



Общие условия гарантии и дополнительной гарантии, а также правила рассмотрения

Определение понятий

Для настоящего документа определены следующие понятия:

- **Производитель**
В значении настоящего документа - ŠKODA AUTO a.s. рег. номер 00177041, Тр. Вацлава Клемента 869, 293 60 Млада Болеслав, Чешская Республика.
- **Изделия**
В значении настоящего документа - изделия и услуги, поставляемые производителем: автомобили ŠKODA, оригинальные запчасти ŠKODA и оригинальное дополнительное оснащение ŠKODA.
- **Импортер**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная производителем по договору для продажи и обслуживания изделий ŠKODA AUTO. На территории Эстонской Республики импортером изделий ŠKODA AUTO a.s является Auto 100 AS рег. номер 101000200, Мустамяэ теэ 16, 10617 Таллинн.
- **Дилер**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная по договору для обеспечения продажи изделий ŠKODA AUTO a.s. со стороны импортера.
- **Партнер по обслуживанию**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная по договору для обеспечения обслуживания ŠKODA AUTO a.s. со стороны импортера (включая гарантийные работы).
- **Клиент (Покупатель)**
В значении настоящего документа - физическое или юридическое лицо, которое заключает с дилером или партнером по обслуживанию договор на изделия или услуги.
- **Продавец**
В значении настоящего документа - Дилер или Партнер по обслуживанию, который заключает с Клиентом договор купли-продажи изделий или услуг.
- **Автосервис ŠKODA 24h (за пределами Эстонской Республики - Service 24)**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная импортером по договору, которая предлагает круглосуточный автосервис для автомобилей ŠKODA.
- **Естественная амортизация**
Повреждение изделия, которое неизбежно возникает при его использовании и старении, даже если придерживаются всех руководств по эксплуатации и требований по обслуживанию.

Гарантия

1. Область рассмотрения гарантии изделия ŠKODA

Если договором купли-продажи не предусмотрено иное, ŠKODA предлагает гарантии перепродавца автомобилей со следующими сроками:

- **5 лет или до 100 000 км** гарантии на все производственные дефекты автомобиля Škoda, из которых первые 2 года без ограничения пробега
- **2 года гарантии мобильности** - См. пункт 1.4.
- **3 года гарантии без ограничения пробега** на покрасочные дефекты кузова. См. пункт 1.3.3.
- **8 лет или до 160 000 км гарантии** на высоковольтные батареи BEV* и PHEV* автомобилей, в зависимости от того, что наступит раньше.
- **12 лет гарантии без ограничения пробега** на сквозную коррозию, не наносящую ущерба кузову. См. пункт 1.3.3

* Аббревиатура BEV (Battery Electric Vehicle) обозначает электромобиль, аббревиатура PHEV (Plugin Hybrid Electric Vehicle) обозначает подключаемый гибридный автомобиль.



1.1 Сфера действия гарантии на продукцию ŠKODA

Покупатель может предъявить требования по гарантии ŠKODA любому Партнеру по обслуживанию в любой стране, независимо от своего местожительства или страны приобретения автомобиля. Если требования по гарантии ŠKODA не предъявляются напрямую Продавцу, Продавца необходимо уведомить об этом в письменной форме.

1.2 Продленная гарантия производителя.

Приобретая новый автомобиль ŠKODA, клиент имеет возможность за дополнительную плату увеличить лимит пробега гарантийный период на 50 000 км. Условия продленной гарантии те же, что и перечисленные в разделе 1.3.

1.3 Гарантийные условия

1.3.1 Гарантийные условия для автомобилей ŠKODA

1. Гарантийный срок начинается с момента передачи автомобиля клиенту, независимо от даты изготовления и срока хранения на складе. Гарантия действует в размере, указанном в главе 1.
2. Клиенту гарантируется, что автомобиль ŠKODA соответствует параметрам, установленным на момент продажи техническими условиями и нормами, которые соответствуют требованиям производителя и актуальному техническому уровню.
3. Каждый собственник автомобиля ŠKODA имеет право, а также обязанность отвезти автомобиль в гарантийный период к партнеру по обслуживанию для проведения указанного в техпаспорте техосмотра, сообщить о дефектах автомобиля и требовать их устранения и определения дефектов. Если собственник автомобиля не соблюдает правил предусмотренного в техпаспорте техосмотра, его гарантийные требования могут быть ограничены или не выполняться.
4. Требования по ремонту автомобилей ŠKODA можно предъявлять только партнерам по обслуживанию, причем сразу после их обнаружения. Если автомобиль ŠKODA обездвижен вследствие дефекта, подлежащего гарантии, клиент обращается к ближайшему партнеру по обслуживанию или в автосервис ŠKODA 24h. Автосервис ŠKODA 24h принимает решение, можно ли отремонтировать автомобиль на месте или его следует буксировать к ближайшему партнеру по обслуживанию.
5. Все Партнеры по обслуживанию ŠKODA обязаны принимать автомобиль ŠKODA для проведения техосмотра и гарантийного ремонта незамедлительно. Партнер по обслуживанию имеет право требовать от собственника автомобиля, чтобы автомобиль доставлялся для осмотра и гарантийного ремонта на место не загруженным, по большей части очищенным и с необходимыми документами (свидетельство о регистрации автомобиля, техпаспорт, при необходимости - договор купли-продажи автомобиля).
6. За установку и снятие деталей в рамках гарантийного ремонта от покупателя платы не требуется, если это не обусловлено установленными на автомобиль неоригинальными запчастями или неоригинальным дополнительным оснащением.
7. Способ устранения дефектов определяет, учитывая экономические аспекты, партнер по обслуживанию, а не клиент.
8. Все детали автомобиля изнашиваются. Поэтому уже в гарантийный период может возникнуть необходимость ремонта (особенно у автомобилей с большим пробегом), что, по компетентным оценкам, нельзя причислять к проблеме производителя. Здесь речь идет о естественной амортизации, которая не подлежит гарантии. Естественно, в случае амортизации действуют следующие правила:

1. Все дефекты со стороны производителя подлежат гарантии.



2. согласно условиям, явно установленная естественная амортизация не подлежит гарантии
3. До 6 месяцев / 10.000 км в качестве ошибки производителя можно считать повреждения перечисленных ниже деталей. По истечении этого срока эти повреждения следует рассматривать как амортизацию:
 4. лампы накаливания
 5. тормозные колодки и диски
 6. воздушные, пылевые и топливные фильтры
 7. шины
 8. щетки очистителей стекол
9. Все работы по наладке (прежде всего, наладки дверей и покрытий, а также геометрии автомобиля) могут рассматриваться как ошибки производителя в течение 6 месяцев с момента начала автомобильной гарантии или по достижении пробега в 10.000 км. По истечении этого срока это рассматривается как амортизация. Речь не идет о наладочных работах, предусмотренных в части руководства по ремонту.
10. Требования к автомобилям с большим пробегом рассматриваются производителем как единичные случаи, принимая в расчет влияние на дефект естественной амортизации.
11. Детали, замененные в гарантийном порядке, переходят в собственность производителя.
12. На осуществленный ремонт или детали, установленные в ходе гарантийного ремонта, в соответствии с договором о купле-продаже и гарантийными условиями, устанавливается гарантия до момента окончания гарантийного периода автомобиля ŠKODA.
13. В случае изменения собственника изделия гарантия не прекращается.
14. При осуществлении ремонта партнер по обслуживанию может использовать все без исключения оригинальные детали ŠKODA.

1.3.2 Гарантии не подлежат

Гарантийные требования не подлежат исполнению, если дефект обусловлен следующими обстоятельствами:

1. Клиент не сообщил о дефекте партнеру по обслуживанию при первой возможности.
2. Несмотря на то, что клиент сообщил об обнаружении дефекта, он не осуществил необходимый ремонт при первой возможности.
3. Автомобиль был поврежден внешними факторами, прежде всего, летящим с дороги гравием, а также атмосферными, химическими или растительными повреждениями; огнем, вандализмом или непреодолимой силой.
4. Автомобиль был до этого непрофессионально, не по инструкциям производителя, отремонтирован.
5. На автомобиль установлены детали, не соответствующие требованиям или автомобиль изменен не разрешенным производителем способом.
6. На автомобиль установлены детали (тюнинг), прежде всего, электронные детали, использование которых не разрешено производителем.
7. Клиент не придерживался руководства по эксплуатации автомобиля, а также предписаний по техническому обслуживанию и обслуживанию автомобиля.
8. Автомобиль долгое время используется в государстве или регионе, для которых автомобиль не предназначен (например, страны с климатом, не соответствующим спецификации автомобиля (очень жарким или очень холодным; страны с разными стандартами топлива и т.д.).
9. Автомобиль перегружен, и его использовали нецелесообразно (например, в гонках, внедорожной езде, учебных целях и т.д.).



10. В автомобиль было установлено оборудование без соответствия предписаниям и оригинальным правилам монтажа ŠKODA AUTO.

Гарантии не подлежит естественная амортизация и любые косвенные расходы, в том числе недополученный доход или зарплата, обусловленный неудобствами ущерб, транспортировка, буксировка, расходы на услуги связи, размещение, аренда, потеря или повреждение имущества и ценных вещей и т.п.

1.3.3 Гарантия на лакокрасочное покрытие и долгосрочная гарантия на защиту кузова автомобиля

Дополнительно к гарантийным условиям автомобилей ŠKODA обеспечивается также гарантия от сквозной коррозии кузова и гарантию от дефектов лакокрасочного покрытия кузова. При возникновении такого дефекта дилер исправляет ошибку за счет производителя.

Гарантийные требования не подлежат выполнению в том случае, если повреждение обусловлено следующими обстоятельствами:

1. Дефект возник из-за внешних воздействий или вследствие недостаточного ухода за автомобилем.
2. Повреждения кузова устранены несвоевременно и непрофессионально, без соблюдения предписаний производителя.
3. Сквозная коррозия связана с использованием неоригинальных деталей и несоблюдением предусмотренной производителем технологии ремонта кузова.
4. Речь идет о случаях, приведенных в пунктах главы 1.3.2.
5. Клиент не осуществлял предусмотренные техосмотры.

1.3.4 Гарантийные условия на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение ŠKODA.

1. Гарантийный период на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение (в дальнейшем именуемые "изделия") ŠKODA указан в главе 1. и начинается с даты продажи со склада дилера ŠKODA или даты монтажа в мастерской партнера по обслуживанию ŠKODA.
2. Клиенту гарантируется, что купленное изделие соответствует параметрам, установленным на момент продажи техническими условиями и нормами, которые отвечают определенному производителем актуальному техническому уровню автомобиля данного типа.
3. На протяжении гарантийного периода клиент имеет право требовать от производителя бесплатного устранения дефекта изделия, включая повреждения автомобиля, обусловленные изделием.
4. Клиент обязан незамедлительно предъявить рекламацию дилеру или партнеру по обслуживанию ŠKODA после обнаружения у изделия любого дефекта и одновременно представить документы о покупке.
5. При устранении дефектов автомобиля в рамках гарантии на установленные детали и дополнительное оснащение действует гарантийный период указанного автомобиля. На эти детали и принадлежностей нет отдельной гарантии.
6. На приобретенные в пунктах продажи оригинальные детали и оригинальное оснащение (без установки) действует гарантийная компенсация только на детали.
7. Гарантийные требования на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение ŠKODA такие же, как в пункте 1.3.2.



1.3.5 Гарантийный ремонт автомобилей, зарегистрированных в других государствах

1. Собственники автомобилей ŠKODA, в рамках действующих для изделий гарантийных условий, могут предъявить за границей рекламацию из страны своего постоянного местожительства и/или страны, где был куплен автомобиль, любому партнеру по обслуживанию ŠKODA.
2. В обоснованных случаях партнер по обслуживанию обязан осуществить гарантийный ремонт автомобиля иностранного клиента бесплатно. Для доказательства клиент должен предъявить техпаспорт, в партнер по обслуживанию имеет право проверить:
 - факт покупки изделия у дилера ŠKODA;
 - действует ли у автомобиля гарантия, исходя из даты его получения;
 - проведение всех предусмотренных техосмотров и техобслуживания в соответствии с предписаниями производителя.
3. Если одно из этих условий не выполнено, клиент не имеет права требовать проведение бесплатного ремонта в рамках гарантии.
4. Партнер по обслуживанию имеет право сделать копию с сервисной книги, где указаны данные автомобиля, его собственник и подтверждение о проведенных до этого техосмотрах и обслуживании.

1.4 Гарантия мобильности

На период действия автомобильной гарантии, но не более чем на два года, производитель предоставляет гарантию мобильности по всей Европе. Условиям гарантии мобильности соответствует автомобиль, который своевременно прошел все техосмотры у партнера по обслуживанию ŠKODA, в соответствии с предусмотренным планом по обслуживанию, а также тот автомобиль, для которого провели все рекомендованные ремонтные работы.

Клиент имеет право на услуги гарантии мобильности, если его автомобиль обездвижен на дороге вследствие технического нарушения, и сам он не виновен в нарушении и не способствовал его возникновению, а также если он выполнил требуемые предварительные условия.

Обездвиженным считается автомобиль, который не может доехать до ближайшего пункта обслуживания, либо по техническим соображениям и правилам безопасности производителя, дальнейшее его движение запрещено.

Если автомобиль не годен для передвижения по подпадающим под действие гарантии причинам партнер по обслуживанию или автосервис ŠKODA 24h оказывает следующие услуги:

1. Устранение дефекта на месте (договорной партнер ŠKODA или автосервис ŠKODA 24h).
2. Буксировка - если дефект нельзя устранить на месте, автомобиль буксируется до ближайшего партнера по обслуживанию (транспорт обеспечивается всем лицам, находящимся в автомобиле).
3. Если ремонт невозможно закончить в тот же день, партнер по обслуживанию или автосервис ŠKODA 24h гарантируют один из трех вариантов:
 - выдача автомобиля в аренду на необходимый срок (максимально на три рабочих дня);
 - ночлег для пассажиров на одну ночь – без питания; (максимально возможный вариант - трехзвездочная гостиница);
 - обеспечение заменяющим транспортом до места назначения (используя также общественные виды транспорта).

Все вышеперечисленные услуги - для клиента бесплатны. Бесплатные услуги не предоставляются в том случае, если дефекты возникли по вине клиента (например из-за отсутствия топлива) или вследствие влияния внешних обстоятельств (например, автомобильной аварии), а также в случаях, перечисленных в пункте 1.3.2.



1.5 Гарантия на дефекты высоковольтных аккумуляторов в автомобилях BEV и PHEV.

1.5.1 Гарантия на высоковольтные аккумуляторы в автомобилях BEV (электромобилях)

Высоковольтный аккумулятор ремонтируется или заменяется в рамках гарантии ŠKODA, если дефект аккумулятора возникнет в течение 8 лет или до прохождения 160 000 км (в зависимости от того, какое условие наступит раньше) с начала действия гарантии на автомобиль.

Снижение емкости высоковольтного аккумулятора с течением времени является естественным свойством данной технологии и не является дефектом в значении гарантии ŠKODA (это считается естественным износом) при условии, что, по оценке Партнера ŠKODA, измеренное значение не опускается ниже 70% от общего используемого объема до истечения 8 лет или прохождения 160 000 км (в зависимости от того, какое условие наступит раньше) с начала действия гарантии на автомобиль.

1.5.2 Гарантия на высоковольтные аккумуляторы в автомобилях PHEV (плагин-гибридных автомобилях)

Высоковольтный аккумулятор ремонтируется или заменяется в рамках гарантии ŠKODA, если дефект аккумулятора возникнет в течение 8 лет или до прохождения 160 000 км (в зависимости от того, какое условие наступит раньше) с начала действия гарантии на автомобиль.

Снижение емкости высоковольтного аккумулятора с течением времени является естественным свойством данной технологии и не является дефектом в значении гарантии ŠKODA (это считается естественным износом).