



## 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.
- **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.
- **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** (также покупатель)  
В значении настоящего документа – физическое или юридическое лицо, которое заключает с дилером или партнером по обслуживанию договор на изделия или услуги.
- **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.
- **Нормальный износ**  
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 дефекты высоковольтных аккумуляторных батарей 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.**

Претензии по гарантии на продукцию ŠKODA можно предъявить в любой стране и каждому Партнеру по обслуживанию, независимо от своего места жительства или страны, в которой был приобретен автомобиль.

### **1.2 Продленная гарантия производителя.**

Приобретая новый автомобиль ŠKODA, клиент имеет возможность за дополнительную плату увеличить лимит пробега в 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 был доставлен для осмотра и гарантийного ремонта не загруженным, очищенным от сильного загрязнения и с необходимыми документами (свидетельство о регистрации транспортного средства, техпаспорт, при необходимости – договор купли-продажи автомобиля).
6. За установку и снятие деталей в рамках гарантийного ремонта плата с покупателя не взимается, если только 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, согласно компетентной оценке, нельзя причислять к недостаткам, допущенным производителем. В данном случае речь идет о нормальном износе, не подлежащем гарантии. Относительно нормального износа действуют следующие правила:
  - а) Все дефекты со стороны производителя обеспечены гарантией;
  - б) однозначно установленный естественный износ согласно условиям гарантии не подлежит;
  - в) до 6 месяцев / 10 000 км / 6500 миль в качестве производственного дефекта можно считать повреждения перечисленных ниже деталей. По истечении данного срока эти повреждения следует рассматривать как износ:
    - лампы накаливания
    - тормозные колодки и диски
    - воздушные, пылевые и топливные фильтры
    - шины
    - щетки очистителей стекол
9. Все наладочные работы (прежде всего, наладки дверей и покрытий, а также геометрии автомобиля) могут рассматриваться в качестве производственных дефектов в течение 6 месяцев с момента начала автомобильной гарантии или до пробега в 10 000 км / 6500 миль. По истечении этого срока данные дефекты рассматриваются в качестве дефектов, обусловленных износом. При этом речь не идет о наладочных работах, предусмотренных в руководстве по ремонту.
10. Требования к автомобилям с большим пробегом рассматриваются производителем в качестве единичных случаев, принимая в расчет влияние на дефект нормального износа.
11. Детали, замененные в гарантийном порядке, переходят в собственность производителя.
12. На выполненный 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 смены собственника изделия гарантия не прекращается.
14. При осуществлении ремонта Партнер по обслуживанию может использовать только оригинальные детали Škoda.

### **1.3.2 Гарантии не подлежат.**

Претензии по гарантии отклоняются, если неисправность, послужившая причиной претензии, непосредственно обусловлена следующими обстоятельствами:

1. Клиент не сообщил о дефекте при первой возможности Партнеру по обслуживанию.
2. Несмотря на то, что клиент сообщил об обнаружении дефекта, он не предоставил возможность выполнить необходимый ремонт при первой возможности.
3. Автомобиль был поврежден: в результате воздействия внешних факторов и, прежде всего, выбросом щебня; в результате атмосферных или химических воздействий; воздействия растений, огня; вследствие вандализма или непреодолимой силы.
4. До предъявления претензии автомобиль был отремонтирован непрофессионально, без соблюдения инструкций производителя.



5. На автомобиль были установлены детали, не соответствующие техническим условиям, или в автомобиль были внесены изменения не разрешенным производителем способом.
6. На автомобиль установлены детали (тюнинг), прежде всего, электронные детали, использование которых не разрешено производителем.
7. Клиент не соблюдал требования руководства по эксплуатации автомобиля, а также предписаний по техническому содержанию и обслуживанию автомобиля.
8. Периодическое техническое обслуживание вовремя не выполнялось; периодическое техническое обслуживание не выполнялось во время, указанное на сервисном дисплее транспортного средства и/или в графике технического обслуживания.
9. 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.).
10. Автомобиль был перегружен и использовался не по назначению (например, в гонках, для езды по бездорожью, для обучения вождению и т.д.).
11. В автомобиль было установлено оборудование без соответствия предписаниям и оригинальным правилам монтажа Škoda Auto.

Гарантии не подлежат нормальный износ и любые косвенные расходы, в том числе недополученный доход или зарплата, обусловленный неудобствами ущерб, транспортировка, буксировка, расходы на услуги связи, размещение и аренду, потеря или повреждение имущества и ценных вещей и т.п.

### **1.3.3 Гарантия на лакокрасочное покрытие и долгосрочная гарантия на защиту кузова.**

На все автомобили Škoda предоставляется гарантия на сквозную коррозию кузова, распространяющуюся изнутри наружу, а также гарантия на дефекты лакокрасочного покрытия кузова. При возникновении такого дефекта Партнер по обслуживанию устраняет дефект за счет производителя.

Претензии по гарантии отклоняются, если повреждение, послужившее причиной для предъявления претензии, было обусловлено следующими обстоятельствами:

1. дефект возник в результате внешнего воздействия или недостаточного ухода за автомобилем;
2. повреждения кузова устранены несвоевременно и непрофессионально, без соблюдения предписаний производителя;
3. причиной сквозной коррозии стало использование неоригинальных деталей и несоблюдение предусмотренной производителем технологии ремонта кузова;
4. речь идет о случаях, приведенных в пунктах раздела 1.3.2;
5. Клиент не обеспечил выполнение надлежащих осмотра и ухода.

### **1.3.4 Гарантийные условия на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение Škoda.**

1. Гарантийный период на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение Škoda (именуемые далее «изделия») указан в главе 1 и начинается со дня продажи или со дня монтажа в мастерской Партнера по обслуживанию.
2. Клиенту гарантируется, что приобретенное им 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 Партнеру по обслуживанию после обнаружения у изделия любого дефекта и одновременно представить документы, подтверждающие покупку.
5. При устранении дефектов автомобиля в рамках гарантии на установленные детали и дополнительное оснащение распространяется гарантийный период автомобиля ŠKODA. На данные детали и принадлежности отдельная гарантия не выдается.
6. При наступлении гарантийного случая и приобретения в пунктах продажи оригинальных деталей и оригинального оснащения (без установки) возмещается только стоимость деталей.
7. Претензии по гарантии на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение отклоняются в случаях, перечисленных в пункте 1.3.2.

#### **1.3.5 Гарантийный ремонт автомобилей, зарегистрированных в других государствах.**

1. В рамках предоставленных на изделия гарантийных условий собственник автомобиля Škoda может предъявить рекламацию любому Партнеру по обслуживанию Škoda, находясь за пределами страны своего постоянного местожительства и/или страны, где был куплен автомобиль.
2. В обоснованных случаях Партнер по обслуживанию обязан выполнить гарантийный ремонт автомобиля иностранного клиента бесплатно. При необходимости клиент должен предъявить журнал техобслуживания автомобиля, а 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 проведения бесплатного гарантийного ремонта.
4. Партнер по обслуживанию имеет право снять копию с журнала техобслуживания автомобиля, где указаны данные автомобиля, его собственник и подтверждение о проведенных техобслуживаниях.

#### **1.4 Гарантия мобильности.**

На период действия автомобильной гарантии, но не более чем на два года, производитель предоставляет общеевропейскую гарантию мобильности. 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 встал на дороге вследствие технической неисправности, а сам он не виновен в данной неисправности и не способствовал ее возникновению, а также выполнил требуемые предварительные условия.

Обездвиженным считается автомобиль, на котором невозможно доехать до ближайшего автосервиса, или если производитель запретил это делать по техническим причинам или из соображений безопасности.



Если автомобиль не пригоден для вождения по подпадающим под действие гарантии причинам, Партнер по обслуживанию или автосервис Škoda 24h оказывает следующие услуги:

1. Устранение неисправности на месте (договорной Партнер Škoda или автосервис Škoda 24h).
2. Буксировка – если дефект нельзя устранить на месте, автомобиль буксируется до ближайшего Партнера по обслуживанию (доставка обеспечивается всем находящимся в автомобиле лицам).
3. Если ремонт невозможно закончить в тот же день, Партнер по обслуживанию или автосервис Škoda 24h обеспечивает одну из трех возможностей:
  - сдача автомобиля в аренду на необходимый срок (но не более чем на три рабочих дня);
  - ночлег для пассажиров на одну ночь – без питания (наилучший возможный вариант – трехзвездочная гостиница);
  - обеспечение подменным транспортным средством, чтобы доехать до места назначения (может использоваться также общественный транспорт).

Все вышеперечисленные услуги предоставляются клиенту бесплатно. Бесплатные услуги не предоставляются в том случае, если неисправности/дефекты возникли по вине клиента (например, закончилось топливо) или вследствие внешнего воздействия (например, дорожно-транспортное происшествие), а также в случаях, перечисленных в пункте 1.3.2.