

УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА 01.01.2026

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ЗАКАЗ-НАРЯДА

Заключая (подписывая) Заказ-наряд, указанный в настоящем Приложении (далее – «*Условия*»), Заказчик (далее также «*Потребитель*») соглашается со следующими условиями выполнения работ (оказания услуг):

1.1. Полномочия и ответственность: Заказчик заверяет Исполнителя в том, что

- является законным владельцем автомобиля (транспортного средства, далее – «*Автомобиль*»), в отношении которого выполняются работы (услуги);
- уполномочен на согласование (заказ) выполнения работ (услуг) и их стоимости;
- уполномочен на оплату стоимости работ (услуг) в отношении Автомобиля.

Заказчик обязуется оплатить стоимость работ (услуг) и запасных частей (иных товаров) в полном объеме до момента выдачи Автомобиля со станции технического обслуживания (далее – «*СТО*»).

1.2. Документы при приемке: Заказ-наряд оформляется при предъявлении Заказчиком документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих право пользования и владения Автомобилем (ПТС, СТС), за исключением ремонта отдельных снятых узлов¹ (в этом случае предъявление документов не требуется).

1.3. Приостановка работ: Исполнитель обязан приостановить работы и предупредить Заказчика в случаях:

- обнаружения непригодности и (или) недоброкачества запасных частей, предоставленных Заказчиком;
- если выполнение указаний Заказчика может снизить качество и (или) безопасность

¹ П. 8 Постановления Правительства РФ от 29.05.2025 № 780 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств"

работ (услуг);

- если соблюдение указаний Заказчика может повлечь невозможность завершения работ (услуг) в срок;
- если Заказчик в разумный срок не устранит эти обстоятельства, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора (заказ-наряда) в одностороннем внесудебном порядке и потребовать возмещения фактически понесенных затрат.

1.4. Оплата и удержание Автомобиля: Автомобиль выдается после полной оплаты стоимости выполненных работ (услуг) и приобретенных запасных частей. Заказчик уведомлен и согласен, что в случае неоплаты стоимости работ (услуг, запасных частей) в полном объеме Исполнитель имеет право удерживать Автомобиль на основании статей 359, 360 Гражданского кодекса РФ до полного погашения задолженности.

1.5. Хранение автомобиля: Срок бесплатного хранения Автомобиля после письменного уведомления о завершении работ в адрес Заказчика (SMS/мессенджер/телефонное) составляет 3 (три) суток. Начиная с 4-х суток Заказчик оплачивает услуги по хранению Автомобиля по тарифу 500 (пятьсот) рублей за каждые сутки.

1.6. Техническая безопасность и электрическое оборудование: В целях технической и пожарной безопасности Автомобиль может быть обесточен (сброс клемм аккумуляторной батареи), что может привести к сбросу настроек мультимедиа и электронных систем. Перед началом выполнения работ (услуг) все приборы, подключенные к прикуривателю, будут отключены, а все нештатные утеплители подкапотного пространства будут сняты и помещены в багажник Автомобиля.

1.7. Горючие вещества и газобаллонное оборудование: Автомобиль передается Заказчиком Исполнителю без посторонних горючих материалов (включая канистры с бензином, жидкости для розжига, промасленные тряпки и т.п.) в соответствии с действующими требованиями, установленными законом. При наличии газобаллонного оборудования (далее – «ГБО») топливная емкость Автомобиля должна быть полностью опустошена до передачи Автомобиля Исполнителю. Ответственность за причинение ущерба по причине нарушения требований, установленных настоящим пунктом Условий, включая вследствие возгорания оставленных в Автомобиле веществ и (или) от утечки газа из ГБО несет

Заказчик в полном объеме.

- 1.8. Нештатное оборудование и электрическая проводка: Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе электрооборудования, вызванные наличием нестандартного оборудования и (или) несанкционированных вмешательств в электропроводку, о которых Исполнитель не был уведомлен при приемке Автомобиля.
- 1.9. Лакокрасочное покрытие и комплектность: Претензии по состоянию лакокрасочного покрытия (далее – «ЛКП») и комплектности Автомобиля не могут быть подтверждены при отсутствии Акта осмотра, составленного при приемке Автомобиля в чистом состоянии. Если Автомобиль принят не в чистом состоянии, то проставляется отметка в заказ-наряде "Технологическая мойка не производилась", а претензии по видимым повреждениям ЛКП после выдачи Автомобиля не подлежат удовлетворению.
- 1.10. Запчасти, предоставляемые Заказчиком (простой ремонтного поста): В случае невозможности завершения выполнения работ (услуг) по причине отсутствия или ожидания запасных частей, предоставляемых Заказчиком, Исполнитель вправе взыскать плату за занятие ремонтного поста (простой подъемника) в размере 5000 (пять тысяч) рублей за сутки простоя.
- 1.11. Коммуникация и согласование изменений: Согласование дополнительных работ, изменения сроков и стоимости работ (услуг) может производиться: при личном посещении СТО; по телефону с записью разговора; через мессенджеры (WhatsApp, Telegram, MAX) или SMS с номера телефона Потребителя, указанного в Заказ-наряде. Такая деловая переписка Сторон и записи телефонных разговоров имеют юридическую силу и могут использоваться в качестве доказательств, включая в судебном порядке.
- 1.12. Тест-драйв и перемещение Автомобиля: Потребитель дает согласие на:
- перемещение Автомобиля третьими лицами в сервисный бокс (СТО) и обратно;
 - проведение тестовой поездки по территории техцентра для диагностики неисправностей и проверки результатов выполненных работ.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

Потребитель обязан проверить комплектность, техническое состояние Автомобиля и объем выполненных работ (услуг) при получении Автомобиля с участием представителя СТО.

2.1. Явные недостатки: Явные недостатки — это недостатки, которые могут быть обнаружены при обычном визуальном осмотре (царапины, вмятины, некомплектность, видимые дефекты сборки узлов). Претензии по явным недостаткам должны быть заявлены Заказчиком немедленно при приемке и отражены в Акте приема-передачи выполненных работ. Подписывая Акт приема-передачи без замечаний, Потребитель подтверждает отсутствие явных недостатков и утрачивает право ссылаться на них впоследствии (статья 720 Гражданского кодекса РФ).

2.2. Скрытые недостатки: Скрытые недостатки — это недостатки, которые невозможно обнаружить при обычном способе приемки (внутренние дефекты узлов, некачественная затяжка скрытых креплений, нарушение технологии и т.п.). Право предъявлять претензии по скрытым недостаткам сохраняется в течение всего гарантийного срока, установленного на выполненные работы.

2.3. Утилизация снятых деталей: СТО вправе утилизировать все неустраиваемые Потребителем запасные части, снятые с Автомобиля в процессе выполнения работ (услуг), по истечении 2 (двух) суток с даты подписания Акта приема-передачи выполненных работ.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Исполнитель гарантирует качество выполненных работ (услуг) и установленных им запасных частей при условии соблюдения Потребителем правил эксплуатации и рекомендаций Исполнителя.

3.1. Сроки гарантии:

Слесарные работы (кроме регулировочных) и оригинальные запасные части, приобретенные у Исполнителя: 1 год или 20 000 км пробега (в зависимости от того, какое событие наступит ранее)

Регулировка углов установки колес (развал-схождение): 7 календарных дней или 500 км пробега (в зависимости от того, какое событие наступит ранее)²

После выполнения агрегатных работ (ремонт/замена двигателя, коробки передач, раздаточной коробки, мостов, сцепления и т.п.) **Потребитель обязан предоставить Автомобиль для бесплатного контрольного осмотра в следующие сроки:** 1000 км пробега с момента выдачи автомобиля или 15 дней с даты окончания работ (в зависимости от того, какое событие наступит ранее). Если Потребитель не предоставил Автомобиль для контрольного осмотра в указанный срок и впоследствии обратился с гарантийной претензией по узлу (агрегату), который подвергался ремонту, Исполнитель вправе отказать в бесплатном гарантийном ремонте в случае, если причиной неисправности стало несвоевременное выявление и устранение регулируемых параметров (доливка масла, подтяжка креплений, регулировка зазоров и т.п.), которые должны были быть проверены в Автомобиле и скорректированы при контрольном осмотре. Данное условие не лишает Потребителя права на гарантийный ремонт дефектов, не связанных с отсутствием своевременного технического контроля (заводской брак деталей, нарушение технологии сборки и т.п.).

3.2. Ограничения гарантии и особые условия:

3.2.1. Запасные части, предоставленные Потребителем: На запасные части, расходные и смазочные материалы, предоставленные Потребителем, гарантия СТО не распространяется. Гарантия предоставляется только на услугу по установке (монтаж) таких деталей. В случае обнаружения брака или неисправности детали, предоставленной Потребителем, повторные работы по её демонтажу и замене оплачиваются Потребителем отдельно.

3.2.2. Замена трансмиссионной жидкости в АКПП: Потребитель предупрежден и согласен с тем, что при частичной или полной замене жидкости в автоматической коробке передач (АКПП) с пробегом возможны следующие последствия:

² Гарантия на регулировку развал-схождения прекращается в полном объеме при каком-либо вмешательстве в ходовую часть Автомобиля или смене колес (в том числе сезонной замене шин) после выполнения регулировки;

- вымывание продуктов износа фрикционных дисков (фрикционной пыли);
- изменение гидравлических зазоров в клапанном блоке (гидроблоке);
- проявление скрытых механических неисправностей АКПП, которые были компенсированы загрязненной жидкостью.

Эти процессы могут привести к некорректной работе АКПП (пробуксовки, толчки, задержки переключений) вплоть до невозможности дальнейшей эксплуатации агрегата. Исполнитель гарантирует при выполнении работ (услуг):

- соблюдение технологии замены жидкости (аппаратная или ручная замена);
- использование жидкости соответствующей спецификации и объема;
- правильную установку уровня и герметичность соединений.

Исполнитель не несет ответственности за проявление скрытых неисправностей АКПП, вызванных её естественным износом, которые стали очевидны после замены рабочей среды (трансмиссионной жидкости). Перед проведением работ Исполнитель фиксирует исходное состояние АКПП (наличие симптомов, кодов ошибок, внешних подтеканий).

3.2.3. Автомобили, доставленные на эвакуаторе: Автомобили, доставленные не своим ходом (на эвакуаторе, буксире), принимаются в работу в статусе "условно неисправные". Претензии к работоспособности узлов и агрегатов, функционирование которых не было продемонстрировано мастеру-консультанту при приемке (двигатель не запущен, ходовая часть не проверена на ходу и т.п.), принимаются только после проведения полной диагностики и согласования её результатов с Потребителем. При приемке такого Автомобиля составляется Акт с перечислением заявленных неисправностей и симптомов.

3.2.4. Расходные материалы и естественный износ: Гарантийные обязательства не распространяются на естественный износ и выход из строя следующих элементов, если это не вызвано нарушением технологии их установки Исполнителем:

- фильтры всех типов (воздушные, масляные, топливные, салонные);
- приводные ремни (ГРМ, навесного оборудования);

- свечи зажигания и высоковольтные провода;
- диски сцепления и маховики;
- тормозные колодки, диски и барабаны;
- резиновые шланги, патрубки, сальники, прокладки (кроме прокладок блока цилиндров и ГБЦ);
- резинометаллические шарниры (сайлентблоки, подушки);
- щетки стеклоочистителей;
- лампы накаливания и светодиодные элементы;
- предохранители плавкие;
- щетки электродвигателей (стартера, генератора);
- стекла кузова, фар и фонарей;
- масла, технологические жидкости, консистентные смазки, хладагент системы кондиционирования.

3.3. Условия сохранения гарантии: Гарантийные обязательства Исполнителя сохраняются при условии:

- соблюдения Потребителем правил эксплуатации Автомобиля и рекомендаций Исполнителя;
- отсутствия вмешательств в отремонтированные узлы третьих лиц;
- своевременного обращения при обнаружении недостатков (в течение гарантийного срока);
- предоставления Автомобиля для устранения выявленных недостатков в согласованный срок.

Гарантия утрачивается в случаях:

- нарушения Потребителем правил эксплуатации Автомобиля и рекомендаций Исполнителя;
- механических повреждений отремонтированных узлов в результате ДТП, наезда на препятствия;
- эксплуатации Автомобиля в экстремальных условиях (спортивные соревнования, бездорожье при отсутствии соответствующей подготовки);
- самостоятельного ремонта или ремонта у третьих лиц без согласования с Исполнителем;
- внесения изменений в программное обеспечение электронных блоков управления (чип-тюнинг, Stage 1/Stage 2/Stage 3 и т.п.), а также изменения калибровок, повышающих мощность/крутящий момент (в т.ч. по наддуву, топливоподаче, зажиганию) и/или отключения штатных систем контроля (включая контроль токсичности), если указанные изменения могли повлиять на ресурс, режимы работы или причину возникновения недостатка по узлу (агрегату), в отношении которого заявлены гарантийные требования; при этом гарантия на работы (узлы), не связанные причинно-следственно с указанными изменениями, сохраняется использованием неподходящих эксплуатационных жидкостей и материалов.

4. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Акт приема-передачи транспортного средства: К настоящему Заказ-наряду прилагается Акт приема-передачи транспортного средства, который является также неотъемлемой частью всех Заказов-нарядов, оформленных в рамках исполнения основного заказа (включая гарантийные и рекламационные заказ-наряды).

4.2. Порядок разрешения споров:

В случае возникновения разногласий Стороны принимают меры к их урегулированию путем переговоров.

При недостижении согласия спор передается на рассмотрение в суд по месту нахождения Исполнителя или по месту жительства Потребителя (по выбору Потребителя) в соответствии с законодательством РФ.

Я, _____ (ФИО Потребителя),

подтверждаю, что:

- ознакомился (ась) с содержанием настоящих Условий обслуживания и гарантийный обязательств в полном объеме и согласен (согласна) с ними полностью;
- согласен (согласна) с объемом работ (услуг), предварительной стоимостью и сроками выполнения работ (услуг);
- согласен (согласна) с условиями гарантийных обязательств на выполненные работы (услуги);
- согласен (согласна) с условиями, регулирующими порядок оплаты, хранения Автомобиля и взыскания платы за простой;
- предупрежден (а) об особенностях и рисках выполнения отдельных видов работ (включая замена жидкости АКПП, ремонт автомобилей с эвакуатора);

Дата: " ____ " _____ 20 ____ г.

Подпись Потребителя: _____

Расшифровка подписи: _____

