

Комплексные правила
предоставления дополнительных
гарантий и услуг ООО «Автомама»
Редакция № 2

Комплексные правила предоставления дополнительных гарантий и услуг ООО «Автомама» (далее – Правила) регулируют обязательства сторон по предоставлению дополнительных гарантий и услуг, предусмотренных договорами купли-продажи автомобилей с пробегом, заключаемых между ООО «Автомама» и покупателями.

Оглавление

1. <u>Основные понятия и термины</u>	3
2. <u>Гарантия возврата денег</u>	4
2.1. <u>Условия предоставления гарантии</u>	4
2.2. <u>Порядок обращения в рамках гарантии</u>	4
2.3. <u>Случаи, когда Компания вправе отказать в возврате денежных средств</u>	5
3. <u>Техническая гарантия</u>	6
3.1. <u>Узлы и агрегаты автомобиля, на которые распространяется гарантия</u>	6
3.2. <u>Условия предоставления гарантии</u>	6
3.3. <u>Порядок обращения за предоставлением гарантийного ремонта</u>	7
3.4. <u>Порядок транспортировки автомобиля</u>	8
3.5. <u>Порядок передачи автомобиля на СТОА</u>	8
3.6. <u>Порядок приемки работ по гарантийному ремонту</u>	9
3.7. <u>Случаи, когда Компания вправе отказать в предоставлении гарантийного ремонта</u>	10
4. <u>Помощь на дорогах</u>	11
4.1. <u>Перечень услуг, предоставляемых Клиенту</u>	11
4.2. <u>Условия и обстоятельства, при которых предоставляется услуга</u>	12
4.3. <u>Ограничения, при которых Компания вправе отказать в предоставлении услуги</u>	13
4.4. <u>Перечень событий и недостатков, при возникновении которых услуга не предоставляется</u>	13

1 Основные понятия и термины

- **Автомобиль** – транспортное средство, являющееся предметом Договора купли-продажи между Компанией ООО «Автомата» и Клиентом, в отношении которого распространяются дополнительные гарантии Компании.
- **Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «Автомата», ОГРН 1157746287775, выступающее продавцом по Договору купли-продажи бывшего в эксплуатации автомобиля.
- **Официальный сайт** – официальный сайт компании в сети интернет automama.ru
- **Клиент** – лицо, выступающее покупателем по Договору купли-продажи бывшего в эксплуатации автомобиля.
- **Гарантийный период** – временной отрезок, в рамках которого Компания обязуется нести дополнительные обязательства, связанные с предоставлением дополнительных гарантий в отношении автомобиля, при условии соблюдения настоящих Правил.
- **Неисправность автомобиля** – частичная или полная потеря эксплуатационных свойств узлов и агрегатов.
- **Гарантийный ремонт** – действия Компании и/или привлеченных ей третьих лиц по устранению неисправностей узлов и агрегатов автомобиля клиента в гарантийный период.
- **СТОА** – станции технического обслуживания автомобилей, с которыми у Компании заключены договоры оказания услуг диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей.
- **Партнеры** – юридические лица, с которыми у Компании заключены договоры гражданско-правового характера в целях выполнения работ / оказания услуг Клиентам в рамках настоящих Правил.
- **Гарантия возврата денег** – дополнительное обязательство Компании, которое выражается в упрощенной системе возврата денежных средств Клиенту в случае выявления неисправности автомобиля в порядке и на условиях, предусмотренных п. 2 настоящих Правил.
- **Техническая гарантия** – дополнительное обязательство Компании, включающее в себя комплекс мер по устранению неисправностей автомобиля, путем проведения гарантийного ремонта на СТОА, в порядке и на условиях, предусмотренного п. 3 настоящих Правил.
- **Помощь на дорогах** – услуга по обеспечению круглосуточной технической помощи, в порядке и на условиях, предусмотренных п. 4 настоящих Правил.

2 Гарантия возврата денег

2.1 Условия предоставления гарантии

- 2.1.1. Гарантия возврата денег предоставляет Клиенту право на расторжение договора купли-продажи и возврата денежных средств в случае обнаружения неисправностей автомобиля, не указанных в Диагностической карте автомобиля, размещенной на официальном сайте Компании и являющейся неотъемлемой частью договора купли-продажи, которые препятствуют его целевому использованию и/или угрожают безопасности водителя и пассажира.
- 2.1.2. Компания предоставляет право на обращение по данной гарантии в течение срока, указанного в договоре купли-продажи.
- 2.1.3. На момент возврата автомобиля он не должен иметь поврежденных кузовных деталей, лакокрасочного покрытия, оптических приборов и остекления, которые не были указаны в Диагностической карте. Компания сохраняет за собой право принять автомобиль на условиях, предусмотренных п. 2.2.8. настоящих Правил.
- 2.1.4. Пробег Автомобиля должен составлять не более 500 км. с момента передачи Клиенту.
- 2.1.5. Автомобиль не должен быть обременен правами третьих лиц, при этом Клиент заверяет и гарантирует, что на момент нахождения автомобиля в его собственности, он не был обременен правами третьих лиц, в т. ч. не находится в залоге.
- 2.1.6. Автомобиль не должен быть зарегистрирован в ГИБДД на Клиента.

2.2 Порядок обращения в рамках гарантии

- 2.2.1. В случае обнаружения неисправности, препятствующей эксплуатации автомобиля и требующей его эвакуации, необходимо уведомить Компанию, позвонив по номеру: 8-800-775-32-31.
- 2.2.2. В случае, если эвакуация автомобиля не требуется, необходимо оставить Заявку на гарантийный ремонт одним из следующих способов: путем заполнения формы обращения на официальном сайте или по телефону 8-800-775-32-31.
- 2.2.3. В своем уведомлении (обращении) необходимо подробно указать характер неисправности, а также обстоятельства, предшествующие ее возникновению.
- 2.2.4. В случае, если будет установлено, что автомобиль можно самостоятельно транспортировать, Клиент обязуется его предоставить в ближайший офис продаж Компании в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня после окончания гарантийного периода.

- 2.2.5. В случае транспортировки автомобиля с помощью эвакуатора Компания по своему усмотрению выбирает СТОА, на которую Клиент обязуется предоставить автомобиль в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня после окончания гарантийного периода.
- 2.2.6. При выявлении и подтверждении заявленного недостатка, стороны подписывают дополнительное соглашение о расторжении договора купли-продажи и акт возврата автомобиля.
- 2.2.7. После подписания документов, указанных в п. 2.2.6. Компания в течение 3 (трех) рабочих дней возвращает денежные средства в размере стоимости имущества по договору купли-продажи следующими способами, по усмотрению Компании: путем перечисления денежных средств на расчетный счет Клиента, или выдачи наличных денежных средств в кассе.
- 2.2.8. В случае, если возврат денежных средств производится в результате расторжения Договора купли-продажи с использованием кредитных денежных средств, срок возврата денежных средств, указанных в п. 2.2.7. может быть увеличен до 21 (двадцати одного) календарного дня.
- 2.2.9. Если при возврате автомобиля будут обнаружены недостатки, которые образовались в процессе эксплуатации Клиентом, Компания вправе удержать стоимость их устранения из подлежащей к возврату стоимости автомобиля.
- 2.2.10. В случае, если неисправность возникла в результате обстоятельств, указанных в п. 2.3. настоящих Правил, Компания вправе отказать в возврате денежных средств.

2.3 **Случаи, когда Компания вправе отказать в возврате денежных средств**

- 2.3.1. Самостоятельный ремонт автомобиля на СТОА, не согласованных с Компанией.
- 2.3.2. Повреждение автомобиля произошло в результате Дорожно-транспортного происшествия, противоправных действий третьих лиц, или стихийных бедствий, а также иного внешнего механического воздействия, неровностей и повреждений дорожного покрытия, воздействия повышенных температур, в том числе внешнее воздействие открытых источников огня, не вызванное неисправностью автомобиля.
- 2.3.3. Нарушение правил эксплуатации автомобиля, установленных заводом-изготовителем.
- 2.3.4. Продолжение эксплуатации автомобиля при выявлении неисправности, которая впоследствии может привести к существенным неполадкам узлов и агрегатов (наличие причинно-следственной связи, которая может привести к неисправности)
- 2.3.5. Ускоренный износ узлов и агрегатов автомобиля, если он вызван внешними воздействиями (дефектами дорожного покрытия, стилем вождения, условиями хранения и эксплуатации).

- 2.3.6. Использование расходных материалов, чистящих средств, масел и нефтепродуктов, не санкционированных либо не рекомендованных/запрещенных заводом-изготовителем.
- 2.3.7. Внесение изменений в показания одометра.
- 2.3.8. Любые самостоятельные модификации автомобиля, связанные с внесением изменений в конструкцию, в т. ч. увеличение мощности ДВС, установка тюнинга.
- 2.3.9. Предоставление автомобиля для услуг найма, в т. ч. для осуществления коммерческих перевозок пассажиров.
- 2.3.10. Участие в гонках или иных мероприятиях спортивного типа.
- 2.3.11. Возникновение неисправности в результате эксплуатации автомобиля за пределами дорог общего пользования.
- 2.3.12. Признаки замены узлов и агрегатов в гарантийный период.
- 2.3.13. Естественный износ узлов и агрегатов.
- 2.3.14. Нарушение Клиентом сроков, указанных в п. 2.2.4. и 2.2.5. настоящих Правил.

3 Техническая гарантия

3.1 Узлы и агрегаты автомобиля, на которые распространяется гарантия

- Коробка передач (в т.ч. блоки управления КПП, сцепление);
- Двигатель (в т.ч. система питания, система выпуска отработанных газов, система охлаждения, датчики и блоки управления и другое навесное оборудование двигателя, АКБ);
- Ходовая часть (в т.ч. трансмиссия, тормозная система, рулевое управление, подвеска);
- Безопасность (в т.ч. электрооборудование, осветительные и сигнальные приборы, системы комфорта).

3.2 Условия предоставления гарантии

- 3.2.1. Техническая гарантия предоставляется в отношении неисправностей автомобиля, не указанных в Диагностической карте Компании, которые препятствуют его целевому использованию и/или угрожают безопасности водителя и пассажира.

- 3.2.2. В рамках технической гарантии Компания берет на себя обязательство по устранению неисправности узлов и агрегатов автомобиля, при этом, Компания, в соответствии с рекомендацией СТОА, самостоятельно определяет необходимость ремонта или замены неисправного агрегата.
- 3.2.3. Техническая гарантия не распространяется на лакокрасочное покрытие, оптические приборы, кузовные детали, в т.ч. остекление, а так же запасные части и расходные материалы, требующиеся при проведении планового технического обслуживания, в т.ч: фильтры, масла, технические жидкости.
- 3.2.4. Техническая гарантия предоставляется исключительно на производственные дефекты, не связанные с недостатками, которые могут явиться следствием эксплуатации автомобиля в нарушении рекомендаций завода-изготовителя.
- 3.2.5. Компания предоставляет право на обращение по данной гарантии в течение срока, указанного в договоре купли-продажи.
- 3.2.6. Компания устанавливает лимит в размере не более 3 (трех) обращений в гарантийный период, при этом пробег автомобиля должен составлять не более 2000 км. с момента покупки.
- 3.2.7. Стоимость гарантийного ремонта с учетом стоимости деталей за весь гарантийный период составляет не более 15 % (пятнадцать процентов) от стоимости автомобиля, указанной в Приложении №1 к Договору.
- 3.2.8. В случае превышения стоимости гарантийного ремонта, указанной в п. 3.7., в гарантийный период, Покупатель оплачивает стоимость ремонта самостоятельно за вычетом стоимости гарантийных обязательств Компании.

3.3 Порядок обращения за предоставлением гарантийного ремонта

- 3.3.1. В случае обнаружения неисправности, препятствующей эксплуатации автомобиля и требующей его эвакуации, необходимо уведомить Компанию, позвонив по номеру: 8-800-775-32-31.
- 3.3.2. В случае, если эвакуация автомобиля не требуется, необходимо оставить Заявку на гарантийный ремонт одним из следующих способов: путем заполнения формы обращения на Официальном сайте или по телефону 8-800-775-32-31.
- 3.3.3. В своем уведомлении(обращении) необходимо подробно указать характер неисправности, а также обстоятельства, предшествующие ее возникновению.

- 3.3.4. В случае, если Компания признала обращение гарантийным случаем, Компания по своему усмотрению выбирает СТОА, на которой будет проводиться гарантийный ремонт и согласовывает с Клиентом дату и время приезда на СТОА. Клиент обязан предоставить автомобиль на СТОА не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента уведомления (обращения) и не позднее 1 (одного) рабочего дня после окончания гарантийного периода.
- 3.3.5. В случае нарушения Клиентом сроков, указанных в п. 3.3.4. настоящих Правил уведомление (обращение) признается аннулированным.
- 3.3.6. При передаче автомобиля необходимо предъявить следующие документы: СТС.
- 3.3.7. В случае, если неисправность возникла в результате обстоятельств, указанных в п. 3.7. Правил, Компания вправе отказать в предоставлении гарантийного ремонта.

3.4 Порядок транспортировки автомобиля

- 3.4.1. Если по результатам обращения Компания установит возможность самостоятельного передвижения автомобиля без риска усугубления неисправности, то Клиент обязуется предоставить его на СТОА своими силами и за свой счет.
- 3.4.2. В случае невозможности самостоятельного передвижения автомобиля он подлежит эвакуации силами Клиента и за его счет.
- 3.4.3. В случае предоставления Клиенту услуги «Помощь на дорогах», эвакуация автомобиля производится в соответствии с п. 4 настоящих правил.
- 3.4.4. Клиент обязуется лично присутствовать при транспортировке и передаче автомобиля на СТОА или обеспечить явку своего уполномоченного представителя.
- 3.4.5. Компания вправе привлекать третьих лиц для эвакуации автомобилей.

3.5 Порядок передачи автомобиля на СТОА

- 3.5.1. Прием и передача автомобиля от Клиента на СТОА и обратно осуществляется на основании акта приема-передачи автомобиля, в котором фиксируются результаты внешнего осмотра автомобиля и его комплектность.
- 3.5.2. Работы по гарантийному ремонту осуществляются СТОА на своей территории на основании письменного поручения Компании, подписанного уполномоченным лицом. Работы оформляются в виде заказ-наряда, подписываемого Клиентом или его полномочными представителями с одной стороны и уполномоченными сотрудниками СТОА.

- 3.5.3. В случае обнаружения в процессе выполнения работ, указанных в заказ-наряде, скрытого недостатка, наличие которого затрудняет или делает невозможным дальнейшее выполнение работ, СТОА приостанавливает работы и согласовывает с Компанией устранение данного недостатка. Согласование является основанием для внесения соответствующих изменений в заказ-наряд, а также увеличения сроков выполнения работ.
- 3.5.4. Ответственность за сохранность автомобиля с момента подписания Акта приема-передачи автомобиля в ремонт и до момента подписания акта выполненных работ (оказанных услуг), несет СТОА.
- 3.5.5. Сроки проведения гарантийного ремонта указываются в заказ-наряде. В случае, если для проведения гарантийного ремонта требуется заказ и доставка запасных частей или их комплектующих, то срок устранения недостатков продлевается на срок доставки.

3.6 Порядок приемки работ по гарантийному ремонту

- 3.6.1. По окончании работ Клиент с участием представителя СТОА проверяет комплектность и техническое состояние автомобиля, а также объем и качество гарантийного ремонта, исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, после чего Стороны составляют и подписывают акт выполненных работ (оказанных услуг).
- 3.6.2. При обнаружении подмены составных частей, некомплектности автомобиля и недостатков гарантийного ремонта Клиент обязан немедленно зафиксировать средствами фото- или видеofиксации и заявить об этом Компании. Указанные недостатки должны быть описаны в акте выполненных работ (оказанных услуг).
- 3.6.3. Клиент, обнаруживший недостатки при приемке работ, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.
- 3.6.4. Клиент, принявший работы без проверки, лишается права ссылаться на недостатки, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).
- 3.6.5. Клиент, обнаруживший после приемки работ недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты представителем СТОА, обязан известить Компанию об их обнаружении в течение 2 (двух) рабочих дней с момента обнаружения.
- 3.6.6. Детали и узлы, замененные при производстве гарантийного ремонта, переходят в собственность и подлежат возврату Компании.

3.7 **Случаи, когда Компания вправе отказать в предоставлении гарантийного ремонта**

- 3.7.1. Самостоятельный ремонт автомобиля на СТОА, не согласованных с Компанией.
- 3.7.2. Повреждение автомобиля произошло в результате ДТП, противоправных действий третьих лиц, или стихийных бедствий, а также иного внешнего механического воздействия, неровностей и повреждений дорожного покрытия, воздействия повышенных температур, в том числе внешнее воздействие открытых источников огня, не вызванное неисправностью автомобиля.
- 3.7.3. Нарушение правил эксплуатации автомобиля, установленных заводом-изготовителем.
- 3.7.4. Продолжение эксплуатации автомобиля при выявлении неисправности, которая впоследствии может привести к существенным недостаткам узлов и агрегатов (наличие причинно-следственной связи, которая может привести к неисправности)
- 3.7.5. Ускоренный износ узлов и агрегатов автомобиля, если он вызван внешними воздействиями (дефектами дорожного покрытия, стилем вождения, условиями хранения и эксплуатации).
- 3.7.6. Использование расходных материалов, чистящих средств, масел и нефтепродуктов, не санкционированных либо не рекомендованных/запрещенных заводом-изготовителем.
- 3.7.7. Внесение изменений в показания одометра.
- 3.7.8. Любые самостоятельные модификации автомобиля, связанные с внесением изменений в конструкцию, в т. ч. увеличение мощности ДВС, установка тюнинга.
- 3.7.9. Предоставление автомобиля для услуг найма, в т. ч. для осуществления коммерческих перевозок пассажиров.
- 3.7.10. Участие в гонках или иных мероприятиях спортивного типа.
- 3.7.11. Возникновение неисправности в результате эксплуатации автомобиля за пределами дорог общего пользования.
- 3.7.12. Признаки замены узлов и агрегатов в гарантийный период.
- 3.7.13. Естественный износ узлов и агрегатов.
- 3.7.14. Нарушение Клиентом сроков, указанных в п. 3.3.4. настоящих Правил.

4 Помощь на дорогах

4.1 Перечень услуг, предоставляемых Клиенту

4.1.1. В рамках оказания услуг по предоставлению помощи на дорогах Компания оказывает следующие услуги в отношении автомобиля клиента :

Услуга	Событие	Программа «Стандарт»	Программа «Премиум»
Техническая консультация	без ограничений	+	+
Юридическая консультация по телефону	без ограничений	-	+
Техническая помощь	ДТП	+	+
<ul style="list-style-type: none"> • Вскрытие автомобиля • Эвакуация с места ДТП • Подвоз топлива • Зарядка аккумулятора • Отключение сигнализации • Замена колеса 	Неисправность	+	+
Эвакуация	ДТП	+	+
	Неисправность	+	+
Помощь в сборе документов для СК и передача их в ДЦ	ДТП	-	+
Такси	В случае эвакуации (до 50 км, 2000 руб. тах)	-	+
Лимит бесплатного километража за чертой города, км		100	100

4.1.2. Техническая консультация по телефону включает в себя консультацию с техническим специалистом Компании и/или Партнеров, в целях самостоятельного устранения незначительных неисправностей, в том числе для приведения автомобиля в движение.

4.1.3. Техническая помощь включает в себя вызов технического специалиста к месту нахождения автомобиля Клиента в целях устранения незначительных неисправностей автомобиля и подготовки его к движению. Максимальный бесплатный для Клиента перепробег автомобиля техпомощи за пределы границ городов (за МКАД для Москвы), зависит от Типа программы Клиента. В случае превышения дополнительные расходы оплачиваются Клиентом Компании или Партнерам самостоятельно.

- 4.1.4. В случае, если Техническая помощь на дороге не дала результатов, или когда было установлено, что самостоятельная транспортировка автомобиля невозможна, Компания и/или Партнеры организует эвакуацию Автомобиля на СТОА. Максимальный бесплатный для Клиента перепробег эвакуатора за пределы границ городов (за МКАД для Москвы), зависит от Программы Клиента. В случае превышения лимита километража дополнительные расходы оплачиваются Клиентом Партнерам или Компании самостоятельно.
- 4.1.5. Транспортировка пассажиров предоставляет клиенту право на вызов такси от СТОА, на которое был доставлен автомобиль клиента до необходимого пункта назначения, в зависимости от типа Программы от места до пункта назначения в пределах 50 (пятидесяти) км (лимит по расходам 2000 (две тысячи) рублей) на одно Событие. В случае превышения допустимых лимитов дополнительные расходы оплачиваются Клиентом Партнерам или Компании самостоятельно.
- 4.1.6. Помощь в сборе документов для передачи в страховую компанию. В случае если автомобиль Клиента попал в ДТП и на месте ДТП не были выданы все необходимые документы для урегулирования убытка Клиент в зависимости от типа Программы может воспользоваться услугой помощи сбора документов включающих в себя: проведение мероприятий по получению документов, необходимых для представления в государственные органы и/или страховые компании при ДТП, противоправных действиях третьих лиц или иных страховых случаях, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и передача собранных документов непосредственно Клиенту.
- 4.1.7. Юридическая консультация по телефону включает в себя консультации по вопросам: приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств; отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами; связанным с прохождением государственного технического осмотра автомобиля; по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

4.2. Условия и обстоятельства, при которых предоставляется услуга

- 4.2.1. Возникновение неисправности автомобиля, при котором он не может начать или продолжить движение.
- 4.2.2. В случае возникшей неисправности существует риск, когда самостоятельное движение может нанести ущерб автомобилю или третьим лицам.

- 4.2.3. Если по причине неисправности эксплуатация автомобиля запрещена согласно правилам дорожного движения.

4.3 Ограничения, при которых Компания вправе отказать в предоставлении помощи на дорогах:

- 4.3.1. Автомобиль эксплуатировался с явными нарушениями инструкций по эксплуатации и сервисных книжек.
- 4.3.2. Автомобиль, в конструкцию которого были внесены изменения, не авторизованные изготовителем, а также в случае прохождения технического обслуживания с нарушением норм изготовителя, участия в соревнованиях, перегрузке.

4.4 Перечень событий и недостатков, при возникновении которых услуга не предоставляется

- 4.4.1. Недостатки, связанные с обледенением автомобиля (невозможно открыть дверь, тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок);
- 4.4.2. Возгорания от внешних источников;
- 4.4.3. Разбитые или поврежденные стекла или оптические приборы;
- 4.4.4. Недостатки, связанные с использованием несоответствующего топлива, включая заправку дизельного топлива, не соответствующего сезону;
- 4.4.5. Застрявший автомобиль, эксплуатация автомобиля вне дорог;
- 4.4.6. Все случаи блокировки автомобиля силами правоохранительных органов, в частности, при серьезных нарушениях;
- 4.4.7. Все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества);
- 4.4.8. Природные катастрофы и иные форс-мажорные обстоятельства;
- 4.4.9. Если недостатки автомобиля появились в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения;
- 4.4.10. Если недостатки автомобиля появились в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.