

Общие условия и процессуальные нормы гарантии и дополнительной гарантии Škoda

Определения терминов

Для настоящего документа приведены следующие определения:

- **Производитель**
В рамках данного документа ŠKODA AUTO a.s. рег.нр. 00177041, Ti. Vadava Klementa 869, 293 60 Млада Болеслав, Чешская республика.
- **Товары**
В рамках данного документа товары и услуги, поставляемые производителем: автомобили Škoda, оригинальные запчасти Škoda и оригинальные аксессуары Škoda.
- **Импортер**
В рамках данного документа - это организация, уполномоченная производителем по договору продавать и обслуживать продукцию ŠKODA AUTO. На территории Эстонской Республики импортером продукции ŠKODA AUTO a.s. является Auto 100 AS, рег. номер 101000200, Mustamäe tee 16, 10617 Таллинн.
- **Дилер**
В рамках данного документа - организация, уполномоченная импортером по договору обеспечивать продажу товаров ŠKODA AUTO a.s.
- **Партнер по обслуживанию**
В рамках данного документа - организация, уполномоченная импортером по договору на техническое обслуживание (включая гарантийные работы) продукции ŠKODA AUTO a.s.
- **Клиент (он же покупатель)**
В рамках данного документа - физическое или юридическое лицо, заключающее договор купли-продажи товаров и услуг с дилером или сервисным партнером.
- **Продавец**
В рамках данного документа - дилер или партнер по обслуживанию, заключивший с Клиентом договор купли-продажи товаров и услуг.
- **Служба круглосуточной помощи с автомобилем Škoda 24ч (за пределами Эстонии - Service 24)**
В данном документе речь идет об организации, уполномоченной импортером на оказание круглосуточной помощи автомобилям Škoda.
- **Естественный износ**
Это повреждение изделия, которое неизбежно возникает по мере его использования и старения, даже если соблюдаются все инструкции по эксплуатации и уходу.

Гарантия

1. Область применения гарантии Škoda

Если в договоре купли-продажи не предписано иного, то гарантия, предоставляемая дилером Škoda, является следующей:

- **Гарантия 5 лет или до 100 000 км** на все производственные дефекты вашего автомобиля Škoda, из которых первые 2 года - без ограничения пробега.
- **5 лет или до 100 000 км Гарантия мобильности** - см. раздел 1.4.
- **Гарантия 2 года** на все оригинальные запчасти и аксессуары Škoda.
- **Гарантия 3 года без ограничения пробега** на дефекты лакокрасочного покрытия кузова. См. раздел 1.3.3.
- **8 лет или до 160 000 км** гарантии, в зависимости от того, что наступит раньше, на высоковольтную батарею в автомобилях BEV* и PHEV*. См. раздел 1.5.
- **Гарантия 12 лет без ограничения пробега** на кузов без коррозионных повреждений. См. раздел 1.3.3.

* Аббревиатура BEV означает аккумуляторный электромобиль (Battery Electric Vehicle), аббревиатура PHEV (Plugin Hybrid Electric Vehicle) - плагин-гибридный электромобиль.

1.1. Область применения гарантии Škoda.

Покупатель может предъявить претензию по гарантии Škoda независимо от своего места жительства или страны, в которой он приобрел автомобиль, в любой стране, у любого Сервисного партнера. В случае если претензия по гарантии Škoda предъявляется не напрямую продавцу, он должен быть уведомлен об этом в письменном виде.

1.2 Расширенная гарантия производителя.

При покупке нового автомобиля Škoda у клиентов есть возможность продлить срок гарантии на 50 000 км за дополнительную плату. Условия продленной гарантии аналогичны перечисленным в главе 1.3.

1.3 Условия гарантии

1.3.1 Условия гарантии на автомобили Škoda

1. Гарантийный срок начинается с момента доставки автомобиля клиенту, независимо от даты изготовления и времени нахождения автомобиля на складе. Гарантия действует в объеме, указанном в главе 1.
2. Покупателю гарантируется, что автомобиль Škoda на момент продажи соответствует техническим характеристикам и стандартам, которые обязательны для производителя и соответствуют современному техническому уровню данного типа автомобиля.
3. Каждый владелец автомобиля Škoda имеет право и обязан в течение гарантийного срока обращаться к партнеру по сервисному обслуживанию для прохождения технического осмотра, указанного в брошюре по техническому обслуживанию, сообщать о любых дефектах автомобиля и требовать их устранения. Если владелец не соблюдает предписанный график технического обслуживания, его гарантийные обязательства могут быть ограничены или отклонены.
4. Претензии по ремонту автомобилей Škoda могут быть предъявлены только партнерам по сервисному обслуживанию и только сразу после их выявления. В случае, если автомобиль Škoda не пригоден для движения из-за дефекта, находящегося на гарантии, клиент должен обратиться к ближайшему партнеру по сервисному обслуживанию или в службу круглосуточной помощи автомобиля Škoda 24ч. Служба круглосуточной помощи с автомобилем Škoda 24ч примет решение, можно ли отремонтировать автомобиль на месте или его необходимо отбуксировать к ближайшему партнеру по сервисному обслуживанию.
5. Все партнеры по сервисному обслуживанию обязаны незамедлительно принять автомобиль Škoda для проверки и гарантийного ремонта. Партнер по сервисному обслуживанию имеет право потребовать от владельца автомобиля доставить автомобиль в свободном состоянии, без крупных загрязнений и в сопровождении необходимых для проверки и гарантийного ремонта документов (свидетельство о регистрации автомобиля, сервисная книжка, договор купли-продажи автомобиля, если необходимо).
6. С покупателя не взимается плата за установку и снятие деталей в рамках гарантийного ремонта, если они не являются результатом использования неоригинальных деталей или аксессуаров, установленных на автомобиле Škoda.
7. Способ устранения недостатков определяется партнером по сервисному обслуживанию с учетом экономических аспектов, а не клиентом.

8. Все детали автомобиля изнашиваются. Поэтому уже в течение гарантийного срока может возникнуть необходимость в ремонте (особенно для автомобилей с большим пробегом), который при профессиональной оценке не может считаться дефектом со стороны производителя. В этом случае речь идет о естественном износе, на который гарантия не распространяется. В отношении естественного износа действуют следующие правила:
 - a. На все дефекты производителя распространяется гарантия
 - b. четко определенный естественный износ не покрывается гарантией при соблюдении условий эксплуатации
 - e. Повреждения следующих деталей могут рассматриваться как дефект производителя в течение 6 месяцев или до 10 000 км. В дальнейшем эти повреждения должны рассматриваться как износ:
 - Лампы накаливания
 - тормозные колодки и диски
 - воздушные, пылевые и топливные фильтры
 - шины
 - щетки стеклоочистителя
9. Любые изменения (в частности, дверей и крышек, а также геометрии автомобиля) могут рассматриваться как дефекты производителя на срок до 6 месяцев с момента начала гарантии на автомобиль или до 10 000 км. По истечении этого срока дефекты будут считаться износом. Это не те регулировки, которые входят в предписанное руководство по ремонту.
10. Требования к автомобилям с большим пробегом рассматриваются производителем в каждом конкретном случае с учетом влияния естественного износа на дефект.
11. Детали, замененные по гарантии, становятся собственностью производителя.
12. На выполненные ремонтные работы или установленные в рамках гарантийного ремонта детали предоставляется гарантия до окончания гарантийного срока автомобиля Škoda в соответствии с договором купли-продажи и условиями гарантии.
13. Гарантия не прекращается при смене владельца товара.
14. Для ремонта партнер по сервисному обслуживанию может использовать только оригинальные детали Škoda.

1.3.2 Гарантия не распространяется

Гарантийные требования не подлежат удовлетворению, если недостаток, послуживший основанием для предъявления претензии, является прямым следствием того, что:

1. Клиент не проинформировал партнера по сервисному обслуживанию о дефекте при первой же возможности.
2. Несмотря на то, что клиент уведомил о дефекте, он не позволил провести необходимый ремонт при первой возможности.
3. Автомобиль подвергся внешнему воздействию, в частности, гравию и атмосферным, химическим или растительным повреждениям, пожару, вандализму или форс-мажорным обстоятельствам.
4. Автомобиль ранее ремонтировался непрофессионально, не в соответствии с инструкциями производителя.
5. На автомобиль были установлены детали, не соответствующие омологации автомобиля,

или в него были внесены изменения, не разрешенные производителем.

6. На автомобиль были установлены компоненты (тюнинг), в частности электронные компоненты, использование которых не разрешено производителем.
7. Клиент не следовал инструкциям по эксплуатации автомобиля, техническому обслуживанию и уходу за автомобилем.
8. Регулярное техническое обслуживание не проводилось своевременно, регулярное техническое обслуживание не проводилось в сроки, указанные в журнале технического обслуживания автомобиля и/или в графике технического обслуживания.
9. Автомобиль использовался в течение длительного времени в стране или регионе, для которого он не был предназначен (например, в странах с климатом, отличающимся от спецификации автомобиля (очень жарко или холодно), в странах с другими стандартами топлива и т.д.).
10. Автомобиль был перегружен и использовался не по назначению (например, для гонок, бездорожья, обучения вождению и т. д.).
11. Изделие не было предварительно установлено в автомобиль в соответствии с инструкциями ŠKODA AUTO или оригинальными инструкциями по сборке.

Гарантия не распространяется на естественный износ и любые косвенные расходы, включая потерю заработка или заработной платы, ущерб из-за неудобств, расходы на транспортировку, буксировку, связь, проживание, аренду, потерю или порчу имущества и ценностей и т.д.

1.3.3 Гарантия на лакокрасочное покрытие и длительную защиту кузова

На все автомобили Škoda распространяется гарантия от сквозной ржавчины изнутри и от дефектов лакокрасочного покрытия кузова. В случае обнаружения такого дефекта партнер по сервисному обслуживанию устранит его за счет производителя.

Гарантийные требования не подлежат удовлетворению, если недостаток, послуживший основанием для предъявления претензии, является прямым следствием того, что:

1. повреждения вызваны внешними воздействиями или ненадлежащим обслуживанием автомобиля.
2. повреждения кузова не были своевременно и профессионально устранены в соответствии с инструкциями производителя.
3. ржавчина насквозь причинно связана с использованием неоригинальных деталей и/или несоблюдением предписанной производителем технологии кузовного ремонта.
4. Это случай, перечисленный в главе 1.3.2.
5. клиент не проводил регулярный осмотр и техническое обслуживание.

1.3.4 Условия гарантии на оригинальные детали и аксессуары Škoda.

1. Гарантийный срок на оригинальные запчасти и аксессуары Škoda (далее "товары") указан в главе 1 и начинается с даты продажи или установки в мастерской партнера по сервисному обслуживанию.

2. Клиенту гарантируется, что приобретенный продукт соответствует характеристикам, указанным в технических условиях и стандартах на момент продажи, которые являются обязательными для производителя и соответствуют современному уровню техники для данного типа автомобиля.
3. В течение гарантийного срока клиент имеет право на бесплатное устранение недостатков изделия, включая повреждения автомобиля, вызванные изделием.
4. Клиент обязан предъявить претензию партнеру по сервисному обслуживанию сразу после обнаружения любого дефекта в изделии и одновременно предоставить документы на покупку.
5. В случае обнаружения дефектов в автомобиле на детали и аксессуары, установленные по гарантии, распространяется гарантия до конца гарантийного срока автомобиля Škoda. На эти детали и аксессуары не распространяется отдельная гарантия.
6. В случае гарантийной претензии на оригинальные детали и аксессуары (без установки), приобретенные через службу послепродажного обслуживания, возмещению подлежат только детали.
7. Гарантия на оригинальные детали и аксессуары Škoda не распространяется в случаях, указанных в разделе 1.3.2.

1.3.5 Гарантийный ремонт автомобилей, зарегистрированных в других странах.

По условиям гарантии владелец автомобиля Škoda может обратиться с претензией за пределами страны своего постоянного проживания и/или страны, где он приобрел автомобиль, к любому партнеру по сервисному обслуживанию Škoda в любой стране. В этом случае продавец должен быть письменно проинформирован о претензии по гарантии Škoda.

1. В обоснованных случаях сервисный партнер по обслуживанию автомобиля обязан бесплатно выполнить гарантийный ремонт на автомобиле иностранного клиента. При необходимости клиент должен предоставить журнал технического обслуживания, и партнер по сервисному обслуживанию имеет право провести проверку:
 - приобретения продукта у дилера Škoda.
 - распространяется ли на автомобиль гарантия с даты поставки.
 - выполнения всех предписанных работы по техническому обслуживанию в соответствии с инструкциями производителя.
2. Если одно из этих условий не соблюдается, клиент не имеет права требовать бесплатного ремонта по гарантии.
3. Партнер по сервисному обслуживанию имеет право сделать копию журнала технического обслуживания, в котором указаны данные автомобиля, его владелец и подтверждение проведенного технического обслуживания.

1.4 Гарантия мобильности.

Производитель предоставляет общеевропейскую гарантию мобильности на время действия гарантии на автомобиль, но не более чем на два года. Автомобиль имеет право на гарантию мобильности, если он своевременно проходил техническое обслуживание у партнеров по сервисному обслуживанию Škoda в соответствии с предписанным графиком технического обслуживания и подвергался всем рекомендованным ремонтам. Во время каждого обслуживания гарантия мобильности продлевается на следующий указанный период, но не более чем до конца гарантийного срока автомобиля.

Клиент имеет право на услуги гарантии мобильности, если находясь в дороге, он был обездвижен в результате технической поломки автомобиля, а также не виноват в поломке и не способствовал ей, а также выполнил все необходимые условия.

Автомобиль считается непригодным к эксплуатации, если на нем уже невозможно доехать до ближайшей станции техобслуживания или если производитель запретил эксплуатацию автомобиля по техническим причинам или соображениям безопасности.

Если автомобиль не работает из-за дефекта, на который распространяется гарантия, партнер по сервисному обслуживанию или служба круглосуточной помощи с автомобилем Škoda 24ч предоставят следующие услуги:

1. помощь на месте (авторизованный партнер Škoda или служба круглосуточной помощи с автомобилем Škoda 24ч).
2. буксировка - если неисправность не может быть устранена на месте, автомобиль будет отбуксирован к ближайшему партнеру по сервисному обслуживанию (транспорт будет предоставлен всем пассажирам).
3. Если ремонт не может быть выполнен в тот же день, партнер по сервисному обслуживанию или служба круглосуточной помощи с автомобилем Škoda 24ч предоставят один из следующих вариантов:
 - Предоставление автомобиля в аренду на необходимый срок (не более 3 рабочих дней);
 - ночлег для пассажиров на одну ночь с включенным завтраком;
 - предоставление альтернативного транспорта до места назначения (включая общественный).

Все эти услуги являются бесплатными для клиента. К бесплатным услугам не относятся дефекты, возникшие по вине клиента (например, недостаток топлива) или в результате внешних воздействий (например, автомобильная авария), а также случаи, указанные в пункте 1.3.2. выше. Гарантия на дефекты высоковольтных батарей в автомобилях BEV и PHEV.

1.4.1 Гарантия на высоковольтные батареи в автомобилях BEV (электромобилях)

Высоковольтная батарея будет отремонтирована или заменена в рамках гарантии Škoda, если батарея выйдет из строя в течение 8 лет или до пробега 160 000 км (в зависимости от того, что наступит раньше) с момента начала гарантии на автомобиль.

Уменьшение емкости высоковольтной батареи со временем является естественной характеристикой технологии и не является дефектом (рассматривается как естественный износ) в рамках гарантии Škoda при условии, что измеренное значение не опустится ниже 70% от общей полезной емкости до истечения 8 лет или до 160 000 км (в зависимости от того, что наступит раньше) с начала гарантии автомобиля, по оценке партнера Škoda.

1.4.2 Гарантия на высоковольтные батареи PHEV (для плагин-гибридов)

Высоковольтная батарея будет отремонтирована или заменена в рамках гарантии Škoda, если батарея выйдет из строя в течение 8 лет или до пробега 160 000 км (в зависимости от того, что наступит раньше) с момента начала гарантии на автомобиль.

Потеря емкости высоковольтной батареи со временем является естественной характеристикой технологии и не является дефектом в рамках гарантии Škoda (она рассматривается как естественный износ).