

Общие условия предоставления гарантии и дополнительной гарантии, а также правила рассмотрения

По состоянию на 06.2009

1. Определение понятий

Этим документом определяются следующие понятия:

Производитель

В данном документе под производителем подразумевается Škoda Auto a.s.

Продукция

Товары и услуги, поставляемые заводом-изготовителем, а также импортером на основании Приложения 1 к договору.

Импортер

Организация, имеющая договор о продаже и обслуживании продукции компании Škoda Auto. На территории Эстонской Республики таким импортером является Auto 100 AS.

Дилер

Организация, которая на основании договора с компанией Škoda Auto обеспечивает продажу ее товаров.

Партнер по обслуживанию

Организация, которая на основании договора с компанией Škoda Auto занимается обслуживанием ее продукции.

Гарантия

1.1 Область распространения гарантии на продукцию Škoda

В случае, если в договоре импортером не указано иное, дилер предоставляет гарантию на автомобили Škoda в следующем объеме:

1. **2 года** гарантии в случае всех повреждений, вызванных производителем, если это касается
 - a. новых автомобилей
 - b. оригинальных частей Škoda
 - c. оригинального дополнительного оборудования Škoda
2. **3 года** гарантии на покраску следующих моделей: Octavia I и II, Fabia I и II, Superb, Roomster
3. **6 лет** гарантии на нержавеющий корпус модели Felicia (не распространяется на рабочие автомобили)
4. **10 лет** на нержавеющий кузов моделей Octavia I, Fabia I и Superb
5. **12 лет** на нержавеющий кузов моделей Octavia II, Roomster, Fabia II

Гарантия мобильности - см. раздел 1.3

1.1.1 Список стран, где распространяется двухлетняя гарантия на новые автомобили, оригинальные части и дополнительное оборудование:

На следующих рынках действует 2-летняя гарантия на новые автомобили и оригинальные части, проданные позднее:

01.11.2001 – ЕС, Норвегия, Швейцария
01.01.2002 – Мартиника, Гваделупа, Реюньон
01.11.2002 – Чешская Республика
01.01.2003 – Исландия, Мальта, Израиль, Словакия, Польша, Венгрия
20.01.2003 – Белоруссия
24.02.2003 – Колумбия*
01.03.2003 – Тринидад, Гватемала*, Эквадор*, Доминиканская Республика, Барбадос, Панама*, Румыния
10.03.2003 – Иордания, Йемен, Ливан, Сирия*, Саудовская Аравия, Катар, ОАЭ
01.04.2003 – Турция, Чили, Коста-Рика, Бермуды, Венесуэла*, Палестина*
30.06.2003 – Хорватия
01.08.2003 – Украина, Китай
01.10.2003 – Болгария
01.11.2003 – Молдавия
01.01.2004 – Македония, Босния, Югославия, Литва, Албания
01.02.2004 – Эстония, Латвия
01.03.2004 – Россия
01.05.2004 – Кипр
01.07.2004 – Алжир
01.11.2004 – Египет (А4, А5), другие автомобили начиная с 01.01.2006
01.03.2005 – Другие страны Африки*
01.06.2005 – Страны Персидского залива (Оман, Кувейт, Бахрейн)
01.01.2006 – Казахстан, Армения, Азербайджан, Кыргызстан, Туркменистан, Судан, Кения, Гана, Эфиопия, Берег Слоновой Кости
01.01.2007 – Нигерия, весь остальной мир

* Действует с момента передачи автомобиля производителем.

1.2 Условия гарантии

1.2.1 Условия гарантии на автомобили Škoda

1) Компания Škoda Auto уполномочивает импортеров на выполнение предпродажного и гарантийного ремонта по своему усмотрению всех автомобилей Škoda, которые направляются в сети обслуживания импортером или владельцем, а также лицом, представляющим непосредственного владельца.

2) Импортер обязуется осуществить ремонт, исходя из соответствующих условий договора и приложений к нему, или на основании условий, приведенных в документах.

3) Покупателю гарантируется, что приобретаемая продукция на момент продажи соответствует всем обязательным функциональным условиям производителя, а также отвечает современным техническим требованиям к состоянию и типу транспортного средства.

4) Каждый владелец транспортного средства имеет как право, так и обязанность привести его в сервисный центр, где будет проведена плановая проверка; представить свои требования в части повреждений купленного автомобиля и потребовать немедленного исправления при их выявлении. В случае если владелец не соблюдает приведенных в сервисной книге требований, его гарантийные права могут быть в выборочном порядке ограничены или вообще отменены.

5) Началом гарантийного срока считается день предоставления автомобиля клиенту или принятие его в эксплуатацию у производителя, импортера или дилера независимо от даты выпуска и времени пребывания на складе. Гарантия действует в объеме, приведенном в главе 1.1.

6) Требования по починке неисправностей можно выдвигать только партнерам по обслуживанию и только после их точного выявления. Если приобретаемый объект, подпадающий под гарантийное обслуживание непригоден для езды, клиенту следует обратиться к ближайшему партнеру по обслуживанию или во вспомогательное объединение. Вместе они должны решить, будет ли автомобиль отремонтирован на месте или понадобится его буксировка к партнеру по обслуживанию.

7) Сеть обслуживания импортера обязана незамедлительно принять автомобиль на осмотр и гарантийный ремонт. У сети обслуживания есть право потребовать от владельца, чтобы данный автомобиль был привезен для осмотра незагрязненным и неперегруженным, а также имел сопроводительную документацию (паспорт автомобиля и сервисную книгу, а при необходимости и чек о приобретении),

8) Расходы за установку и монтаж автозапчастей не вносятся в счет покупателя, если они не связаны с переделкой изделия. Замененные детали переходят в собственность производителя.

9) На выполненный ремонт и все детали, которые были установлены в ходе гарантийного ремонта, дается соответствующая договору и условиям о покупке гарантия до окончания действия гарантии на объект покупки. Гарантийные требования теряют силу в случае невыполнения требований по ремонту.

10) Гарантия не прекращается при смене владельца изделия

11) Партнер по обслуживанию, выполняя ремонт, может использовать только оригинальные запчасти Škoda.

12) Материал может быть дополнительно проверен при помощи испытательного оборудования. Если же неисправность части, на которую поступила жалоба, не нашла подтверждения в ходе анализа, то она будет возвращена импортеру в соответствии с его обязательствами.

13) Škoda Auto не оплачивает расходы, связанные с прекращением договора о покупке транспортного средства или его выкупом.

1.2.2 Гарантия не распространяется

Претензии по гарантии не могут быть удовлетворены, если неисправность напрямую происходит из факта, что:

- a) покупатель не внес запись о неисправности в протокол или не обеспечил ее своевременное устранение
- b) автомобилю был нанесен внешний ущерб от воздействия гравия на дороге; атмосферного, химического или растительного воздействия, а также от воздействия пожара, вандализма или непредвиденных обстоятельств
- c) купленное изделие своевременно не ремонтировалось в соответствии с заводской инструкцией Škoda Auto
- d) на приобретенном автомобиле были установлены компоненты, не отвечающие требованиям или приобретенный у Škoda Auto автомобиль был изменен не предусмотренным способом
- e) на купленном изделии установлены такие, в основном электронные, устройства, на которые отсутствует подтверждение производителя (тюнинг)
- f) на транспортное средство установлено газовое оборудование
- g) покупатель не соблюдал правила использования приобретенного изделия (руководство по эксплуатации, обеспечение высокого качества обслуживания и т.д.)
- h) автомобиль длительное время используется в стране, где гарантия на него не действует
- i) автомобиль был перегружен и использовался не по назначению (например, гонки, езда по бездорожью, обучение навыкам вождения и пр.)

Гарантия не распространяется на естественный износ.

1.2.3 Краска и кузов

В дополнение к условиям гарантии на транспортное средство Škoda предлагается и гарантия на сохранение нержавеющей кузова автомобиля, а также на дефекты покраски.

Эта область действия гарантии определена в разделе 1.1.

Проявившийся дефект устраняется дилером за счет завода-изготовителя.

Гарантия прекращается, если:

1. поломка вызвана внешним воздействием или недостаточным обслуживанием,
2. повреждения кузова не были своевременно и профессионально исправлены в соответствии с инструкцией производителя,
3. ржавчина появилась по причине использования неоригинальных частей или несоблюдения технологии ремонта кузова, предоставляемой производителем
4. речь идет о недостатках, перечисленных в главе 1.2.2
5. клиент не обеспечивал регулярно осмотр и обслуживание

1.2.4 Условия предоставления гарантии на оригинальные части и дополнительное оборудование Škoda

1. Гарантийный период на оригинальные части и дополнительное оборудование Škoda указан в главе 1.1 и начинается с даты их покупки на складе дилера Škoda или с момента их установки в мастерской партнеров по обслуживанию.
2. Покупателю гарантируется, что приобретенное им изделие отвечает всем условиям и стандартам производителя, а также соответствует текущему техническому состоянию и характеристикам транспортного средства.

3. Во время гарантийного периода у покупателя есть право потребовать бесплатного исправления поломок купленной им продукции, включая и косвенных неисправностей транспортного средства, вызванных после установки этой продукции.
4. После выявления дефекта покупатель обязуется незамедлительно представить продавцу рекламацию вместе с документами о покупке.
 5. На установленные во время устранения неисправностей детали действует упомянутая автомобильная гарантия. Отдельная гарантия на данные аксессуары и детали отсутствует.
 6. Претензии по гарантии исключаются, если существует причинно-следственная связь между рекламацией и тем, что:
 - объект покупки был ранее установлен в автомобиль без соблюдения инструкций Škoda Auto или оригинального руководства по монтажу
 - покупатель не придерживался правил эксплуатации продукта (руководство пользователя, план обслуживания)
 - автомобиль пострадал от воздействия гравия на дороге, по атмосферным, химическим или растительным причинам, а также от пожара, вандализма или непредвиденных обстоятельств
 - объект покупки использовался в целях, для которых не предназначена
 - клиент не предоставил необходимых документов о приобретении
 - покупатель не обеспечил запись о поломке в протокол
 - покупатель, несмотря на требование, не предоставил возможность для починки неисправности
 7. Естественный износ не покрывается гарантией
 8. При приобретении оригинальных деталей и запчастей **Škoda** (не включая их установку) гарантийная компенсация **Škoda Auto** покрывает только стоимость этих деталей

1.2.5 Замечания по гарантии

Условия предоставления гарантии составляют часть договора о покупке, который клиент заключает с розничным продавцом Škoda. Своей подписью клиент дает согласие на гарантийные условия покупки, но не передачей самого транспортного средства. При передаче автомобиля клиент получит руководство пользователя, сервисную книгу и, возможно, дополнительные документы, которые содержат всю необходимую информацию и данные. При этом клиенту следует сообщить тот факт, что гарантийные права могут быть ограничены или вообще отменены в том случае, если не выполняется предусмотренный осмотр и обслуживание.

1. Гарантийные условия обеспечивают клиенту то, что у приобретенной им продукции не возникнет неисправностей, и, что она соответствует технологическому состоянию транспортного средства. Удостоверение типа транспортного средства здесь очень важно, поскольку технологическое состояние в связи с конструкционными изменениями может значительно отличаться.

2. Все партнеры по обслуживанию Škoda обязуются производить ремонт и предусмотренный осмотр, независимо от того, у какого дилера Škoda автомобиль был приобретен. В условиях гарантии предусмотрено устранение дефектов путем ремонта.
3. Способ устранения недостатков с учетом экономических аспектов определяет партнер по обслуживанию, а не клиент.
4. Из гарантийных условий договора о приобретении проистекает, что в случае правовых споров по поводу неустранимых дефектов автомобиля, обвиняемой стороной (виновным) может быть только продавец автомобиля или импортер.
5. При предъявлении любых гарантийных претензий со стороны клиента необходимо показать сервисную книгу, по которой можно четко определить, как клиент выполнял взятые на себя в рамках гарантии обязательства; или возможность того, что данный дефект уже был учтен снижением цены.
6. Все детали автомобиля подвержены износу. Поэтому уже во время действия гарантии может возникнуть необходимость ремонта (особенно у автомобилей с большим пробегом), который нельзя считать упущением со стороны производителя. Здесь мы имеем дело с «естественным износом», который не подпадает под гарантию. Первичную оценку может предоставить партнер по обслуживанию, занимающийся ремонтом. В расчет следует брать способ использования автомобиля.

В отношении «естественного износа» действуют следующие правила:

- однозначные дефекты со стороны производителя покрываются гарантией;
- отчетливо заметный естественный износ не подпадает, в соответствии условиями, под действие гарантии;
- повреждение следующих деталей за срок менее 6 месяцев / 10.000 км / 6500 миль можно считать дефектом изготовителя. Исходя из этого, повреждение следует считать износом;

- лампы накаливания – 9423, 9427, 9429, 9433, 9435, 9437, 9444, 9453, 9468, 9469, 9475, 9614, 9622, 9629, 9641, 9647, 9659
- тормозные колодки – 4636 / 4638 / 4646 / 4623
- воздушные, пылевые и топливные фильтры – 2425 / 8518 / 2060
- покрышки – 4440
- щетки стеклоочистителей – 9227, 9243

Приведенные номера дефектов можно определить с помощью каталога номеров дефектов или изменить

7. Все работы по наладке (прежде всего, дверей и покрытий, а также наладка геометрии автомобиля) в срок менее 6 месяцев после продажи автомобиля или при пробеге до 10.000 км / 6500 миль стоит рассматривать дефектом производителя. По прошествии данного срока дефект рассматривается как условие износа. Это не относится к работам по наладке, предусмотренным в руководстве по ремонту.

8. Требования к автомобилям с большим пробегом рассматриваются со стороны Škoda Auto в индивидуальном порядке, принимая в расчет повреждения в связи с естественным износом.

1.2.6 Гарантийный ремонт автомобилей, зарегистрированных в других государствах

1. Владельцы автомобилей Škoda во время путешествия в рамках действующих условий гарантии могут предъявлять рекламации любому партнеру по обслуживанию европейской сети Škoda, независимо от места постоянного проживания и страны приобретения автомобиля.
2. В оправданных случаях партнер по обслуживанию обязан осуществить гарантийный ремонт автомобиля иностранного клиента бесплатно.

В подтверждение клиент должен предоставить сервисную книгу. Партнер по обслуживанию проверяет:

- факт покупки у дилера Škoda
 - действие гарантии с момента его передачи
 - все предусмотренные работы по осмотру-обслуживанию в соответствие с предписаниями производителя
3. Если одно из этих условий не соблюдено, то у клиента нет права требовать проведения бесплатного ремонта в рамках гарантии.
 4. Партнер по обслуживанию делает фотокопию сервисной книги, где приведены данные автомобиля, его собственник и подтверждение проведенным работам по осмотру-обслуживанию, а также добавляет к требованиям возможный контроль или проведение аудита.

1.3 Гарантия мобильности

Škoda Auto дает на время действия гарантии максимально 2-летнюю гарантию мобильности в европейском пространстве, если у импортера на этот счет не имеется иного соглашения.

Если клиент посещает доверенных партнеров по обслуживанию Škoda, где регулярно проводится проверка автомобиля (в соответствии с оговоренным планом обслуживания) и привозит машину для осуществления желательных ремонтных работ, что подтверждает также план по обслуживанию, то автомобиль соответствует условиям получения услуг бесплатной гарантии мобильности. В ходе каждой проверки гарантия мобильности продлевается на оговоренный срок. Розничный продавец обязан при продаже автомобиля пояснить покупателю условия, касающиеся сохранения гарантии мобильности и срока службы автомобиля.

Определение автомобиля непригодного для езды

Непригодный для езды автомобиль не может своим ходом добраться до мастерской или по техническим причинам или соображениям безопасности передвижение на нем запрещено.

Если автомобиль потерял способность езды в связи с дефектом, подпадающим под гарантию, то партнер по обслуживанию или вспомогательное объединение (на основе договора между импортером и вспомогательным объединением) предоставляет следующие услуги:

- помощь на месте (договорной партнер Škoda или вспомогательное объединение);
- если дефект невозможно устранить на месте, то автомобиль буксируется в ближайшую мастерскую партнера по обслуживанию, включая гарантию транспорта находящихся в автомобиле;
- приоритетное осуществление ремонта;
- если ремонт невозможно закончить в тот же день, то партнер по обслуживанию или соответствующее вспомогательное объединение имеет три возможности:
 - передачу в эксплуатацию арендованного автомобиля на необходимый срок (макс. 3 рабочих дня);
 - ночевку передвигающихся в автомобиле людей на 1 ночь – без питания; (макс. трехзвездный отель);
 - предоставление иного транспорта до конечного пункта путешествия (также с использованием общественного транспорта).

Все эти услуги для клиента бесплатны. Под бесплатные услуги не подпадают дефекты, допущенные по собственной вине (например, пустой топливный бак) или влияние внешних обстоятельств (например, автоавария).

Данную сферу основного обслуживания импортер может по своему желанию расширить в соответствии с условиями, имеющими место в том или ином государстве

Об условиях гарантии мобильности клиента извещают в приложении к документам автомобиля.

2. Дополнительная гарантия Auto 100 AS

На автомобилях Škoda, проданные доверенными представителями по продаже Auto 100 AS, помимо двухлетней гарантии производителя (Škoda Auto a.s.) компания Auto 100 AS предоставляет дополнительную двухлетнюю гарантию на следующих условиях:

1. Срок действия дополнительной гарантии - 24 месяца после окончания действия гарантии производителя или до пробега 100 000 км. Дополнительная гарантия действует только на территории Эстонской Республики.
2. Дополнительная гарантия компенсирует ремонт дефектных агрегатов и узлов или их замену.

2.1 Условия действия дополнительной гарантии:

1. Все предусмотренные в сервисной книге плановые работы по обслуживанию /осмотру проведены в срок доверенным партнером по обслуживанию Škoda Auto a.s. и об этом свидетельствуют отметки в сервисной книге.
2. Покупатель незамедлительно предоставил партнеру по обслуживанию рекламацию после обнаружения дефекта.

3. Дополнительная гарантия не распространяется на дополнительное оснащение, установленное доверенными партнерами по обслуживанию Škoda Auto a.s.

4. Дополнительная гарантия не действует, если рассматриваемое повреждение обусловлено фактами, перечень которых приведен в пункте **1.2.2.**