в связи с чем, возможно увеличение сроков ремонта.

Общество предупреждает, что в случае установки на автомобиль некачественных либо не соответствующих автомобилю запасных частей (материалов) могут выйти из строя дорогостоящие узлы и агрегаты.

В частности:

Использование некачественной/несоответствующей автомобилю запасной части (материала)	Возможные последствия выхода из строя или возникновения неисправности в узле/агрегате
Масло в двигатель	Двигатель
Масляный фильтр	Двигатель
Воздушный фильтр	Двигатель
Тормозные колодки	Тормозная система
Тормозные диски	Тормозная система
Масло в коробке переключения передач	Коробка переключения передач
Салонный фильтр	Климатическая установка

Предоставление для проведения ремонта Клиентом запасных частей (материалов) означает, что Клиент ознакомлен с настоящим параграфом и настаивает на использовании при проведении ремонта автомобиля предоставленных им запасных частей (материалов), беря, при этом, всю ответственность за возможные последствия на себя.

Общество вправе вести учет фактов использования запасных частей, предоставленных Клиентом и учитывать данные обстоятельства при рассмотрении жалоб Клиентов на качество автомобиля на предмет наличия причинно-следственной связи между использованием запасных частей с не подтверждённым качеством и возникновением дефекта в автомобиле.

§ 13.6. Особенности проведения ТО.

ТО проводится по предварительной записи, которую Клиент может осуществить по телефону, электронной почте, с помощью формы обратной связи официального сайта Общества. О проведении ТО Общество проставляет специальную отметку в соответствующей документации.

Общество имеет право произвести отметку о проведении ТО с запасными частями (материалами), предоставленными Клиентом.

Общество не аккредитовано в качестве оператора технического осмотра и не осуществляет проверку соответствия технического состояния автомобиля обязательным требованиям безопасности и его допуск к участию в дорожном движении с выдачей диагностической карты.

§ 13.7. Особенности установки дополнительного оборудования.

Клиент осведомлен, что установка некоторого дополнительного оборудования может изменить отдельные технические параметры автомобиля, что может повлечь необходимость исполнения дополнительных обязанностей Клиентом, установленных законом, например, проведение технической экспертизы конструкции автомобиля в аккредитованной испытательной лаборатории, регистрация в уполномоченных органах (в т.ч. ГИБДД) и т.д., или повлиять на соответствие автомобиля установленным требованиям.

Общество не проводит подобных экспертиз и исследований.

В отношении некоторых видов дополнительного оборудования Обществом может быть передана документация, касающаяся условий его эксплуатации и гарантийного обслуживания. Клиент обязуется ознакомиться и выполнять условия такой документации.

§ 13.8. Особенности иных отдельных видов ремонта.

Общество уведомляет Клиента о том, что выполнение работ по промывке деталей, например, топливных форсунок, может привести к выходу из строя/неработоспособности как промываемого узла/агрегата, так и иного, задействованного в работе автомобиля (двигателя, катализатора и др), по причине попадания вымываемых продуктов износа в узлы и агрегаты автомобиля или потери компрессии, удерживаемой осадком продуктов износа на деталях, или по иной причине. Проведение подобных работ осуществляется без принятия Обществом ответственности за подобные последствия, Клиент самостоятельно несет риск любых негативных последствий.

Общество уведомляет Клиента о том, что выполнение работ по замене масла в коробке переключения передач (КПП) может привести к выходу из строя/неработоспособности КПП (в том числе отдельных узлов) по причине технического состояния и условий эксплуатации КПП, ее износа и накопления в деталях продуктов износа. При замене масла указанные продукты износа могут привести к нарушению маслоподачи к определенным частям КПП, или повлечь иные негативные последствия. Проведение подобных работ осуществляется без принятия Обществом ответственности за подобные последствия, Клиент самостоятельно несет риск любых негативных последствий.

§ 13.9. Особенности проведения пошива/оформления салона/элементов салона автомобиля.

На указанные работы предоставляется гарантия качества сроком 1 год или 10000 (десять тысяч) км пробега в зависимости от того, что наступит ранее с момента подписания акта выполненных работ.

На результат работы (оказания услуг) устанавливается срок службы 2 года или 30000 (тридцать тысяч) км пробега в зависимости от того, что наступит ранее с момента подписания акта выполненных работ.

Гарантийные обязательства не распространяются в случае вмешательства/действий третьих лиц и нарушения обязательств Клиентом условий эксплуатации результата работ (оказания услуг).

Условия эксплуатации результата работ (оказания услуг): не допускается чистка с использованием химических средств; для удаления бытовых загрязнений (чай, кофе, сок, пыль и т.д.) необходимо поверхность обработать увлажненной мягкой тканью легкими движениями, затем обязательно протереть насухо, таким же образом удаляется пыльный налет и грязь; если не удалось избавиться от загрязнения сразу, допускается использование 40%-50% водно-спиртового раствора или нашатырного спирта.

О лице, предоставляющем гарантию качества на работы делается отметка в заявке и акте выполненных работ.

Учитывая, что замененные элементы салона используются в качестве составляющих и обеспечивающих ресурсов для выполнения заявленных работ, и, что такое использование учитывается при формировании стоимости работ, Общество и Клиент договорились, что замененные элементы салона (ткань сидений и пр.) Клиенту не возвращаются.

§14. Гарантийные обязательства Общества по ремонту и срок службы.

14.1. Настоящий параграф не применяется к гарантийному ремонту, сервисным кампаниям и ремонтам, решение о производстве которых безвозмездно для Клиента, принято в одностороннем порядке Обществом.

14.2 Гарантия на выполненные работы предоставляется сроком на 6 (шесть) месяцев или 10 000 (десять тысяч) км пробега в зависимости от того, что наступит ранее с момента их приемки. На отдельные виды работ устанавливаются более короткие сроки гарантии: заправка кондиционера – 7 дней; на смазочные работы – 1 месяц; на регулировочные работы, в том числе работы по регулировке углов установки колес, на работы по шиномонтажу, балансировке колес – 1 день. Гарантия не предоставляется на работы по ремонту трещин и сколов лобовых стекол автомобилей, работы по мойке, чистке и химчистке автомобилей и их деталей, диагностические работы.

14.3. Гарантия на проданные запасные части (за исключением расходных материалов) составляет 6 (шесть) месяцев с момента их приобретения (установки Исполнителем) или 10 000 (десять тысяч) км пробега в зависимости от того, что наступило раньше с момента их приобретения (установки Исполнителем).

14.4. Гарантийные обязательства не распространяются на запасные части и работы, гарантия на которые не предоставляется в соответствии с гарантийной (сервисной) книжкой. Гарантия не

распространяется на расходные материалы, а также на запасные части и аксессуары, подверженные естественному износу (фильтры и фильтрующие элементы, все типы автомобильных ламп, охлаждающие и другие эксплуатационные жидкости, свечи зажигания, плавкие предохранители, щетки стеклоочистителей, тормозные колодки, диски и барабаны, приводные ремни, диски сцепления, выжимные подшипники, напольные коврики, элементы питания для устройств дистанционного управления и т.п.).

14.5. Гарантия не распространяется на случаи возникновения дефектов: в результате вмешательства третьих лиц; нарушения правил эксплуатации автомобиля; вызванные внешним воздействием; а также иные случаи, не связанные с некачественным оказанием услуги.

14.6. Общество не несет гарантийные обязательства при оказании услуг с использованием запасных частей (материалов) Клиента.

14.7. Требования, связанные с недостатками оказанных услуг, имеющими явный характер, могут быть предъявлены только при принятии услуг. Указанные требования считаются предъявленными при их наличии в акте выполненных работ.

14.8. При устранении в рамках гарантийного ремонта недостатков продукции (ее комплектующих) приобретенной/установленной у Общества, в течение гарантийного срока на продукцию (ее комплектующие) посредством замены комплектующего изделия или составной части продукции, на новые комплектующее изделие или составную часть продукции устанавливается гарантийный срок равный периоду времени между датой их установки на продукцию (ее комплектующее) и датой окончания гарантийного срока на старые, подвергнутые замене комплектующее изделие или составную часть продукции.

14.9. Недостатки выполненных работ (оказанных услуг) будут устраняться Обществом в срок, не превышающий 45 (сорока пяти) дней с момента обращения Заказчика к Исполнителю с соответствующим требованием.

14.10. На результат ремонта устанавливается срок службы 2 года.

§15. Разрешение споров.

15.1. В отсутствие прямого законодательного регулирования об ином, судебные споры разрешаются в Октябрьском районном суде города Самары или Мировым судьей судебного участка № 7 Октябрьского судебного района г.Самары или Арбитражным судом Самарской области в соответствии с правилами подсудности.

15.2. В случае, если в соответствии с законом или положениями заключенного соглашения, для обращения в суд требуется соблюдение досудебного порядка урегулирования спора, то сторона обязана обратиться к другой стороне с соответствующей претензией, срок рассмотрения претензий Общества к Клиенту – 5 календарных дней с момента получения Клиентом соответствующей претензии, срок рассмотрения претензий Клиента к Обществу – 15 календарных дней с момента получения Обществом соответствующей претензии. Претензия считается полученной Клиентом в момент ее получения адресатом (его представителем) либо по истечении 3 календарных дней с момента поступления почтового отправления в отделение связи по месту нахождения Клиента, в зависимости от того, что наступило ранее.

15.3. В случае возникновения споров обстоятельства конкретного ремонта устанавливаются с учетом сведений, указанных в разделе «Рекомендации» подписанных Клиентом и Обществом документах по ремонту.

§16. Изменение Правил.

16.1. Общество вправе в одностороннем порядке изменить Правила, путем размещения измененной редакции Правил в свободном доступе. Ранее действовавшая редакция Правил остается в свободном доступе.

16.2. В случае изменения Обществом Правил в отношении ремонтов, по которым автомобили переданы Обществу для проведения ремонта, Правила применяются в редакции, действовавшей на момент передачи автомобиля Обществу.

16.3. В случае, если в момент действия Правил, будут изданы положения законодательства, прямо противоречащие Правилам, в указанной части будут действовать положения законодательства, в остальной части Правила продолжают действовать в неизменном виде.

16.4. При наличии отдельного соглашения между Клиентом и Обществом, которые прямо противоречат Правилам, в противоречащей части будут применяться положения таких соглашений. Вместе с тем, документы, составленные в рамках конкретного ремонта (заявка, акт выполненных

работ и пр.) в целях настоящего пункта не являются отдельным соглашением между Клиентом и Обществом, в связи с чем, в случае противоречий между Правилами и документами, составленными в рамках конкретного ремонта применяться будут Правила, за исключением условий, содержащихся в поле «Особые условия сделки» таких документов – в таком случае, приоритет в обозначенной части над Правилами будет принадлежать условиям, указанным в данном поле.