Умови угоди з обслуговування, ремонту ДТЗ та продажу запасних частин та матеріалів

1.Загальні положення, скорочення, визначення та терміни

Ці умови регулюють взаємовідносини між Клієнтом (надалі - Замовник) і ТОВ «АВТОМОБІЛЬНИЙ ДІМ УКРАВТО УКРАЇНА» (надалі - Виконавець) щодо надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ДТЗ та їхніх складових. Термін "ДТЗ" - дорожній транспортний засіб. Термін "Замовник" означає - власник ДТЗ або його законний представник, що замовляє послуги Виконавцю та/або запасні частини і аксесуари і несе відповідальність за належне виконання своїх зобов'язань згідно чинного законодавства та цих "Умов". Замовник, для укладання наряд-замовлення, повинен надати відповідні документи, що засвідчують особу Замовника (паспорт, посвідчення для фізичних осіб, свідоцтво про реєстрацію ДТЗ, довіреність від представника Власника ДТЗ оформлену у встановленному законодавством порядку). Наряд-замовлення (в т.ч. ці "Умови виконання наряд-замовлення"), всі додатки до нього (акти передання-прийняття, калькуляція вартості послуг, запчастин та матеріалів, акт наданих послуг, рахунок-фактура) разом складають угоду між Замовником та Виконавцем про ремонт (обслуговування) ДТЗ або продаж запчастин, матеріалів. Якщо між Замовником та Виконавцем укладено окремий Договір на надання послуг та поставку запчастин, умови угоди дійсні в частині, яка не суперечить умовам окремого Договору.

2. Приймання ДТЗ

При прийманні ДТЗ на обслуговування/ремонт Виконавець оформляє "Наряд-замовлення" з переліком узгоджених послуг, запчастин та матеріалів. Підпис Замовника на "Наряд-Замовленні" є підтвердженням його згоди з об'ємом та попередньою вартістю послуг і запасних частин (матеріалів), строками виконання поплуг та з цими "Умовами". Виконавець забезпечує відповідне зберігання ДТЗ на період надання послуг і збереження речей, залишених в автомобілі та зазначених у складеному акті передання-прийняття ДТЗ, його складових. Виконавець не несе відповідальності за збереження речей, не зазначених в акті передання-прийняття ДТЗ, його складових. Замовник зобов'язаний попередити Виконавця про все встановлене додаткове обладнання та/або переобладнання на ДТЗ, які йому відомі, виконанні не на заводі виробнику. В інакшому випадку, Виконавець не несе відповідальності в разі його пошкодження та/або інші пошкодження, які можуть виникнути в процесі ремонту та пов'язані з таким обладнанням або переобладнанням.

3. Строки виконання замовлених Замовником послуг.

Послуги, замовлені Замовником виконуються в строки, зазначені у "Наряд-замовленні", відповідно Замовник зобо'язаний прибути в узгоджений у ньому строк або в інший обумовлений Сторонами строк, для прийняття ДТЗ та здійснення розрахунку. Якщо визначити строки виконання Замовлення попередньо неможливо, з огляду на складність послуг та/або умов поставки запасних частин (матеріалів), Виконавець додатково інформує про строки виконання послуг та/або умови поставки запасних частин (матеріалів), які узгоджує із Замовником.

4. Додаткові послуги, та особливості їх виконання

АСП негайно попереджає замовника і до прийняття узгодженого з ним рішення призупиняє надання послуг у разі: виявлення дефектів ТЗ чи непридатності для застосування наданих замовником матеріалів і складових частин ТЗ; виникнення не передбачених і не залежних від АСП наслідків виконання вимог замовника щодо надання послуг технічного обслуговування і ремонту ТЗ. Якщо замовник відмовляється від прийняття узгодженого рішення, АСП може відмовитися від подальшого виконання "Наряд-замовлення" і вимагати відшкодування витрат, пов'язаних з частковим виконанням "Наряд-замовлення", згідно із законодавством.
АСП залишає за собою право надавати послуги, використовувати запчастини (матеріали), вартість яких попередньо не була узгоджена із Замовником, але необхідне їх надання (використання) з міркувань безпеки або забезпечення надійності ТЗ без додаткового узгодження із Замовником, якщо дана умова передбачена укладеним із замовником Договором та якщо вартість послуг не перевищує (попередньо узгодженої) загальної вартості більше ніж на 10%. Якщо вартість додаткових послуг перевищує вищезазначену суму, АСП інформує письмово Замовника про вартість цих послуг і узгоджує порядок їх надання. При відмові від надання вищезазначених послуг, АСП знімає з себе відповідальність за безпеку використання даного ТЗ та його надійність, відповідні зауваження та рекомендації щодо потреби у наданні послуг вносяться в акти наданих послуг та передання-прийняття ТЗ (якщо передбачалося його оформлення) про що інформується Замовник, який зобов'язаний підтвердити своїм підписом, що він отримав відповідну інформацію.
У разі необхідності Виконавець має право тимчасово перемістити ДТЗ за межі СТО для проведення замовлених робіт іншими СТО. Окреме погодження Замовника для такого переміщення не потрібно.

5. Гарантійний ремонт та гарантійні зобов'язання щодо наданих послуг, встановлених запасних частин та використаних матеріалів.

Увага! На всі запчастини, одержані зі складу Виконавця, оплачені Замовником і встановлені Виконавцем, надається гарантія
- протягом 24 місяців для легкових ДТЗ Мерседес-Бенц;
- протягом 12 місяців на запасні частини та комплектуючі мікроавтобусів Мерседес-Бенц;
- протягом 12 місяців або 200 тис. км. в залежності від того, що наступить раніше, для змінних вузлів мікроавтобусів Мерседес-Бенц;

за умови виконання всіх вимог щодо належної експлуатації ДТЗ і пред'явлення касового чеку або платіжного доручення підтверджуючого оплату і встановлення запчастин у Виконавця. Гарантійний строк на роботи - у відповідності до чинного законодавства. У разі придбання оригінальної запчастини у офіційного представника Мерседес-Бенц і звернення до іншого офіційного представника Мерседес-Бенц щодо встановлення, Замовник повинен зберегти не порушеною голограмну етикетку (пломбу) та документи, що підтверджують придбання запасних частин, до моменту їх встановлення. Тільки в цьому разі надається гарантія на встановлену запчастину. Гарантія на запасні частини (в т.ч. вузли та агрегати), встановлені замість дефектних при проведенні гарантійного ремонту, надається до закінчення гарантійного періоду експлуатації ДТЗ. Строк гарантії на малярні роботи становить шість місяців, починаючи з дати отримання ДТЗ Замовником з ремонту. Загальна товщина ремонтного лакофарбового покриття може сягати до 1000 мкр.
Гарантія не поширюється:
- на запасні частини і матеріали, які є частиною звичайних експлуатаційних витрат під час обслуговування автомобіля і підлягають заміні у відповідності до регламенту технічного обслуговування;
- на випадки природного зношування деталей автомобіля;
- на гальмівні колодки, диски, щепления, щітки склоочисників, фільтри повітряні, масляні та паливні, свічі запалювання, запобіжники, лампи, скло, колісні шини, стрижні антен, напольні килимки, елементи живлення пультів дистанційного керування, амортизатори, глушники випускної системи;
- у випадку недотримання вимог зберігання автомобіля;
- у випадках попршення стану автомобіля або якості його деталей внаслідок впливу природних факторів (повінь, град та ін.), а також внаслідок хімічного і фізичного впливу;
- на регулювальні роботи і роботи по очищенню паливної системи;
- на деталі і механізми, що вийшли з ладу внаслідок порушення умов і правил експлуатації автомобіля;
- у випадках, передбачених в сервісній книжці/керівництві по експлуатації до автомобіля;
- на непрямі і опосередковані збитки, які пов'язані із втратою функціональності гарантійної деталі, наприклад втрата часу, незручності, втрата можливості використовувати автомобіль, паливо, житло, найманий автомобіль, збитки від недоотриманого доходу, телефон та ін.

У разі одержання письмового повідомлення про надходження на склад Виконавця, раніше замовленої, запасної частини, клієнт зобов'язаний надати автомобіль на сервіс у термін 14 днів з моменту одержання повідомлення, для проведення гарантійного ремонту. У випадку, якщо автомобіль не буде наданий у зазначені строки, Виконавець знімає з себе всі зобов'язання щодо проведення запланованого гарантійного ремонту на автомобілі.

6.Використання запасних частин та матеріалів

Приналанні послуг, Виконавець встановлює виключно оригінальні запасні частини (матеріали) та запасні частини (матеріали), схвалені заводом-виробником чи його уповноваженими підприємствами. Деталі (за виключенням тих, що були замінені по гарантії, або за програмою лояльності чи постгарантійної підтримки заводу виробника), передаються Замовнику на його вимогу в момент передачі ДТЗ. В крайніх випадках деталі замінені не по гарантії за бажанням Замовника зберігаються у Виконавця не більше трьох діб, після передачі ДТЗ Замовнику, після чого утилізуються без додаткового погодження із Замовником.

7.Задоволення вимог Замовника щодо придбаних (замовлених) ним запасних частин та аксесуарів

Замовник здійснює свої права у встановлені законодавством строки щодо обміну придбаних (замовлених) ним запчастин,аксесуарів належної якості протягом 14 днів з дати продажу та повернення коштів в разі, якщо вони не використовувались(не встановлювалися), збережено їх товарний вигляд, споживчі властивості, голограмні етикетки(пломби),ярлики на упаковці, а також розрахунковий документ(касовий чек або платіжне доручення) та накладну, видану Замовнику разом з придбаними запчастинами, аксесуарами Виконавець не приймає відмову Замовника від замовлених запчастин,та не здійснює повернення йому коштів за замовлені або придбані запасні частини, аксесуари, якщо вони виготовлені або замовлені індивідуально відповідно до ідентифікаційного номера кузова(шасі) ДТЗ зазначеного Замовником. Не вважається поважною причина для відмови Замовника від придбаних (замовлених) запчастин, аксесуарів, якщо вони були продані (замовлені) Виконавцем відповідно до наданих Замовником ідентифікаційних номерів, але ДТЗ в минулому піддавався зміні комплектації в т.ч. номерних агрегатів, не залежно від того володів чи не володів замовник такою інформацією.

8. Умови зберігання ДТЗ на території Виконавця.

Речі, які не мають відношення до керування, експлуатації та обслуговування автомобіля, в т. ч. гроші, ювелірні вироби та інші коштовності, паливно-мастильні матеріали (ПММ, крім тих, що знаходяться в робочих ємностях(агрегатах ДТЗ)), отрутохімікати, радіоактивні матеріали, вибухонебезпечні предмети (засоби) та зброя, не приймаються разом з ДТЗ . Витрати, пов'язані із зберіганням одного ДТЗ на території Виконавця визначаються наказом по підприємству Виконавця і стягуються із Замовника у наступних випадках:
- якщо Замовник перебуває (проживає та або зареєстрований) в м. Києві і не з'явився за відремонтованим ДТЗ протягом двох діб після дати виконання послуг з обслуговування/ремонту, зазначеної в "Наряд-замовленні" , або письмового повідомлення Замовника про завершення послкг, а якщо він перебуває за межами Києва протягом трьох діб відповідно. -якщо ДТЗ знаходиться на території Виконавця з неоформленим "Наряд-замовленням".
-якщо ДТЗ знаходиться на території Виконавця з оформленим "Наряд-замовленням" в очікуванні запчастин, які Замовник постачає самостійно. -якщо ДТЗ знаходиться на території Виконавця в очікуванні повної оплати Замовником виконаного "Наряд-замовлення".
-якщо ДТЗ знаходиться на підйомнику більше доби в очікуванні запчастин, які Замовник постачає самостійно, або Замовник не може ухвалити рішення про поставку запчастин та (або) виконання додаткових послуг, або якщо на ДТЗ спрацювала додаткова сигналізація, яка була переведена Замовником в сервісний режим і її не може відключити Виконавець, оплата за простій підйомника здійснюється згідно вартості нормо - години, встановленої відповідним наказом Виконавця.
В період дії воєнного стану в Україні, Виконавець не несе відповідальності за пошкодження, втрату ДТЗ внаслідок дії воєнних ризиків / обставин непереборної сили , чи внаслідок вилучення ДТЗ уповноваженими органами.

9.Порядок розрахунків і видача ДТЗ

Оплата за надані послуги та використані запасні частини (матеріали) здійснюється шляхом оплати рахунку, термін чинності якого складає 3 банківських дні, що надається Виконавцем Замовнику . Оплата здійснюється через відділення банку, яке знаходиться на території Виконавця або перерахування з банківського рахунку Замовника. Платежі, здійснені Замовником не на підставі рахунку-фактури Виконавця або за простроченим рахунком, а також платежі, здійснені третьою особою (не зазначеною у наряд-замовленні як Платник), а не Замовником не вважаються належним виконанням Замовником своїх зобов'язань по оплаті послуг, запчастин,матеріалів, використаних запасних частин та матеріалів Виконавця. При виконанні послуг протягом одного дня, Замовник здійснює оплату по виконанні послуг і після цього одержує ДТЗ. При ремонті, трудомісткість якого перевищує 30 нормо-годин, Замовник зобов'язаний здійснити передплату в розмірі 100% від вартості запасних частин і потрібних матеріалів, зазначених в "Наряд-замовленні", в т. ч. в його додатках. Замовник бере на себе зобов'язання здійснити остаточну оплату за наданні послуг, придбані/встановлені запчастини і використані матеріали відповідно до "Наряд-замовлення", протягом двох днів з моменту повідомлення Замовника про надання послуг. Передача відремонтованого ДТЗ Замовникові здійснюється тільки після надходження оплати до Виконавця в повному обсязі. В разі прострочення остаточної оплати вступає в силу пункт 8. даних "Умов". Компенсація витрат пов'язаних з знаходженням ДТЗ на території Виконавця здійснюється тільки подобово з розрахунковою годиною 12-00, починаючи з наступного дня, понад терміни, вказані у пункті 8. цих "Умов".

10.Інше

В разі зміни адреси проживання Замовником, він зобов'язаний негайно повідомити письмово про це Виконавця. Неправильно вказана адреса та інші дані Замовника, зазначені в "Наряд-замовленні", не звільняють його від відповідальності за зобов'язаннями за цим "Наряд-замовленням" перед Виконавцем. Всі повідомлення направляються Виконавцем Замовнику за адресою Замовника, вказаною у наряд-замовленні, а вразі її зміни, за іншою адресою, письмово повідомленою Замовником, або на розсуд Виконавця за місцем реєстрації. Особа, яка узгодила, та підписала зі Сторони Власника/Замовника документи щодо виконання Наряд-Замовлення та продажу запасних частин, матеріалів зі сторони замовника - несе відповідальність за свої дії.
Замовник підтверджує, що ТЗ відповідає комплектації, оригінальним характеристикам та технічним даним заводу-виробника, всі електронні блоки керування оригінальні та відповідають даному ТЗ, не зазнавали раніше стороннього втручання, в т.ч щодо програмного забезпечення. Замовник надає згоду на виконання замовлених послуг, та гарантує їх оплату незалежно від результату.
АСП не несе відповідальності за несправності, спричинені будь-якою модифікацією або конструктивними змінами конструкції ТЗ або його частин, що не передбачені виробником, а також якщо в ТЗ виконувалися будь-які роботи, про які не було попереджено Замовником, що призвели до зміни оригінальних характеристик і технічних даних, або якщо оригінальні деталі замінялися деталями іншого походження.

11.Розв'язання суперечок.

Всі спори, що можуть виникнути з приводу складання чи виконання данного документу (в.т.ч. щодо якості, обсягу, вартості наданих послуг, встановлених (відпущених) запасних частин, матеріалів тощо) розглядаються між сторонами шляхом переговорів або у судовому порядку згідно чинного законодавства України.

12.Правила техніки безпеки та пожежної безпеки на теритогії Виконавця. Забороняється:

- Палити на території Виконавця у невідведених для цього місцях. Знаходитись на території підприємства у нетверезому стані, стані алкогольного сп'яніння, або вживати спиртні напої чи наркотичні засоби.
- Заїзд у виробничу зону Виконавця . Знаходитись під ДТЗ, який обслуговується на підйомнику (без супроводу повноваженної особи Виконавця).

13.Додаткові витрати пов'язані із поверненням коштів:

«У випадках, за яких Продавець повертає кошти Покупцю, Покупець сплачує своїми коштами додаткові витрати, пов'язані із поверненням коштів в т.ч. витрати при переведенні, виплаті коштів (комісійні витрати банку та будь-які інші витрати, пов'язані із вищевказаним), крім випадків, коли повернення коштів здійснюється виключно внаслідок прямої вини Продавця».

14.Згода щдо внесення та обробки персональних даних у базах персональних даних Корпорації "УкрАВТО"

Відповідно до закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI (далі - Закон) я (далі – Замовник) погоджуюсь на обробку моїх персональних даних в базах персональних даних підприємств всіх форм власності АТ «Українська автомобільна корпорація», що знаходяться за вказаними адресами, відповідно до мети їх збірання визначених в таких базах персональних даних. Також даним підтверджую, що мене ознайомлено володільцем (розпорядником) баз персональних даних з правами наданими мені відповідно до ст. 8 Закону в зв'язку із включенням моїх персональних даних до баз персональних даних, інформацію про порядок обробки персональних даних в базах персональних даних, їх місцезнаходження, мету збірання персональних даних, зміст моїх персональних даних, перелік суб'єктів, котрі можуть бути передані мої персональні дані, доручено до баз персональних даних підприємств всіх форм власності АТ «Українська автомобільна корпорація» мені відомо та зрозуміло, надано за власною згодою без будь-яких застережень.

15.Окремі умови, узгоджені із Замовником

Детальну інформацію по проведенню послкг з перевірки та технічного обслуговування дивись у розділу "наряд-замовлення"

З умовами систем лояльності Ви можете ознайомитись у адміністратора стола замовлень та за посиланням на сайт підприємства "https://mercedes-benz.kiev.ua/services/news/servisne-ta-tehnichne-obslugovuvannya " у розділі "Програми лояльності".

Бойко Олег Анатолійович
Директор