

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ГАРАНТИИ «ТехГарант 3 в 1»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «Автоклуб» услуг по программе гарантии «ТехГарант 3 в 1» (далее по тексту – «программа гарантии»). Правила устанавливаются Исполнителем самостоятельно и регулируют взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Исполнитель (Компания) — общество с ограниченной ответственностью «Автоклуб» (ОГРН 1089847331485/ИНН 7811415055), с которым заключается договор.

Заказчик (Клиент) — физическое или юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, являющееся собственником транспортного средства или распоряжающееся им на ином законном основании, и заключившее договор с Исполнителем, в результате чего приобрело право на получение гарантийного обслуживания ТС по программе «ТехГарант 3 в 1».

Доверенное лицо — лицо, не являющееся собственником транспортного средства Заказчика, и уполномоченное осуществлять ремонт и обслуживание транспортного средства на основании нотариальной доверенности.

Программа технической гарантии (программа гарантии) — послегарантийное сервисное обслуживание транспортного средства Заказчика за пределами, установленного изготовителем, гарантийного срока на автомобиль, в объеме и на условиях, установленных договором и настоящими правилами.

Сертификат — идентификационный номерной документ в бумажной форме, выдаваемый Заказчику при подключении его к программе гарантии и удостоверяющий право Заказчика на получение услуг в рамках выбранной им Программы гарантии..

Активация сертификата — дата начала действия программы гарантии.

Срок действия программы гарантии — срок действия программы гарантии начинает течь со дня заключения договора и действует в течении 12 месяцев или 20 000 км пробега, в зависимости от того, что наступит ранее.

Транспортное средство (ТС) — исправный легковой автомобиль, массой до 3 500 кг.

Срок эксплуатации ТС с момента его продажи первому покупателю (в соответствии с данными расшифровки номера VIN) - не более 25 лет, с пробегом по одометру до 300 000 км на дату заключения Договора.

Продавец ТС — юридическое или физическое лицо, у которого Заказчик приобрел транспортное средство по договору купли-продажи транспортного средства.

ГТО — Государственный технический осмотр, обязательная процедура, регламентируемая Федеральным Законом «О техническом осмотре транспортных средств» № 170-ФЗ.

Лимит ответственности Исполнителя — сумма, в пределах которой Исполнитель оплачивает расходы Заказчика по ремонтным работам и запасным частям ТС Заказчика.

ГСМ — горюче смазочные материалы.

Оригинальные запчасти и ГСМ — детали и ГСМ, которые поставляются непосредственным производителем автомобилей, но не изготовителем, т.е., запасные части и ГСМ того же качества и имеющие те же идентификационные данные (каталожные номера), что и компоненты (детали и ГСМ), используемые для сборки автомобилей, изготовленные в соответствии со спецификациями и производственными стандартами, регламентированными для производства компонентов или запасных частей для соответствующих ТС.

Обязательное ТО — техническое обслуживание ТС, включающее в себя замену ГСМ и фильтров в двигателе и в трансмиссии (для всех типов КПП), дающее Заказчику право пользоваться услугами по программе гарантии.

Регламентное ТО — техническое обслуживание ТС, дополнительно регламентированное настоящими Правилами в целях исполнения заключенного Договора.

Плановое ТО — техническое обслуживание ТС, регламентированное заводом-изготовителем.

Неисправность (поломка) — дефекты ТС, образовавшиеся в период действия договора, исключая возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений, либо которые приводят к

нарушению требований безопасности. Не является неисправностью вред, причиненный ТС в результате дорожно-транспортного происшествия, противоправных действий третьих лиц.

Требования к шинам и дискам: состояние на дату заключения договора – новые и бывшие в употреблении; диаметр шин: R14, R15, R16, R17, R18, R19, R20.

Шина — упругая резино-металло-тканевая оболочка, установленная на обод диска.

Диск — часть колеса автомобиля, стальной, литой или кованый элемент конструкции колеса автомобиля.

РУУК — регулировка углов установки колес ТС.

Эвакуатор — специальное транспортное средство, предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки ТС в случае их поломки или аварии, за исключением эвакуаторов, оборудованных кранаманипуляторами (с подъемными кранами и гидроманипуляторами).

Эвакуация — выполнение Исполнителем следующих действий:

- выезд и прибытие эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Заказчиком;
- осуществление погрузки ТС Заказчика на платформу эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;
- перевозка и доставка ТС Заказчика на платформе эвакуатора в ближайший шиномонтажный центр партнера Исполнителя, на условиях настоящих Правил.

1. УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В ПРОГРАММУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ГАРАНТИИ

1.1. Общий перечень услуг, оказываемых Исполнителем в рамках программы технической гарантии: - в случае возникновения признаков поломки и/или разрушения деталей, узлов и агрегатов ТС, входящих в покрытие программы технической гарантии и указанных в сертификате Заказчика, организация выполнения диагностических и ремонтных работ ТС;

- в случае повреждения шины/диска автомобиля Заказчика, произошедших на дороге общего пользования с твердым асфальтированным покрытием в результате наезда ТС на препятствие, предоставление услуги:

- ✓ Ремонт шины;
- ✓ Замена шины;
- ✓ Эвакуация ТС при невозможности ремонта колеса, замены колеса на дороге, а также в случае повреждения подвески; ✓ Приобретение шины;
- ✓ Ремонт колесного диска;
- ✓ Приобретение и замена колесного диска;
- ✓ Окраска колесного диска;
- ✓ РУУК – регулировка углов установки колес.

- в случае ДТП или наезда на препятствие компенсировать Заказчику стоимость кузовного ремонта ТС в рамках выполненного расчета стоимости ремонта и установленного лимита.

1.2. В настоящем разделе указан общий список услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках программы. Перечень и объем конкретных услуг зависит от выбранного Заказчиком пакета, из числа поименованных в разделе 3 настоящих Правил, и указывается в Сертификате.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН 2.1. Заказчик имеет право:

2.1.1. Запрашивать и получать информацию о Исполнителе, об услугах, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора, не являющуюся коммерческой тайной.

2.1.2. Пользоваться услугами в течение периода действия программы технической гарантии.

2.1.3. Осуществлять запросы/заявки на оказание услуг и получать результаты оказания услуг.

2.1.4. Сообщать Исполнителю обо всех случаях предоставления услуг ненадлежащего качества.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящих Правилах и неукоснительно их выполнять.

2.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Заказчика и его ТС, своевременно известить Исполнителя в случае изменения указанной информации.

2.2.3. Оплатить стоимость программы технической гарантии.

2.2.4. Не использовать результаты оказания услуг в противоправных целях и не совершать действий, наносящих вред Исполнителю.

2.2.5. При обращении к Исполнителю не нарушать требований законодательства.

- 2.2.6. Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг.
- 2.2.7. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение услуг третьим лицам, кроме доверенных лиц.
- 2.2.8. Не передавать информацию, полученную при исполнении Договора, третьим лицам.
- 2.2.9. При утрате карты известить в письменной форме Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты. Восстановление сертификата производится в срок 30 календарных дней с даты получения извещения.
- 2.2.10. Перед началом оказания услуг предъявить по первому требованию специалиста Исполнителя Сертификат, водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения ТС.
- 2.2.11. Выполнять все рекомендации специалиста Исполнителя, касающиеся оказываемых услуг.
- 2.2.12. По запросу специалистов Исполнителя предоставлять фото/видео материалы в электронном виде с места ДТП, в том числе места ДТП и повреждений шины/диска.

2.3. Исполнитель имеет право:

- 2.3.1. Определять порядок и формат оказания услуг.
- 2.3.2. Привлекать третьих лиц (партнеров Исполнителя) для оказания услуг Заказчику без предварительного или последующего согласования.
- 2.3.3. Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий Договора.
- 2.3.4. Временно приостанавливать оказание услуг в случае нарушения Заказчиком условий Договора.
- 2.3.5. Осуществлять запись обращений Заказчика с использованием программно - аппаратных средств.
- 2.3.6. В любой момент при оказании услуг потребовать от Заказчика подтверждения данных, указанных при заключении Договора, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

2.4. Исполнитель обязана:

- 2.4.1. Оказывать услуги надлежащего качества, в объеме и сроки, предусмотренными условиями программы технической гарантии.
- 2.4.2. Обеспечить Заказчику возможность заказа услуг в сроки, предусмотренные условиями настоящих Правил.
- 2.4.3. Обеспечить круглосуточное нахождение операторов в call-центре, а также иных специалистов Исполнителя, обеспечивающих своевременное оказание определенных видов услуг.
- 2.4.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Заказчика.
- 2.4.5. Консультировать Заказчиков об услугах, условиях и порядке их оказания.
- 2.4.6. Не использовать информацию, полученную от Заказчика, во вред Заказчику, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 2.4.7. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Заказчика, не предусмотренных правилами, без получения согласия Заказчика.

3. ПОКРЫТИЕ ПРОГРАММЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ГАРАНТИИ

3.1. ПАКЕТ «СЭТ 1»:

3.1.1. Двигатель и топливная система

<p>Головка блока цилиндров Распредвалы Впускные и выпускные клапаны Сухари клапанов установочные Пружины клапанов Опорные тарелки пружин клапанов Направляющие втулки клапанов Штанги толкателей клапанов Распорные штифты ГБЦ Центровочные втулки ГБЦ Регулировочные механические узлы ГБЦ Клапанная крышка Масляные форсунки ГБЦ без электропривода Центровочные втулки ГБЦ Толкатели клапанов без электропривода Коромысла в сборе Управляющие клапаны ГБЦ без электропривода Качающиеся рычаги управления клапанов ГБЦ</p>	<p>Поршни Пальцы со стопорными кольцами Кольца поршневые Гильзы цилиндров Коленчатый вал Шатуны Вкладыши коренные Вкладыши шатунные Шайбы (полукольца) уплотнительные коленвала Масляный поддон (только нижняя часть при наличии верхних частей) Балансировочные валы Прямые клапаны масляных магистралей без электропривода Обратные клапаны масляных магистралей без электропривода Жиклеры масляных магистралей Маслоприемник масляного насоса</p>
<p>Крышка головки блока цилиндров Корпус блока цилиндров</p>	<p>Клапаны давления без электропривода</p>
3.1.2. Трансмиссия (механическая, автоматическая, роботизированная, вариатор):	
<p>Все смазываемые внутренние детали и детали системы гидравлики КПП (за исключением ЭБУ) Клапаны системы смазки без электропривода Корпус масляного фильтра Гидротрансформатор Масляный насос Маслоуловители Штоки выбора передач Ведущий диск Раздаточный механизм Внутренние валы Эжекционный насос (без электропривода) Масляный поддон</p>	<p>Диски фрикционные Муфта фрикционная Зубчатые передачи Валы с подшипниками и втулками Механизм планетарной системы Раздаточный механизм Муфты и тормозные ленты Регулятор давления (без электропривода) Синхронизаторы Дифференциал Валы и приводы дифференциала Раздвижные шкивы Толкающие штанги</p>
3.1.3. Детали разового монтажа	
<p>Сальники (только при условии необходимости их демонтажа при проведении гарантийного ремонта) Уплотнители (только при условии необходимости их демонтажа при проведении гарантийного ремонта) Расходные материалы (только при условии необходимости их демонтажа при проведении гарантийного ремонта) для всех групп деталей узлов и агрегатов, попадающих под гарантию.</p>	
3.1.4. Шины и колесные диски	
<p>Ремонт шины Замена шины Эвакуация ТС при невозможности ремонта колеса, замены колеса на дороге, а также в случае повреждения подвески</p>	<p>Приобретение шины Ремонт колесного диска Приобретение и замена колесного диска Окраска колесного диска РУУК – регулировка углов установки колес</p>

3.2. ПАКЕТ «СЭТ 2»:

3.2.1. Шины и колесные диски

Ремонт шины Замена шины Эвакуация ТС при невозможности ремонта колеса, замены колеса на дороге, а также в случае повреждения подвески	Приобретение шины Ремонт колесного диска Приобретение и замена колесного диска Окраска колесного диска РУУК – регулировка углов установки колес
---	---

3.2.2. Кузовной ремонт

Ремонт\замена\окраска дверей Ремонт\замена\окраска капота Ремонт\замена\окраска переднего бампера Ремонт\замена\окраска заднего бампера Ремонт\замена\окраска порогов Ремонт\замена\окраска передних крыльев Ремонт\замена\окраска задних крыльев	Ремонт\замена\окраска крыши Ремонт\замена\окраска корпуса зеркал заднего вида Ремонт\замена\окраска крышки багажника Ремонт\замена фар головного освещения Ремонт\замена задних фонарей
---	---

3.3. ПАКЕТ «СЭТ 3»:

3.3.1. Двигатель и топливная система

Головка блока цилиндров Распредвалы Впускные и выпускные клапаны Сухари клапанов установочные Пружины клапанов Опорные тарелки пружин клапанов Направляющие втулки клапанов Штанги толкателей клапанов	Поршни Пальцы со стопорными кольцами Кольца поршневые Гильзы цилиндров Коленчатый вал Шатуны Вкладыши коренные Вкладыши шатунные
Распорные штифты ГБЦ Центровочные втулки ГБЦ Регулировочные механические узлы ГБЦ Клапанная крышка Масляные форсунки ГБЦ без электропривода Центровочные втулки ГБЦ Толкатели клапанов без электропривода Коромысла в сборе Управляющие клапаны ГБЦ без электропривода Качающиеся рычаги управления клапанов ГБЦ Крышка головки блока цилиндров Корпус блока цилиндров	Шайбы (полукольца) уплотнительные коленвала Масляный поддон (только нижняя часть при наличии верхних частей) Балансировочные валы Прямые клапаны масляных магистралей без электропривода Обратные клапаны масляных магистралей без электропривода Жиклеры масляных магистралей Маслоприемник масляного насоса Клапаны давления без электропривода

3.3.2. Трансмиссия (механическая, автоматическая, роботизированная, вариатор)

Все смазываемые внутренние детали и детали системы гидравлики КПП (за исключением ЭБУЗ) Клапаны системы смазки без электропривода Корпус масляного фильтра Гидротрансформатор Масляный насос Маслоуловители Штоки выбора передач Ведущий диск Раздаточный механизм Внутренние валы Эжекционный насос (без электропривода) Масляный поддон	Диски фрикционные Муфта фрикционная Зубчатые передачи Валы с подшипниками и втулками Механизм планетарной системы Раздаточный механизм Муфты и тормозные ленты Регулятор давления (без электропривода) Синхронизаторы Дифференциал Валы и приводы дифференциала Раздвижные шкивы Толкающие штанги
--	---

--	--

3.3.3. Детали разового монтажа

Сальники (только при условии необходимости их демонтажа при проведении гарантийного ремонта)
 Уплотнители (только при условии необходимости их демонтажа при проведении гарантийного ремонта)
 Расходные материалы (только при условии необходимости их демонтажа при проведении гарантийного ремонта) для всех групп деталей узлов и агрегатов, попадающих под гарантию

3.3.4. Шины и колесные диски

Ремонт шины Замена шины Эвакуация ТС при невозможности ремонта колеса, замены колеса на дороге, а также в случае повреждения подвески	Приобретение шины Ремонт колесного диска Приобретение и замена колесного диска Окраска колесного диска РУУК – регулировка углов установки колес
---	---

3.3.5. Кузовной ремонт

Ремонт\замена\окраска дверей Ремонт\замена\окраска капота Ремонт\замена\окраска переднего бампера Ремонт\замена\окраска заднего бампера Ремонт\замена\окраска порогов Ремонт\замена\окраска передних крыльев	Ремонт\замена\окраска задних крыльев Ремонт\замена\окраска крыши Ремонт\замена\окраска корпуса зеркал заднего вида Ремонт\замена\окраска крышки багажника Ремонт\замена фар головного освещения Ремонт\замена задних фонарей
---	---

4. ЛИМИТЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

4.1. Лимит ответственности по пакету «СЭТ 1»:

- 4.1.1. Лимит ответственности по всем затратам за весь период действия программы технической гарантии составляет 110 000 рублей.
- 4.1.2. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС составляет 50 000 рублей.
- 4.1.3. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (МКПП /АКПП /РКПП /вариатор) составляет 40 000 рублей.
- 4.1.4. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта шины составляет 2 500 рублей.
- 4.1.5. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта диска составляет 6 000 рублей.
- 4.1.6. Лимит ответственности на одно обращение для замены шины составляет 16 000 рублей.
- 4.1.7. Лимит ответственности на одно обращение для замены диска составляет 25 000 рублей.
 - 4.2.1. Лимит ответственности на одно обращение для окраски диска составляет 3 000 рублей.
 - 4.2.2. Лимит ответственности на одно обращение для РУУК составляет 2 500 рублей.
 - 4.2.3. Лимит ответственности на одно обращение для эвакуации ТС составляет 5 000 рублей.

4.3. Лимиты ответственности по пакету «СЭТ 2»:

- 4.3.1. Лимит ответственности по всем затратам за весь период действия программы технической гарантии составляет 155 000 рублей.
- 4.3.2. Лимит ответственности на одно обращение для кузовного ремонта составляет 95 000 рублей.
- 4.3.3. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта шины составляет 2 500 рублей.
- 4.2.4. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта диска составляет 6 000 рублей.
- 4.2.5. Лимит ответственности на одно обращение для замены шины составляет 16 000 рублей.
- 4.2.6. Лимит ответственности на одно обращение для замены диска составляет 25 000 рублей.
- 4.2.7. Лимит ответственности на одно обращение для окраски диска составляет 3 000 рублей.
- 4.2.8. Лимит ответственности на одно обращение для РУУК составляет 2 500 рублей.
- 4.2.9. Лимит ответственности на одно обращение для эвакуации ТС составляет 5 000 рублей.
- 4.4. Лимиты ответственности по пакету «СЭТ 3»:**
 - 4.4.1. Лимит ответственности по всем затратам за весь период действия программы технической гарантии составляет 205 000 рублей.
 - 4.4.2. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС составляет 50 000 рублей.
 - 4.4.3. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (МКПП /АКПП /РКПП /вариатор) составляет 40 000 рублей.
 - 4.4.4. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта шины составляет 2 500 рублей.
 - 4.3.5. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта диска составляет 6 000 рублей.
- 4.3.6. Лимит ответственности на одно обращение для замены шины составляет 16 000 рублей.
- 4.3.7. Лимит ответственности на одно обращение для замены диска составляет 25 000 рублей.
- 4.3.8. Лимит ответственности на одно обращение для окраски диска составляет 3 000 рублей.
- 4.3.9. Лимит ответственности на одно обращение для РУУК составляет 2 500 рублей.
- 4.3.10. Лимит ответственности на одно обращение для эвакуации ТС составляет 5 000 рублей.
- 4.3.11. Лимит ответственности на одно обращение для кузовного ремонта составляет 95 000 рублей.
- 4.5.** В случае превышения установленных в настоящем разделе лимитов ответственности сумма сверх лимита оплачивается Заказчиком самостоятельно.

5. КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ПРОГРАММЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ГАРАНТИИ 5.1. Количество обращений по пакету «СЭТ 1»:

- 5.1.1. Обращение по ремонту двигателя и коробки передач – 1 обращение.
- 5.1.2. Обращение по ремонту/замене шин и дисков, окраске, РУУК, эвакуации ТС – 1 обращение.

5.2. Количество обращений по пакету «СЭТ 2»:

- 5.2.1. Обращение по ремонту/замене шин и дисков, окраске, РУУК, эвакуации ТС – 1 обращение.
- 5.2.2. Обращение по кузовному ремонту ТС – 1 обращение.

5.3. Количество обращений по пакету «СЭТ 3»:

- 5.3.1. Обращение по ремонту двигателя и коробки передач – 1 обращение.
- 5.3.2. Обращение по ремонту/замене шин и дисков, окраске, РУУК, эвакуации ТС – 1 обращение.
- 5.3.3. Обращение по кузовному ремонту ТС – 1 обращение.

6. УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ГАРАНТИИ:

- 6.1. Программа технической гарантии распространяется на ТС с пробегом не более 300 000 км. на дату заключения Договора.
- 6.2. Срок действия программы технической гарантии составляет 12 месяцев или 20 000 км. пробега с даты активации Сертификата, в зависимости от того, что наступит ранее.
- 6.3. Сертификат может быть активирован не ранее, чем через 15 календарных дней с даты заключения Договора и не менее 1 000 км. пробега ТС.
- 6.4. Право на обращение за услугами имеет собственник ТС, указанный в регистрационных документах (технический паспорт, свидетельство о регистрации) или его доверенное лицо. При

обращении доверенного лица необходимо предоставить нотариальную доверенность с правом обслуживания и ремонта ТС.

6.5. Не подлежат обслуживанию дефекты, возникшие в результате естественного износа деталей, узлов и агрегатов, входящих в покрытие программы технической гарантии, а также дефекты, выявленные в течение 15 календарных дней использования ТС и 1 000 км. пробега с даты заключения Договора.

6.6. Не подлежат обслуживанию поломки, результатом которых является повышенный расход горючесмазочных материалов, а также поломки, наступившие вследствие несоблюдения графика планового ТО и норм, регламентирующих количество (уровни) смазочных и охлаждающих жидкостей в ТС, установленных заводом-изготовителем.

6.7. Не подлежат обслуживанию поломки, связанные с выходом из строя комплектующих изготовленных из материалов, подверженных естественному износу: уплотнители, прокладки, сальники, пыльники, резиновые и пластиковые детали, ролики, цепь ГРМ с натяжителями, ремень ГРМ с натяжителями, цепь раздаточной коробки, цепь масляного насоса.

6.8. Не подлежат обслуживанию детали, узлы и агрегаты, неисправность которых была зафиксирована до начала действия программы технической гарантии. Неисправности могут быть зафиксированы в договоре купли-продажи ТС, в акте приема-передачи ТС, в дефектной ведомости по итогам диагностики ТС.

6.9. В программе гарантии не участвуют ТС, оборудованные роторно-поршневыми или электродвигателями, работающие на сжиженном газе, имеющие модификацию или изменения, затрагивающие силовую часть, трансмиссию, систему усиления рулевого управления, тормозную систему, подвеску, электрооборудование, систему кондиционирования и т.д. 6.10. Действие программы технической гарантии прекращается в случаях:

- превышения предельного пробега ТС, установленного в пункте 6.2 настоящих Правил;
- превышения совокупного лимита ответственности, установленных в разделе 4 настоящих Правил;
- нарушения срока уведомления о смене собственника ТС;
- нарушения иных требований Договора и настоящих Правил.

6.11. В случае смены собственника ТС в период действия программы гарантии новый владелец обязан в течение 5 (пяти) календарных дней с даты перехода права собственности известить об этом Исполнителя. Для того, чтобы зарегистрировать (активировать) сертификат новый собственник должен предоставить сертификат, ПТС с отметкой о смене собственника (если ПТС в бумажном варианте) / выписку из ЭПТС, документ, подтверждающий право собственности на ТС (договор купли-продажи), документ, удостоверяющий личность, документы и информацию об обслуживании ТС в период эксплуатации и фотографию текущего пробега ТС. На нового владельца ТС возлагаются все права и обязанности, предусмотренные настоящими Правилами до окончания срока действия программы технической гарантии.

7. ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ТС

7.1. Обязательным требованием Исполнителя является соблюдение Заказчиком графика прохождения планового и регламентного ТО, предусмотренных производителем, а также прохождения обязательного ТО. В случае невыполнения требований настоящего пункта Заказчик утрачивает право на обращение по программе технической гарантии.

7.1.1. Своевременное прохождение обязательного ТО, включающего замену масла и фильтров в двигателе и в трансмиссии любых типов и конструкций, о чем должно присутствовать подтверждение в виде соответствующих заказ-нарядов и чеков КKM, выдаваемых СТО.

7.1.2. Обязательное ТО должно быть пройдено до достижения порога в 1 000 км. пробега ТС и не позднее 10 дней эксплуатации с даты заключения Договора.

7.1.3. Своевременное прохождение Государственного технического осмотра, регламентируемого Федеральным Законом «О техническом осмотре транспортных средств» № 170-ФЗ).

7.2. Обязательное ТО может быть выполнено на СТО продавца/официального дилера ТС.

7.3. Заказчик в праве самостоятельно выбрать СТО для проведения ТО, при условии выполнения следующих требований:

7.3.1. СТО представлена на интернет ресурсе <https://yandex.ru/maps/>.

7.3.2. СТО имеет рейтинг отзывов Заказчиков на интернет ресурсе <https://yandex.ru/maps/> не ниже «4,5».

- 7.3.3. Выдача СТО оригинала заказ-наряда и кассового чека о прохождении ТО.
- 7.3.4. Заказ-наряд должен содержать информацию: марка и модель ТС, VIN-номер ТС, гос.номер ТС, пробег ТС на дату ТО, выполненные работы с указанием стоимости по каждой позиции работ, перечень используемых запасных частей, материалов и масел, с указанием наименования, количества и стоимости по каждой позиции; печать организации и подпись представителя организации.
- 7.3.5. При проведении ТО использованы рекомендованные фильтра и масло.
- 7.4. Если замена масла/фильтра ДВС и трансмиссии выполнено на СТО продавца/официального дилера непосредственно перед продажей ТС и Заказчик предоставил Исполнителю подтверждающий заказнаряд (при условии использования оригинальных запасных частей и горюче-смазочных материалов), обязательная замена масла/фильтра ДВС и/или трансмиссии не требуется.
- 7.5. В соответствии с условиями регламентного ТО, установленного Исполнителем, замена масла/фильтра ДВС должно выполняться Заказчиком не реже, чем каждые 10 000 км. пробега ТС.
- 7.6. При прохождении любого ТО Заказчик обязан получить от СТО соответствующие заказ-наряды, акты выполненных работ и чеки КKM, подтверждающие факт своевременной замены деталей, горючесмазочных и расходных материалов ТС, и по первому требованию Исполнителя предоставить их электронные копии.
- 7.7. Заказчик обязан использовать только оригинальные или рекомендованные запасные части, горючесмазочные, расходные материалы и эксплуатационные жидкости, поставляемые производителем, и не использовать дополнительные добавки к топливу, моторному или трансмиссионному маслу, а также средства внутренней очистки двигателя и других узлов ТС.
- 7.8. Заказчик обязан выполнять регулярную проверку доступных ему уровней горюче-смазочных и расходных материалов ТС не реже, чем каждые 1 000 км. пробега ТС, и не реже, чем каждые 7 дней эксплуатации ТС (уровень масла в ДВС, в трансмиссии, в системе ГУР, в тормозной системе и т.д.).
- 7.9. В случае, если Заказчик не в состоянии выполнять регулярную проверку доступных ему уровней горюче-смазочных и расходных материалов ТС, данные процедуры необходимо производить на СТО, которая предварительно согласована с Исполнителем. В данном случае оплата услуг СТО за проверку уровней горюче-смазочных и расходных материалов ТС производится Заказчиком из собственных средств.
- 7.10. Заказчик обязан немедленно информировать Исполнителя в случае выявления им утечки горючесмазочных материалов, а также выявления им снижения уровней рабочих жидкостей и горюче-смазочных материалов.
- 7.11. Заказчик обязан не использовать ТС (даже единовременно) для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычному назначению, в частности испытания на время, скорость, проходимость, а также не использовать ТС в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта.
- 7.12. Если при обращении Заказчика за услугами будет выявлено отсутствие своевременного прохождения обязательного ТО, Исполнитель вправе выдать направление на СТО для прохождения обязательного ТО, а Заказчик обязуется за свой счет пройти ТО по указанному направлению. В случае выявления неисправности Заказчик обязуется за свой счет выполнить диагностику и/или ремонт неисправного узла (детали, агрегата) ТС.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПО НЕИСПРАВНОСТИ ДВИГАТЕЛЯ И КОРОБКИ ПЕРЕДАЧ

8.1. При возникновении признаков поломки или разрушения деталей, узлов и агрегатов ТС, входящих в покрытие программы технической гарантии, Заказчик обязан в течение 3 рабочих дней известить Исполнителя по номеру телефона, указанному в сертификате, с 10-00 час. до 18-00 час. в будние дни. В случае, если поломка произошла в выходные или праздничные дни, Заказчик обязан позвонить позвонить Исполнителю в первый рабочий день.

8.2. Для оформления обращения Заказчику необходимо направить заявку в свободной форме на адрес электронной почты mail@cgarant.com с указанием в теме письма номера сертификата, где описать признаки поломки и/или неисправности ТС, указать контактный номер для связи. К электронной заявке необходимо приложить копии следующих документов: сертификата,

свидетельства о регистрации ТС (с двух сторон), нотариальной доверенности (если обращение от доверенного лица), информацию о текущем пробеге ТС.

- 8.3. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней выдает Заказчику направление на СТО для проведения диагностики ТС с целью определения неисправности. В случае, если срок направления ТС на диагностику был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, обязанность Исполнителя считается исполненной в срок.
- 8.4. Исполнитель самостоятельно определяет выбор СТО, дату и время проведения диагностики и/или ремонтных работ, с учетом графика работы и свободного времени на СТО, и доводит данную информацию до Заказчика. Возможен вариант (указывается в направлении на ремонт или диагностику ТС), когда Заказчику следует самостоятельно согласовать с СТО удобные для него дату и время постановки ТС в ремзону.
- 8.5. По итогам выполненной диагностики ТС Исполнитель самостоятельно определяет и выбирает методы устранения возникших неисправностей, без согласования с Заказчиком.
- 8.6. Заказчик обязан самостоятельно осуществить доставку ТС к месту проведения диагностики.
- 8.7. После проведения диагностики ТС, при условии, что выявленные поломки и неисправности входят в покрытие программы технической гарантии, Исполнитель выдает направление на СТО для проведения ремонта.
- 8.8. Перед началом проведения ремонтных или диагностических работ Заказчик обязан предоставить заказ-наряды, чеки КKM и акты выполненных работ, подтверждающие прохождение планового и/или регламентного ТО, а также заказ-наряды, чеки КKM и акты выполненных работ, подтверждающие прохождение обязательного ТО, в соответствии с условиями настоящих Правил.
- 8.9. По инициативе Исполнителя может быть назначена бесплатная для Заказчика диагностика с привлечением экспертов Исполнителя. Если дефекты деталей, узлов и агрегатов (входящих в покрытие), не исключают возможность участия ТС в дорожном движении, Заказчик обязан самостоятельно предоставить ТС к осмотру по адресу, согласованному с Исполнителем.
- 8.10. Непредоставление Заказчиком ТС для диагностики на СТО по направлению Исполнителя или для диагностики экспертом Исполнителя является основанием для отказа Заказчику в обслуживании.
- 8.11. Диагностика ТС экспертом Исполнителя, в том числе с выездом инженера-эксперта к месту нахождения ТС, осуществляется в будние дни, по предварительной договоренности, с 11-00 до 19-00.
- 8.12. Сроки проведения ремонтных работ не могут превышать 45 (сорок пять) календарных дней с момента определения неисправности. Если срок проведения работ был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, обязанность Исполнителя считается исполненной в срок. Под моментом определения неисправности понимается дата получения Исполнителем заключения СТО или предварительного заказ-наряда по результатам проведенной диагностики ТС Заказчика.

В сроки проведения ремонтных работ не входит промежуток времени, необходимый для поставки запасных частей для проведения гарантийного ремонта.

- 8.13. Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в гарантийном обслуживании в случаях, если:
 - Заказчик не выполнил обязательное ТО (замена масла в двигателе) в течение 15 дней и 1 000 км. с момента заключения Договора.
 - На момент начала действия программы технической гарантии ТС находится в неисправном состоянии и имеет явные признаки механических повреждений.
 - Произошла поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС, не входящих в покрытие программы.
 - Естественный износ деталей узлов и агрегатов, входящих в покрытие программы, превышает допустимые нормы изготовителя ТС.
 - Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС произошли из-за несоблюдения Заказчиком рекомендованных изготовителем ТС норм, регламентирующих количество смазочных материалов и эксплуатационных жидкостей в ТС, а также в следствие разрушения или несвоевременной замены расходных материалов или деталей, подверженных естественному износу (прокладки, резиновые уплотнения, сальники, пыльники, цепь ГРМ с натяжителями, ремень ГРМ с натяжителями и т.п.).

- Произошла поломка электрооборудования, салона или деталей подвески ТС.
- Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС произошли в перемещенных агрегатах, изначально не установленных изготовителем на данное ТС.
- Заказчик нарушил обязательство проходить регулярное ТО, не смог предоставить Исполнителя сертификат, а также заказ-наряды, чеки или иные документы с отметками станции технического обслуживания, подтверждающие факт своевременного прохождения Заказчиком планового технического обслуживания ТС.
- Заказчик нарушил график или отказался от прохождения регламентного и/или планового ТО трансмиссии, двигателя ТС в части замены масла/фильтра или промежутков между плановыми ТО двигателя ТС составил более 10 000 км. пробега.
- Государственный технический осмотр (ГТО), выполнен позднее, чем через 1 000 км. пробега или позднее, чем через 30 календарных дней, с момента заключения Договора.
- Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС возникли вследствие нарушения Заказчиком графика прохождения обязательного ТО, указанного в выданной Заказчику сервисной книжке, а также, условий эксплуатации ТС, определенных заводом-изготовителем ТС.
- Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС произошли вследствие воздействия на ТС химических выбросов, загрязнений воздуха, дорожной соли, химически активных веществ или добавок к горюче-смазочным материалам; действий природных сил или ДТП, а также применения горюче-смазочных материалов ненадлежащего качества.
- Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
- Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС произошли из-за произведенной модификации ТС не предусмотренной изготовителем ТС.
- Поломка или разрушение деталей, узлов и агрегатов ТС произошли вследствие поломки электрооборудования ТС.
- Заказчик не следовал рекомендациям и дополнительным условиям указанным Исполнителем в заказнаряде.
- Если проведение ремонтных или диагностических работ или выполнение любого ТО не было согласовано с Исполнителем на конкретной СТО и/или организовано/выполнено Заказчиком самостоятельно, а также в случае, если разборка ТС для диагностики неисправностей, выполнена без уведомления представителей Исполнителя и/или привлечения представителя Исполнителя (инженераэксперта).
- Заказчик не предоставил оригинальных чеков КKM подтверждающих оплату услуг СТО при обращении для проведения ремонта без направления Исполнителя.
- Заказчик обратился к Исполнителю позднее 10 календарных дней с момента обнаружения им неисправности, признаков поломки или разрушения деталей, узлов и агрегатов ТС, входящих в покрытие программы.
- Заказчик обратился ранее, чем через 1 000 км пробега ТС или в срок, менее 15 дней эксплуатации ТС с момента заключения Договора и выдачи сертификата.
- Если проведение ремонтных и/или диагностических работ не было согласовано с Исполнителем на конкретной СТО и/или организовано/выполнено Заказчиком самостоятельно, в частности, если при обнаружении Заказчиком признаков неисправности ДВС, без согласования с Исполнителем и без привлечения представителя (инженера-эксперта) Исполнителя, была выполнена разборка ДВС на несогласованной с Исполнителем СТО, что привело к невозможности выполнения представителем Исполнителя проверки уровня моторного масла в ДВС на момент разборки ДВС.
- Обращение с заявлением о переоформлении сертификата на нового собственника ТС осуществлено позднее даты подписания договора купли продажи ТС новому владельцу.
- Заказчик использовал ТС (даже единовременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его назначению: испытания на время, на скорость, на проходимость и т.д.
- Заказчик использовал ТС в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта, если данное не было предусмотрено в сертификате.
- Учетные данные, указанные Заказчиком не соответствуют действительной информации.
- Заказчиком нарушены условия настоящих Правил.

- В течение срока действия программы технической гарантии со счетчиком пройденного пути (одометром) ТС Заказчика, были произведены какие-либо действия/изменения.
- Присутствуют подозрения о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика и/или третьих лиц по отношению к Исполнителю.

8.14. В случае, если возникла ситуация, при которой Заказчик нарушил условия настоящих Правил, вследствие чего Исполнитель отказал ему в обслуживании по сертификату (при условии, что сертификат не утратил силу), Заказчик обязан выполнить ремонт ТС за счет собственных средств только на том СТО, которое предварительно согласовано с Исполнителем, в противном случае, сертификат теряет силу и Заказчик полностью утрачивает право на дальнейшее обращение к Исполнителю за услугами по гарантийному обслуживанию ТС.

8.15. Заказчик полностью утрачивает право на обращение к Исполнителю за услугами по гарантийному обслуживанию ТС в случае, если в процессе рассмотрения заявки будет одновременно установлено три условия:

- плановое ТО и/или регламентное ТО и/или обязательное ТО выполнено на СТО, которое предварительно не согласовывалось с Исполнителем и данное СТО не является официальным дилером соответствующей марки ТС (в нарушение технического регламента обслуживания и эксплуатации ТС согласно условий настоящих Правил);
- при проведении планового ТО и/или регламентного ТО и/или обязательного ТО были использованы неоригинальные запасные части и материалы, без согласования с Исполнителем;
- с даты прохождения планового ТО и/или регламентного ТО и/или обязательного ТО (выполненных с нарушением технического регламента обслуживания и эксплуатации ТС согласно условий настоящих Правил) до даты обращения по программе технической гарантии пробег ТС составил более 1 000 км.

8.16. В случае, если на дату заключения Договора ТС имело неисправности (деталей, узлов и агрегатов), то такие детали, узлы и агрегаты не подлежат ремонту в рамках программы технической гарантии, до момента устранения Заказчиком поломок и неисправностей за свой счет, по направлению на СТО по выбору Исполнителя.

8.17. В случае, если неисправности зафиксированы в период 15 дней использования ТС и/или 1 000 км. пробега с даты активации сертификата, то такие неисправные детали, узлы и агрегаты не подлежат ремонту в рамках программы технической гарантии, до момента устранения Заказчиком поломок и неисправностей за свой счет, по направлению на СТО по выбору Исполнителя.

8.18. Результаты диагностики, самостоятельно выполненной и/или организованной Заказчиком на несогласованной СТО (без извещения Исполнителя и получения от Исполнителя направления на диагностику, без привлечения инженера-эксперта Исполнителя), не являются основанием для рассмотрения результатов диагностики и/или выполнения ремонта, оплачиваемого Исполнителем по программе технической гарантии.

9. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПО ПОВРЕЖДЕНИЯМ ШИН И КОЛЕСНЫХ ДИСКОВ

9.1. В рамках одного обращения услуги оказываются в отношении не более двух поврежденных шин/дисков.

9.2. В рамках одного обращения (заявки) Заказчику может быть оказана одна или несколько услуг, указанных в п. 3.1.4 настоящих Правил (для пакета СЭТ 1), п. 3.2.1 настоящих Правил (для пакета СЭТ 2) и в п. 3.3.4 настоящих Правил (для пакета СЭТ 3). Какая конкретно услуга будет оказана Заказчику по его обращению, зависит от сложности (особенностей) повреждения шины/диска, и определяется специалистом Исполнителя после оценки повреждения.

9.3. Действие программы технической гарантии распространяется только на два комплекта шин/дисков, указанных при заключении Договора.

9.4. Программа технической гарантии не распространяет свое действие на повреждения шин/диска, произошедшие вне дорог общего пользования с твердым асфальтированным покрытием, а также на повреждения, возникшие в случае столкновения одного или нескольких ТС, умышленных действий Заказчика или третьих лиц, направленных на повреждение шин/диска.

9.5. Заказчик в случае повреждения шин/дисков обязан незамедлительно обратиться к Исполнителю непосредственно с места, где произошло повреждение, до выполнения ремонта или замены колеса.

9.6. Заказ услуг осуществляется по номеру телефона, указанного в сертификате.

9.7. Заказчик при обращении к Исполнителю за услугой должен сообщить оператору следующую информацию: номер сертификата; ФИО; контактный номер для связи; суть обращения; марку, модель, цвет и государственный номер транспортного средства; производителя, модель и радиус шин транспортного средства Заказчика; адрес места нахождения транспортного средства (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область) при необходимости.

9.8. Заказчик должен предоставить Исполнителю необходимые фото\видео материалы непосредственно с места, в котором произошли повреждения шины/диска:

- фото автомобиля с номерным знаком,
- фото шины (должны быть читаемы марка, модель и размерность шины), каждой с повреждениями
- фото диска, каждого с повреждениями,
- фото места нахождения ТС на момент обнаружения повреждения шины и диска, - фото препятствия, которое послужило причиной повреждения шины/диска.

9.9. Услуги оказываются силами Исполнителя или Партнеров Исполнителя, сотрудничающими с Исполнителем на основании соответствующих договоров.

9.10. Услуги предоставляются при условии нахождения транспортного средства Заказчика в зоне оказания услуг, указанной в разделе 12 настоящих Правил

9.11. Услуги предоставляются при условии, что повреждения шины/колесного диска, произошло при езде по дороге общего пользования с асфальтовым покрытием.

9.12. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в оказании услуг, если такое оказание затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к ТС, а также если выполнение таких работ/услуг связано с возникновением опасности причинения вреда.

9.13. Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг в случаях: несоответствия производителя и маркировки шин, колесных дисков ТС Заказчика информации, указанной при заключении договора;

- повреждения, вызванные неправильным хранением;
- повреждения шин, полученные в результате монтажа/демонтажа;
- повреждения колесных дисков, полученные в результате монтажа/демонтажа;
- повреждения шин, вызванные применением диска несоответствующего размера либо поврежденного диска;
- повреждения шин, полученные в результате аварии и повреждения шин, полученные элементами кузова или подвески автомобиля;
- повреждения колесных дисков, полученные в результате аварии и повреждения колесных дисков, полученные элементами кузова или подвески автомобиля;
- осевое и радиальное биение и/или дисбаланс шины;
- механические повреждения колесных дисков, которые не влияют на их функциональность: сколы, вмятины, царапины, наклейки и прочее;
- повреждения шин, связанные с особенностями эксплуатации и не нарушающие ее герметичность. К таким повреждениям относятся: преждевременный износ протектора, неравномерный износ шины при экстренном торможении с блокировкой колеса, неравномерный износ при неисправности узлов подвески транспортного средства, неравномерный износ при неправильной регулировке углов установки колес, неравномерный износ при эксплуатации с несоответствующим давлением, износ, обусловленный манерой вождения, износ, обусловленный спецификой дорожного полотна, поверхностные повреждения, не ведущие к потере эксплуатационных свойств;
- повреждения шин, связанные с несоблюдением типоразмера, индекса нагрузки и индекса скорости, внутреннего давления в шине, указанных в руководстве по эксплуатации данного автомобиля;
- повреждение шин, связанные с эксплуатацией на пониженном, относительно нормы, внутреннем давлении, т.е. шины имеющие разрывы боковины, разрывы, осыпание и оплавление внутреннего герметизирующего слоя каркаса, вызванные эксплуатацией шины на пониженном, относительно нормы, внутреннем давлении, даже если потеря давления была вызвана механическим повреждением шины;
- повреждения, связанные с эксплуатацией шин с превышением допустимой нормы нагрузки (перегруз ТС);
- повреждение шин при двускатной ошиновке застрявшим между шинами посторонним предметом

(камень и пр.);

- уровень шума;
- выпадение шипов;
- повреждение шин, остаточная минимальная глубина протектора которых составляет: 1,6 мм – для летних шин; 4 мм – для зимних шин;
- повреждения, полученные в результате воздействия горюче - смазочных материалов, химикатов, огня;
- повреждения, полученные в результате стихийного бедствия (наводнения, землетрясения, урагана);
- повреждения, полученные в результате использования в экстремальных условиях (участие в гонках); □ повреждения, полученные в результате действий представителей правоохранительных органов или других лиц, направленных на принудительную остановку транспортного средства;
- умышленных действий Заказчика и/или пассажиров ТС Заказчика, направленных на наступление последствий, предусмотренных Договором, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;
- противоправных действий Заказчика и/или пассажиров ТС Заказчика в отношении Специалиста Исполнителя;
- при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ/оказании услуг;
- нахождения ТС Заказчика вне зоны оказания услуг;
- использования ТС Заказчика в соревнованиях, испытаниях, в качестве такси или для обучения вождению;
- сдачи ТС Заказчика в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено соглашением сторон; □ нарушения Заказчиком правил эксплуатации ТС, предусмотренных заводом-изготовителем, в том числе использование технически неисправного ТС, не прошедшего государственный технический осмотр, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов, отсутствие полиса ОСАГО;
- воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения транспортного средства Заказчика, по распоряжению государственных органов;
- несообщения Заказчиком сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Заказчиком при заключении Договора;
- фактического отсутствия у Заказчика сертификата на момент оказания услуги, а равно отказа в предъявлении сертификата по требованию специалиста Исполнителя;
- нарушения Заказчиком условий настоящих Правил;
- наличия подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Заказчика по отношению к Исполнителю;
- умышленных действий Заказчика, направленных на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью транспортного средства Заказчика). Доказательством факта злоупотребления правами является аудиозапись телефонного разговора либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Исполнителя или партнером Исполнителя на месте оказания услуг;
- если оказание услуги повлечет нарушение Исполнителем требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- если оказание услуги нарушает права и законные интересы Исполнителя;
- если действия Заказчика являются злоупотреблением правом, наносящим вред Исполнителю;
- если оказание услуг невозможно в связи с несообщением Заказчиком необходимых сведений; □ если запрос на оказание услуги поступил от Заказчика, не допущенного к управлению ТС и/или не имеющего права управления ТС (в том числе соответствующей категории);
- если Заказчик не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС;
- если Заказчик находится в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;

- несоответствия учетных данных, указанных Заказчиком при заключении Договора, данным, сообщенным или предоставленным при заказе или получении услуг, либо при несоответствии информации, предоставленной Исполнителя при заказе услуги о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, о месте и времени получения услуг;
- невыполнения Заказчиком рекомендаций специалиста Исполнителя.
 - 9.14. Решение об объеме, виде выполняемых работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Исполнителя и/или партнера в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Заказчика Исполнителя, в соответствии с действующим законодательством и Договором.
 - 9.15. Любые недобросовестные действия Заказчика, направленные на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью ТС, в том числе в результате ДТП, и/или не в отношении ТС, указанного в учетных данных), являются основанием для отказа в предоставлении услуг. Доказательствами факта злоупотребления правами со стороны Заказчика признается аудиозапись телефонного разговора либо соответствующая отметка в документах, оформляемых специалистом Исполнителя и/или Партнера Исполнителя на месте оказания услуг.

10. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПО КУЗОВНОМУ РЕМОНТУ

- 10.1. Восстановительный ремонт кузовных элементов выполняется только в отношении повреждённых элементов, перечисленных в п. 3.2.2 настоящих Правил (для пакета СЭТ 2) и в п. 3.3.5 настоящих Правил (для пакета СЭТ 3).
- 10.2. Заказчик при повреждении кузовных элементов обязан незамедлительно обратиться к Исполнителю непосредственно с места, где произошло повреждение, до выполнения ремонта.
- 10.3. Заказ услуг осуществляется по номеру телефона, указанному в сертификате.
- 10.4. Заказчик при обращении к Исполнителю за услугой должен сообщить оператору следующую информацию: номер сертификата; ФИО; контактный номер для связи; суть обращения; марку, модель и государственный номер транспортного средства; адрес места нахождения транспортного средства (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область) при необходимости.
- 10.5. Заказчик должен предоставить Исполнителю необходимые фото\видео материалы непосредственно с места, в котором произошли повреждения кузовных элементов:
 - фото автомобиля с номерным знаком с четырех сторон;
 - фото каждого кузовного элемента с повреждениями;
 - фото места нахождения ТС на момент обнаружения повреждения кузовных элементов;
 - фото препятствия, предмета, другого ТС, столкновение с которыми послужило причиной повреждения кузовных элементов;
 - фото повреждений другого/других ТС, которые возникли в результате столкновения с ТС Заказчика; - дополнительные фото/видео материалы, в соответствии с запросом специалиста Исполнителя.
- 10.6. Заказчик должен предоставить Исполнителю схему дорожной обстановки и описание дорожной ситуации, при которой произошло повреждения кузовных элементов, непосредственно с места, в котором произошли повреждения кузовных элементов.
- 10.7. По запросу специалиста Исполнителя Заказчик должен предоставить акт осмотра ТС, составленный продавцом ТС при продаже ТС. В случае отсутствия акта осмотра ТС, специалист Исполнителя в праве запросить у Заказчика документы, подтверждающие факт ДТП (справка о ДТП, протокол об административном правонарушении, постановление по делу об административном правонарушении или определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении).
- 10.8. По запросу специалиста Исполнителя Заказчик должен предоставить дополнительные фото/видео материалы, необходимые для расчета калькуляции восстановительного ремонта.
- 10.9. В течении 10 рабочих дней с момента предоставления Заказчиком необходимых документов специалист Исполнителя выполняет расчет стоимости восстановительного ремонта. Расчет стоимости восстановительного ремонта выполняется в соответствии с Единой методикой ЦБ РФ (Положение 755-П ЦБ РФ), с учетом износа ТС.

10.10. Исполнитель компенсирует Заказчику затраты на восстановительный ремонт в рамках выполненного расчета стоимости восстановительного ремонта, но не более установленного лимита по программе технической гарантии.

10.11. Заказчик самостоятельно выбирает СТО для выполнения необходимых работ.

10.12. Исполнитель компенсирует Заказчику затраты на основании его заявления при предоставлении документов:

-заявление Заказчика о компенсации выполненного ремонта;

- заказ-наряд с перечнем выполненных работ и заменённых деталей. Заказ-наряд должен содержать: наименование и адрес СТО, дата и номер заказ-наряда, ФИО собственника ТС, марку ТС, модель ТС, год выпуска ТС, VIN номер ТС, текущий пробег ТС, наименование и стоимость по каждой работе, наименование и стоимость по каждой запасной части, итоговую стоимость по заказ-наряду, подпись сотрудника СТО и подпись Заказчика. - документ об оплате выполненного ремонта.

10.13. Исполнитель не несет ответственность и вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг в случаях:

- непредоставления Заказчиком документов, указанных в пунктах 10.4, 10.5, 10.13 настоящих Правил если в результате рассмотрения предоставленных Заказчиком документов не удастся установить причину повреждений и/или обстоятельства, при которых произошли повреждения кузовных элементов;
- если повреждения произошли в момент отсутствия Заказчика в ТС и ТС не двигался; если повреждения возникли в результате противоправных действий третьих лиц; если повреждения возникли в результате нарушения ЛКП под воздействием коррозии;
- если повреждения возникли в результате воздействия реагентов, агрессивной среды;
- если повреждения возникли в результате стихийного бедствия (наводнения, землетрясения, урагана); если повреждения возникли в результате использования в экстремальных условиях (участие в гонках).
- если повреждения возникли в результате действий представителей правоохранительных органов
- или других лиц, направленных на принудительную остановку транспортного средства;
- умышленных действий Заказчика, направленных на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью транспортного средства Заказчика). Доказательством факта злоупотребления правами является аудиозапись телефонного разговора либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Исполнителя или партнером Исполнителя на месте оказания услуг;
- если оказание услуги повлечет нарушение Исполнителем требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- если оказание услуги нарушает права и законные интересы Исполнителя;
- если действия Заказчика являются злоупотреблением правом, наносящим вред Исполнителю;
- если оказание услуг невозможно в связи с несообщением Заказчиком необходимых сведений; если запрос на оказание услуги поступил от Заказчика, не допущенного к управлению ТС и/или не имеющего права управления ТС (в том числе соответствующей категории);
- если Заказчик не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС;
- если Заказчик находится в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;
- несоответствия учетных данных, указанных Заказчиком при заключении Договора, данным, сообщенным или предоставленным при заказе или получении услуг, либо при несоответствии информации, предоставленной Исполнителем при заказе услуги о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, о месте и времени получения услуг;
- невыполнения Заказчиком рекомендаций специалиста Исполнителя.

11. ИСКЛЮЧЕНИЕ ИЗ ПОКРЫТИЯ ПРОГРАММЫ ГАРАНТИИ

11.1. Программа технической гарантии не распространяется на следующие детали, узлы, агрегаты и их составляющие:

- любые детали, узлы и агрегаты, не указанные в разделе 3 настоящих Правил;
- любые детали и материалы системы выпуска ОГ;
- детали и материалы салона;
- детали и материалы для обязательного, планового и регламентного ТО;

- дополнительное оборудование и детали тюнинга, установленное не заводом-производителем; - электронные блоки управления агрегатами, блоки предохранителей, электронные датчики,

программное обеспечение и прошивки электронных модулей любых систем ТС;

- детали подвески (кроме указанных в разделе 3 настоящих Правил);
- любые электронные датчики, электронные платы, электромагнитные клапана, сервоприводы, реле;
- любые прокладки, сальники, уплотнители;
- любые патрубки, шланги, трубки;
- любые детали и составляющие карданного вала (в том числе опорный подшипник и крестовины).

11.2. Программа технической гарантии не распространяется на недостатки и повреждения, возникшие вследствие пожара, акта вандализма, падения посторонних предметов, действий третьих лиц.

11.3. Программа технической гарантии не распространяется на поломки, возникшие в результате несанкционированного вмешательства в ТС:

- действия по разборке и ремонту деталей, узлов и агрегатов, для которых не предусмотрена/запрещена разборка, а также манипуляции по изменению программного обеспечения, заводских настроек, параметров электронных блоков управления, смены прошивок модулей и прочее;
- действия по изменению мощности, конструкции и/или типа ТС;
- действия по проведению технического обслуживания и/или ремонта ТС третьими лицами, официально не уполномоченными Исполнителем.

11.4. Программа технической гарантии не распространяется на случаи утечки ГСМ через систему турбины/турбокомпрессора, а также случаи наличия ГСМ в воздушных магистралях и в интеркулере.

11.5. Программа технической гарантии не распространяется на недостатки и повреждения, возникшие вследствие использования ТС для езды по дорогам без асфальтового дорожного покрытия, соответствующего установленным техническим требованиям, или езды по бездорожью на ТС, класс которых не предусмотрен изготовителем для поездок вне дорог общего пользования. Данное положение также относится к агрессивному стилю вождения (резкий старт и торможение, резкие входы в поворот, необоснованные ускорение и торможение, частые перестроения с одной полосы на другую и прочее).

11.6. Программа технической гарантии не распространяется на недостатки и повреждения, возникшие вследствие превышения допустимой полной массы ТС, допустимых осевых нагрузок, полезной нагрузки или грузоподъемности шасси,

11.7. Программа технической гарантии не распространяется на недостатки и повреждения, возникшие вследствие стихийных явлений природы (например, града, камнепада, наводнения и прочее) или воздействия окружающей среды (например, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, дорожных реагентов, песка и щебня, промышленных выбросов и химических отложений, пыли, металлической пыли, морской воды, проникновения насекомых/ животных и прочее) и прочих обстоятельств непреодолимой силы.

11.8. Программа технической гарантии не распространяется на работы и запчасти/ГСМ для планового ТО, обязательного ТО, регламентного ТО и на затраты по уходу за Транспортным средством;

11.9. Программа технической гарантии не распространяется на любые регулировочные и наладочные работы, например, (включая, но не ограничиваясь):

- регулировки в системе впрыска и зажигания;
- регулировка стояночного тормоза,
- регулировка топливного насоса высокого давления
- регулировка сцепления, натяжения ремней;
- очистка топливной системы, включая возможные последующие операции;
- контроль уровней рабочих жидкостей и их замена;

11.10. Программа технической гарантии не распространяется на любые поломки, рекламации на старение, амортизацию и естественный эксплуатационный износ, включая детали и материалы, подлежащие замене в рамках регламентного ТО или обязательного ТО или планового ТО, а также на детали, подверженные естественному износу, например, (включая, но не ограничиваясь):

- воздушный, масляный, топливный и сажевый фильтр, катализаторы;
- амортизаторы, резинометаллические шарниры и опоры, сайлентблоки;

- пружины, пыльники, пневматические подушки подвески, пневмо-баллоны, амортизационные стойки; - свечи зажигания, свечи накаливания;
- лампы накаливания, предохранители;
- приводные ремни и цепи;
- детали сцепления любого типа и само сцепление любого типа;
- тормозные колодки и диски (или барабаны) включая, но не ограничиваясь, рекламациями на биение и перегрев;
- датчики износа колодок;
- электропроводка любой системы ТС и оптоволоконные системы проводки
- сальники, прокладки, уплотнители, резиновые и резинометаллические кольца
- щетки стеклоочистителя и профильные резинки щеток;
- шланги и трубки систем охлаждения и кондиционирования (включая силикагель) и шланги подачи омывающих жидкостей;
- элементы и детали выпускной системы;
- колесные диски и шины (включая любой износ, как равномерный, так и неравномерный); - устройств дистанционного управления и элементы питания.

11.11. Программа технической гарантии не распространяется на незначительные допустимые отклонения, не влияющие на безопасность, качество, характеристики или работоспособность ТС или его элементов: - запотевание фар и фонарей изнутри, обусловленное климатическими и физическими условиями;

- помутнение фар и фонарей;
- присутствие частиц пыли и иных загрязнителей внутри световых и информационных приборов и иных элементов;
- нормальные уровни шума и вибрации, характеризующие работу агрегатов подвески и иных систем и соответствующие типу ТС по данным сертификации;
- щелчки выпускной системы ТС при изменении температуры и состояния;
- щелчки и иные шумы трансмиссии, а также тормозной системы автомобиля, при изменении направления движения, обусловленное технологическими зазорами в деталях;
- кратковременное срабатывание систем активной безопасности при движении (включая естественные и искусственные неровности);
- проскальзывание ведущих колес при максимальных углах поворота рулевого колеса;
- любая форма шума подвески, трансмиссии и т.д. при движении по дорогам, не соответствующим требованиям ГОСТ Р50597-2017, а также при движении по естественным и искусственным неровностям; - шум насоса усилителя рулевого управления в крайних положениях рулевого колеса или шум/стук в рулевом управлении как при резком изменении направления вращения на стоящем автомобиле, так и при движении по неровностям дорожного полотна;
- увод автомобиля в любую сторону при прямолинейном движении.

11.12. Программа технической гарантии не распространяется на любое нештатное встроенное или навесное оборудование, надстройки, которые были собраны/установлены или выполнены не заводом-изготовителем.

11.13. Программа технической гарантии не распространяется на затраты на демонтаж-монтаж нештатного встроенного или навесного оборудования необходимые для проведения гарантийного ремонта ТС.

11.14. Обязательства Исполнителя не распространяются на повреждения, возникшие от коррозионных процессов на узлах и деталях в результате естественного износа и/или воздействия внешних факторов окружающей среды и агрессивных сред.

11.15. События (включая ошибки или сбои), зафиксированные компьютерной диагностикой, которые не отображаются или не проявляются средствами визуализации и информирования водителя, не могут квалифицироваться как гарантийный случай, неисправность или недостаток. Это положение распространяется также на диагностические работы, проводимые по инициативе Заказчика, в результате которых неисправность не была обнаружена.

11.16. Программа технической гарантии не распространяется на неисправности двигателя, возникшие по причине шламообразования в системе смазки и ухудшения смазочных свойств масла вследствие: частых пусков и остановок двигателя, длительной работы двигателя на холостом ходу, поездок на короткие расстояния, несоблюдения указаний завода изготовителя по прогреву двигателя, смешивания разных масел и прочее, а также последующие издержки, вызванные этим: неисправности вследствие образования любого налета, ржавчины, сажи, геля, любого иного

загрязнителя в системах, включая (но не ограничиваясь) топливную систему, систему выпуска отработавших газов, систему охлаждения, систему вентиляции/кондиционирования и прочее.

11.17. Программа технической гарантии не распространяется на неисправности, возникшие в результате не устранения или несвоевременного устранения других неисправностей после их проявления, или отказа Заказчика от немедленного устранения неисправностей.

11.18. Программа технической гарантии не распространяется на любое ощутимое изменение режимов или состояния работы трансмиссии (выбор диапазона, смена режима работы, переключение передач и прочее), обусловленное физическими процессами в сложных технических агрегатах.

11.19. Программа технической гарантии не распространяется на любые блоки электронного управления навесного оборудования, трансмиссией и ДВС (ЭБУ), отвечающие за запоминание/контроль ошибок, диагностику, управление и регулировку работы трансмиссии и ДВС (ее составляющих деталей и компонентов), отвечающие за управление электромоторами, сервоприводами и другими исполнительными механизмами навесного оборудования, трансмиссий любых типов и ДВС.

11.20. Программа технической гарантии не распространяется на любые косвенные издержки, которые могут возникнуть в связи с проведением гарантийного ремонта (например, расходы на телефонную связь, дорогу, проживание, затраты на арендный автомобиль, уплата дорожных сборов и прочее).

11.21. Программа технической гарантии не распространяется на естественный износ ЦПГ (цилиндропоршневой группы ДВС), в том числе, на естественный износ поршневых колец (в т.ч. «залегание» и «шлакообразование») и стенок рабочих цилиндров ЦПГ ДВС (в т.ч. царапины, задиры).

11.22. Программа технической гарантии не распространяется на рекламации Заказчика по причине повышенного расхода масла в ДВС (в том числе по причине «залегания» поршневых колец и износа маслосъемных деталей ДВС) или по причине выявления пониженной/повышенной компрессии в рабочих цилиндрах двигателя (в том числе при выявлении разности показателей степени сжатия в цилиндрах).

12. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

12.1. Услуги, предусмотренных настоящими Правилами предоставляются на территории РФ, за исключением следующих территорий: Республика Крым, ЛНР и ДНР.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий, обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся в том числе, но не ограничиваясь, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра, и уровень осадков, исключающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления, забастовки.

13.2. Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую сторону в разумный срок с того момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.

13.3. Исполнитель не несет ответственности за причинение Заказчику морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других потерь, убытков и расходов, как Заказчиков, так и третьих лиц, в том числе, но, не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта ТС Заказчика, и иные расходы.

13.4. В случае изменения редакции настоящих правил такие изменения вступают в силу с момента размещения измененной редакции в сети Интернет на сайте Исполнителя