

# Правила ООО «Гарант Эксперт» по программам сервисного обслуживания автомобилей «Оптимум-М», «Максимум-М», «Премиум-М» от 15.03.2022.

## ДОГОВОР-ОФЕРТА

г. Москва

Настоящим общество с ограниченной ответственностью «Гарант Эксперт», далее Провайдер услуги, выражает намерение заключить договор об оказании услуг сервисного обслуживания автомобилей с Клиентами на условиях настоящей Публичной оферты (далее – «Договор»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий юридическое или физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты, становится Клиентом (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Провайдер и Клиент совместно – Сторонами настоящего договора. Клиент соглашается с условиями Договора путем подписания Талона-Сертификата и (или) Заявления на подключение к программе.

### I. Термины и определения

**Публичная оферта** – настоящий документ, опубликованный в сети Интернет по адресу гарантэксперт.рф, являющийся предложением Провайдера о заключении Договора и содержащий все существенные условия Договора.

**Автомобиль** – легковой автомобиль полной массой до 3500 кг, подходящий по своим характеристикам под требования Сервисной программы, сведения о котором указаны Клиентом в Талоне-Сертификате Сервисного обслуживания и (или) Заявления на подключение к Сервисной программе.

**Договор Публичной оферты** – договор на оказание услуг по сервисному обслуживанию автомобиля, заключаемый Провайдером с Клиентом путем подписания Клиентом Талона-Сертификата Сервисного обслуживания и (или) Заявления.

**Талон-Сертификат Сервисного Обслуживания, далее по тексту «Талон»** - документ, подтверждающий принятие Клиентом условий заключения договора с Провайдером. Удостоверяет право Клиента получать услуги на условиях и по Правилам, опубликованным на сайте гарантэксперт.рф и определенным Провайдером по выбранной Клиентом Программе. Форма Талона приведена Приложении №1 к Договору Публичной оферты от 15.03.2022.

**Заявление на подключение к Программе, далее по тексту «Заявление»**– подписанное Клиентом собственноручно заявление, о полном и безоговорочном принятии им условий Публичной оферты, являющееся акцептом Публичной оферты. Форма Заявления приведена Приложении №2 к Договору Публичной оферты от 15.03.2022.

**Клиент (Заказчик)** - гражданин или юридическое лицо, заключившее Договор и являющееся собственником Автомобиля, сведения о котором указаны в Паспорте транспортного средства.

**Поставщик услуги (далее- поставщик, исполнитель)** - Общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоКом».

**Провайдер услуги (далее- Провайдер)** – Общество с ограниченной ответственностью «Гарант Эксперт».

**Контакт-центр** - Служба Провайдера, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов в случае их обращения по Телефонному номеру 8-800-444-16-15.

**Контакт-центр** - Служба Поставщика, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов в случае их обращения по Телефонному номеру 8 (800) 550-55-86.

**Лимит ответственности Поставщика услуги** - сумма, в пределах которой Поставщик услуги производит работы по техническому обслуживанию и ремонту Автомобиля на Станции технического обслуживания, включая стоимость запасных частей, на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

**Программа сервисного обслуживания** (далее по тексту «Программа») – определенный перечень услуг по сервисному обслуживанию автомобиля, подлежащих оказанию Клиенту в соответствии с Договором (Приложение №3 к Договору Публичной оферты от 15.03.2022).

**Правила выполнения работ** - документ, определяющий порядок выполнения работ по Договору и являющийся неотъемлемым приложением к настоящему Договору (Приложение №4 к Договору Публичной оферты от 15.03.2022).

**Срок действия Программы** – 12 (двенадцать) календарных месяцев или до достижения максимально допустимого показателя пробега Автомобиля, указанного в выбранной Клиентом Программе, с даты оплаты присоединения к Программе, в течение которых Поставщик оказывает Услуги конкретному Клиенту. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня действия программы для данного конкретного Клиента.

**Станция технического обслуживания (СТО)** - станции технического обслуживания которая осуществляет диагностику неисправности, техническое обслуживание и ремонт Автомобиля Клиента. (Для клиентов ДЦ М-Авто и Альянс-Сервис:

Сервисный центр «Фердинанд-Моторс»Чебоксары, Марпосадское шоссе, д. 3Д +7 (8352) 36-77-11 с 8:00 до 20:00;

Сервисный центр «Автон» Чебоксары, Марпосадское шоссе, д. 3А+7 (8352) 23-00-66 пн - пт: с 08:00 по 20:00; сб - вс: с 09:00 по 20:00;

Сервисный центр «Альянс-Моторс» Чебоксары, д. Пихтулино, ул. Автомобилистов, 1+7 (8352) 36-77-36 с 8:00 до 20:00.;Сервисный центр «Диал-Авто»Чебоксары, Пихтулино, Автомобилистов, д. 2 +7 (8352) 23-03-12 с 8:00 до 20:00; Сервисный центр М Авто Йошкар-Ола, Кокшайский проезд, д. 55 +7 (8362) 38-10-10 пн - пт: с 08:00 по 20:00; сб с 09:00 по 20:00 вс с 9:00 до 18:00; Сервисный центр «Рейн Моторс»+7 8362 381 292Йошкар-Ола, Кокшайский проезд, 55пн.-пт.: 08:00-20:00 сб.: 09:00-20:00 вс.: 09:00-18:00;

Сервисный центр ООО АВТОРЕГИОН г. Чебоксары Канашское шоссе, д.7 помещение 4 с 8:00 до 20:00;

ООО Альянс-АвтоКарс г. Чебоксары Марпосадское шоссе, д. 3Д +7 8352 239 454 С 8:00 до 20:00.; Сервисный центр Альянс Ко Чебоксары, Машиностроителей, 5+7 (8362) 325-000 Пн-Вс 8:00–20:00.)

### II. Предмет договора

Предметом настоящей оферты является предложение заключить договор на оказание Провайдером Клиенту услуг:

- проверки работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуального осмотра автомобиля (без выдачи документа);

- консультации Клиента по выбору программы сервисного обслуживания или консультации по юридическим аспектам приобретения, последующей постановки на учет автомобиля и налогообложению транспортных средств;

- консультации Клиента по регламенту технического обслуживания автомобиля;

-а так же на оказание Поставщиком по требованию (запросу) Клиента услуг по техническому обслуживанию на СТО, в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами.

### **III. Порядок заключения договора**

1. Для заключения договора с Провайдером, Клиенту необходимо:
  - 1.1 Ознакомиться с настоящими Правилами на сайте Провайдера [гарантэксперт.рф](http://гарантэксперт.рф)
  - 1.2 Выбрать Программу.
  - 1.3 Оплатить стоимость выбранной Программы, в соответствии с разделом VI настоящих Правил.
  - 1.4 Заполнить Талон и (или) Заявление, за исключением номера и расписаться в нем.
  - 1.5 Передать заполненный Талон и (или) Заявление Агенту, (Партнеру Провайдера), оставив копию себе.
2. Если в период действия Программы произошла смена собственника Автомобиля, для того чтобы продолжить обслуживание по Программе, новый владелец Автомобиля обязан:
  - 2.1. Письменно известить об этом Провайдера в 5- дневный срок со дня внесения соответствующих изменений в Паспорт транспортного средства.
  - 2.2. Предоставить все документы, касающиеся обслуживания и эксплуатации автомобиля предыдущим владельцем в период действия Программы.
  - 2.3. Предоставить Автомобиль на СТО, для осмотра ДВС, АКПП/МКПП/РКПП/Вариатора на предмет работоспособности и течи масла. Предоставить Провайдеру Акт осмотра, в срок не позднее 10 (десяти) дней с момента смены собственника.
  - 2.4. Предоставить актуальные данные об Автомобиле и новом владельце Автомобиля для заполнения Талона, расписаться в Талоне.
  - 2.5. Выполнять требования по обслуживанию Автомобиля и иные условия, изложенные в Приложении №3 к Договору Публичной оферты от 15.03.2022.
3. На нового владельца Автомобиля возлагаются все права и обязанности, предусмотренные настоящими Правилами до окончания действия Программы, выбранной первым владельцем Автомобиля.

### **IV. Права и обязанности Сторон**

1. Права и обязанности Провайдера:
  - 1.1 В день подключения Клиента к Программе (за исключением клиентов с подарочной программой.):
    - проверить работоспособность основных узлов и агрегатов автомобиля Клиента и провести аудио-визуальный осмотр автомобиля Клиента (без выдачи документа);
    - проконсультировать Клиента по выбору программы сервисного обслуживания или по юридическим аспектам приобретения, последующей постановки на учет автомобиля, по налогообложению транспортных средств;
    - проконсультировать Клиента по регламенту технического обслуживания автомобиля.
  - 1.2 В случае поломки узла или деталей Автомобиля предусмотренных Программой, организовать выполнение работ, в соответствии с настоящими Правилами и Условиями выполнения работ по Программе.
  - 1.3 Осуществлять контроль выполнения работ по Программе на СТО, в соответствии с условиями, определенными настоящими Правилами.
  - 1.4 Принимать письменные претензии от Клиента, относительно выполненных работ по Программе.
  - 1.5 Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика, СТО и иных лиц дополнительную информацию, необходимую для оказания услуг по Программе, об автомобиле и обстоятельствах поломки.
2. Права и обязанности Клиента:
  - 2.1. Выбрать Программу.
  - 2.2. Внести средства в оплату стоимости выбранной Программы.
  - 2.3. Ознакомиться с условиями настоящих Правил.
  - 2.4. Заполнить и подписать Талон и (или) Заявление, за исключением указания номера Сертификата.
  - 2.5. Информировать Провайдера о смене собственника Автомобиля.
  - 2.6. Сохранять, и по требованию Провайдера и (или) Поставщика предоставлять Сертификат, Талон, Заявление, Акт осмотра и полученную от СТО документацию, связанную с ремонтом и регулярным обслуживанием Автомобиля.
  - 2.7. Обращаться к Провайдеру за разъяснениями по поводу условий настоящего Договора и сложившихся отношений, сроков и технических особенностей выполнения работ по Программе.

### **V. Срок действия договора**

1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Талона и (или) Заявления.
2. Настоящий договор прекращает свое действие по факту наступления одного из следующих событий:
  - 2.1. По истечении срока действия выбранной Клиентом Программы.
  - 2.2. При превышении максимально допустимого показателя пробега Автомобиля, указанного в выбранной Клиентом Программе. Отсчет срока действия и пробега Автомобиля осуществляется от сведений, указанных в Талоне и (или) Заявлении.
  - 2.3. Если общая стоимость всех выполненных и оплаченных Поставщиком работ по Программе, в совокупности, достигла установленного

лимита ответственности Поставщика, указанного в выбранной Клиентом Программе.

## VI. Порядок расчетов по Договору

1. Клиент вносит сумму равную стоимости выбранной Клиентом Программы, одновременно, в кассу или на расчетный счет Провайдера, Агента или Партнера Провайдера.
2. В случае если общая стоимость запчастей и работ, выполненных на СТО, за весь период действия Программы, превысит лимит ответственности Поставщика, указанный в выбранной Клиентом Программе, сумма превышения выплачивается Клиентом в кассу или на расчетный счет СТО самостоятельно, за счет собственных средств.
3. Стоимость запасных частей и работ, выполненных на СТО превышающая лимит ответственности Поставщика на одно обращение, выплачивается Клиентом в кассу или на расчетный счет СТО самостоятельно, за счет собственных средств.
4. Полученная от Клиента сумма является суммой абонентских платежей за весь период действия Программы и засчитывается Провайдером в счет оплаты Клиентом стоимости Программы по факту вступления в действие настоящего Договора. Абонентские платежи списываются в следующем порядке:
  - за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), списывается абонентский платеж, включающий расходы Провайдера по исполнению Договора который составляет 90% от стоимости программы и определяется по формуле:  $A1 = C * 0,9$ , где  $A1$  - абонентский платеж за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце),  $C$  – соответствующая стоимость услуг по Договору согласно выбранной Заказчиком Программе.
  - Оставшаяся сумма списывается ежемесячно частями пропорционально сроку действия Программы.
5. Возмещение расходов Клиента на проведенный ремонт без предварительного согласования ремонтных мероприятий с Поставщиком не производится.

## VII. Заключительные положения

1. В Акте осмотра (при его наличии) могут быть указаны дополнительные условия к настоящему договору определенные Поставщиком или СТО Поставщика, исходя из фактического технического состояния Автомобиля Клиента на момент приобретения. В случае наличия в Акте осмотра перечня неисправных узлов и агрегатов Автомобиля, в перечисленных в выбранной Клиентом Программе, Поставщик или СТО Поставщика вправе дать Клиенту рекомендации по устранению данных неисправностей. В случае неисполнения Клиентом обязанности по устранению указанных в Акте осмотра неисправностей, Поставщик имеет право отказать Клиенту в ремонте и техническом обслуживании данных узлов и агрегатов Автомобиля Клиента, в случае их выхода из строя впоследствии. Обязанность Поставщика по ремонту и техническому обслуживанию данных узлов и агрегатов возникает после выполнения Клиентом рекомендаций Поставщика по устранению неисправностей и предоставления Клиентом подтверждающих устранение указанных недостатков документов.
2. При отказе Клиента процедуры ТО1, Поставщик вправе отказать Клиенту в гарантийном обслуживании до тех пор, пока Клиент не выполнит требование по прохождению ТО1.
3. Программа Провайдера для Автомобиля, находящегося на гарантии завода-изготовителя, может быть предоставлена Клиенту, при условии приобретения Программы в любой момент времени начиная с даты покупки нового Автомобиля и до истечения гарантийных обязательств производителя. При этом Клиент имеет право обратиться за услугой по выбранной Программе в течение срока действия гарантии завода-изготовителя в случае если он лишается возможности обратиться по гарантии завода-изготовителя к официальному дилеру. В случае если Клиент не обратился за услугой по выбранной Программе в течение срока действия гарантии завода-изготовителя, он имеет право воспользоваться выбранной Программой после истечения срока действия гарантии завода-изготовителя в течение 12 месяцев или 20 000 от показаний пробега, зафиксированных на момент прохождения ТО1 (пройденного согласно регламенту прохождения ТО, изложенного в Приложении №4) в зависимости от того, что наступит ранее.
4. По истечении заводской гарантии Клиент обязуется самостоятельно зарегистрировать (активировать) Программу в течение 5 (пяти) дней, позвонив по телефону Службы поддержки клиентов: 8-800-444-16-15, круглосуточно
5. Программа вступает в силу:
  - при выполнении Клиентом условий, указанных в пункте III.1. настоящих Правил.
  - при наличии акта осмотра (диагностической карты) на момент приобретения Программы, Программа вступает в силу через 24 часа после подписания Талона-Сертификата, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 500 (пятьсот) километров по одометру Автомобиля, от сведений о пробеге, указанных в Талоне-Сертификате и (или) Заявлении. В случае отсутствия акта осмотра (диагностической карты) на момент приобретения Программы, Программа вступает в силу через 14 суток после подписания Талона-Сертификата и (или) Заявления, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 (одна тысяча) километров по одометру Автомобиля, от сведений о пробеге, указанных в Талоне-Сертификате и (или) Заявлении.
6. При отказе Клиента от Договора в срок, установленный ч.2.1 ст.7 ФЗ от 21.12.2023 №353-ФЗ "О потребительском кредите (Займе)», уплаченные Клиентом денежные средства подлежат возврату за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора, предусмотренных п. 4 раздела VI Договора и (или) Актом оказания услуг, согласно ч. 2.9 ст. 7 ФЗ от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О потребительском кредите (займе)".
7. В случае одностороннего отказа Клиента от исполнения Договора в срок, установленный ч.2.1 ст.7 ФЗ от 21.12.2023 №353-ФЗ "О потребительском кредите (Займе)" сумма, подлежащая возврату Клиенту, рассчитывается (с учетом положений пункта 4 раздела VI Договора) как часть стоимости Программы пропорциональная не истекшему сроку действия Договора за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора, предусмотренных п. 4 раздела VI Договора и (или) Актом оказания услуг.
8. Клиент и Провайдер принимают необходимые меры для урегулирования возникших разногласий по настоящему Договору путем переговоров.
9. Стороны договорились, что заявления/претензии Клиента подлежат рассмотрению в течение 35 календарных дней с даты их получения Провайдером. В случае, если в течение 35 (тридцати пяти) календарных дней Клиент и Провайдер не достигнут согласия по поводу

претензий, спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Провайдер не несет ответственности, за причинение Клиенту морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов Клиента или третьих лиц.

11. Провайдер не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг, предусмотренных Программой в случаях: воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения, военных действий, маневров или иных военных мероприятий, введения военного положения, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС по распоряжению государственных органов.

12. Провайдер вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, при этом Клиент считается извещенным о соответствующих изменениях с момента их опубликования на сайте Провайдера.

13. Заключая настоящий договор, Клиент выражает согласие Провайдеру на обработку своих персональных данных, включая их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение (далее – обработка персональных данных) для целей заключения с Клиентом или в его интересах договоров, их исполнения (в том числе информирования об этом с помощью средств связи), уступки прав по данным договорам третьим лицам или привлечения третьих лиц для оказания помощи в получении исполнения по ним и/или для заключения в интересах Клиента договоров, а также для передачи его персональных данных на хранение третьим лицам.

## **VIII. Существующие приложения к договору**

### **Приложения 1-4:**

Приложение №1 – Талон-Сертификат сервисного обслуживания.

Приложение №2 – Форма Заявления на подключение к программе.

Приложение №3 - Программы сервисного обслуживания.

Приложение №4 - Правила выполнения работ по услуге сервисного обслуживания автомобиля.

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего договора Договора-оферты.

Талон -Сертификат Сервисного Обслуживания

8 (800) 444-16-15 звонок бесплатный  
Провайдер услуги ООО «Гарант Эксперт»  
ТАЛОН-Сертификат Сервисного Обслуживания

**ГАРАНТ  
ЭКСПЕРТ**

Номер карты

Место приобретения автомобиля \_\_\_\_\_

**Транспортное средство**

Марка

Модель

Год выпуска  Пробег(км)

VIN

Гос.номер

**Владелец транспортного средства**

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Паспортные данные: серия  номер

Кем выдан

Дата выдачи документа

**Контактная информация**

Моб.тел. +7(    )

e-mail:

Адрес:

**Программа**

Программа \_\_\_\_\_ Поставщик услуги ООО «ГарантАвтоКом»

месяцев Стоимость  рублей  копеек

Настоящей подписью я даю своё согласие на обработку персональных данных и заключение договора с компанией ООО «Гарант Эксперт», опубликованного на сайте [гарантэксперт.рф](http://гарантэксперт.рф).

\_\_\_\_\_ подпись владельца ТС

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Дата заполнения талона

Образец Заявления о подключении к программе

**Заявление № \_\_\_\_\_  
на подключение к Программе « \_\_\_\_\_ »**

Я, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ года рождения, паспорт гражданина РФ \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_, адрес регистрации \_\_\_\_\_, Контактный телефон: \_\_\_\_\_, Автомобиль Марка \_\_\_\_\_ Модель \_\_\_\_\_ VIN \_\_\_\_\_ г/н \_\_\_\_\_ г.в. \_\_\_\_\_, пробег на дату покупки \_\_\_\_\_, прошу **подключить меня к Программе** « \_\_\_\_\_ », (далее – Программа), организованной ООО «Гарант Эксперт» на срок \_\_\_\_\_ месяцев.

Настоящим я, действуя своей волей и в своем интересе, выражаю согласие о присоединении к публичной оферте, размещенной по адресу <http://гарантэксперт.рф> по \_\_\_\_\_ (далее Программа), подтверждаю, что: - до подписания настоящего Заявления на подключение к Программе меня ознакомили с условиями участия в Программе, в том числе, - подключение к Программе является добровольным решением, - стоимость подключения к Программе составляет \_\_\_\_\_ руб.( \_\_\_\_\_).

Настоящим я выражаю согласие ООО «Гарант Эксперт» 115088, город Москва, 3-й Угрешский проезд, д. 8 стр. 9, 4/1, ком./офис 28/1 и \_\_\_\_\_ (далее – «Партнеры») на обработку моих персональных данных, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, извлечение, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (предоставление, доступ), в том числе передача Партнеру, удаление, обезличивание, блокирование, уничтожение (далее – обработка персональных данных) для целей заключения со мной или в моих интересах договоров, их исполнения (в том числе информирования об этом с помощью средств связи), уступки прав по данным договорам третьим лицам или привлечения третьих лиц (в том числе Партнера) для оказания помощи в получении исполнения по ним и/или для заключения со мной или в моих интересах договоров, в целях осуществления взаиморасчетов между ООО «Гарант Эксперт» и Партнером, а также для передачи моих персональных данных на хранение третьим лицам (в том числе Партнеру). Персональные данные могут быть переданы только лицам, принявшим письменное обязательство сохранять их конфиденциальность. Выражаю согласие на смешанную обработку с использованием и без использования средств автоматизации следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество; данные свидетельства о регистрации автотранспортного средства; паспортные данные, телефон. В случае отзыва мною согласия на обработку моих персональных данных, операторы персональных данных, в пользу которых дано согласие, вправе не прекращать обработку моих персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством.

Я \_\_\_\_\_ (вписать вручную согласен/согласна) на обработку персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов со мной с помощью средств связи.

Я подтверждаю, что, подписывая настоящее Заявление на подключение к Программе понимаю смысл, значение и юридические последствия подключения к Программе, не нахожусь под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы, не действую вследствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для меня условиях, а также, подтверждаю, что текст настоящего Заявления прочитан и проверен мною лично в полном объеме.

С порядком оказания услуг в Программе « \_\_\_\_\_ » ознакомлен и согласен \_\_\_\_\_ (Подпись) (ФИО \_\_\_\_\_) Дата

заполнения Заявления: \_\_\_\_\_ года

Заявление в ООО «Гарант Эксперт» на оказание услуг

Я \_\_\_\_\_ ФИО прошу оказать мне следующие услуги по Договору No \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_ (наименование услуг)

Дата \_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_ (ФИО \_\_\_\_\_)

Акт оказания услуг от \_\_\_\_\_ г.:

В рамках договора по настоящему заявлению № \_\_\_\_\_ Исполнителем ООО «Гарант Эксперт» \_\_\_\_\_ года оказаны услуги Заказчику ФИО \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_ (наименование услуг)

на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_). К объему, стоимости и количеству оказанных услуг Заказчик претензий не имеет.

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Стороны согласны с использованием факсимильного изображения печати и подписи Исполнителя (п.2 ст. 160 ГК РФ)

Исполнитель ООО "Гарант Эксперт"	Заказчик
_____ ФИО	_____ ФИО

## Программы сервисного обслуживания

<b>Программа сервисного обслуживания «Оптимум-М»</b> Распространяется на автомобили иностранного производства с 2000 г.в. отечественного и китайского производства с 2010 г.в. и пробегом не более 200 000 (двести тысяч) км. Лимит ответственности Поставщика в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) рублей. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС – 80 000 (Восемьдесят тысяч) рублей. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта МКПП/АКПП/РКПП – 60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (кроме КПП) – 20 000 (Двадцать тысяч) рублей. Лимит ответственности на одно обращение для ремонта прочих узлов и агрегатов – 10 000 (Десять тысяч) рублей. Зона действия программы: территория Российской Федерации. Срок действия программы составляет: 12 месяцев или 20 000 км пробега	
Перечень узлов и агрегатов подлежащих обслуживанию по Программе:	<b>Двигатель:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Блок цилиндров: детали цилиндропоршневой группы: поршни, шатуны, поршневые пальцы, компрессионные и маслосъемные кольца, шатунные и коренные вкладыши, коленчатый вал, поддон картера</li><li>• Система смазки: маслоприемник, масляный насос</li><li>• Впускной коллектор</li><li>• Выпускной коллектор</li></ul> <b>Трансмиссия:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Механическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали</li><li>• Автоматическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением гидротрансформатора, электрогидравлического блока управления (мехатроник) и гидравлического блока управления (гидроблок).</li><li>• Роботизированная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления</li><li>• Редуктор переднего и заднего мостов: все смазываемые внутренние детали, за исключением вискомуфты.</li></ul> <b>Прочие узлы:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Радиатор системы охлаждения</li><li>• Радиатор кондиционера</li></ul>

**Программа сервисного обслуживания «Максимум-М»**

Распространяется на автомобили иностранного производства с 2000 г.в, отечественного и китайского производства с 2010 г.в. и пробегом не более 200 000 км.

Лимит ответственности Поставщика в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) рублей.

Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС – 80 000 (Восемьдесят тысяч) рублей.

Лимит ответственности на одно обращение для ремонта МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор – 60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей.

Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (кроме КПП) – 20 000 (Двадцать тысяч) рублей.

Лимит ответственности на одно обращение для ремонта прочих узлов и агрегатов – 10 000 (Десять тысяч) рублей.

Зона действия программы: территория Российской Федерации.

Срок действия программы составляет:

12 месяцев или 20 000 км пробега

Перечень узлов и агрегатов подлежащих обслуживанию по Программе:

**Двигатель:**

- Блок цилиндров: детали цилиндропоршневой группы: поршни, шатуны, поршневые пальцы, компрессионные и маслосъемные кольца, шатунные и коренные вкладыши, коленчатый вал, поддон картера
- Система смазки: маслоприемник, масляный насос
- Впускной коллектор
- Выпускной коллектор

**Трансмиссия:**

- Механическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали
- Автоматическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением гидротрансформатора, электрогидравлического блока управления (мехатроник) и гидравлического блока управления (гидроблок).
- Роботизированная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления
- Вариатор: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления
- Раздаточная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением цепи и натяжителей
- Редуктор переднего и заднего мостов: все смазываемые внутренние детали, за исключением вискомуфты.

**Прочие узлы:**

- Радиатор системы охлаждения
- Радиатор кондиционера



Программа	сервисного	обслуживания	«Премиум-М»
<p>Распространяется на автомобили с 2010 г.в. и пробегом не более 170 000 (сто семьдесят тысяч) км.</p> <p>Лимит ответственности Поставщика в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей.</p> <p>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС и КПП– 100 000 (Сто тысяч) рублей.</p> <p>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (кроме КПП) – 40 000 (Сорок тысяч) рублей</p> <p>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта прочих узлов и агрегатов – 20 000 (Двадцать тысяч) рублей.</p> <p>Зона действия программы: территория Российской Федерации.</p> <p>Срок действия программы составляет:</p> <p>12 месяцев или 20 000 км пробега</p>			
<p>Перечень узлов и агрегатов подлежащих обслуживанию по Программе:</p>	<p><b>Двигатель:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Головка блока цилиндров: впускные и выпускные клапаны, седла клапанов, направляющие втулки клапанов, пружины клапанов с составными деталями, распределительный вал, толкатели клапанов, крышка клапанного механизма</li> <li>• Блок цилиндров: детали цилиндропоршневой группы: поршни, шатуны, поршневые пальцы, компрессионные и маслосъемные кольца, шатунные и коренные вкладыши, коленчатый вал, поддон картера</li> <li>• Система смазки: маслоприемник, масляный насос</li> <li>• Впускной коллектор</li> <li>• Выпускной коллектор</li> </ul> <p><b>Трансмиссия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Механическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали</li> <li>• Автоматическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением гидротрансформатора, электрогидравлического блока управления (мехатроник) и гидравлического блока управления (гидроблок).</li> <li>• Роботизированная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления</li> <li>• Вариатор: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления</li> <li>• Раздаточная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением цепи и натяжителей</li> <li>• Редуктор заднего моста: все смазываемые внутренние детали</li> <li>• Редуктор переднего моста: все смазываемые внутренние детали</li> </ul> <p><b>Прочие узлы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стартер</li> <li>• Генератор</li> <li>• Компрессор кондиционера</li> <li>• Насос гидроусилителя руля</li> <li>• Рулевой механизм (за исключением рулевых наконечников, рулевой тяги, рулевой трапеции)</li> <li>• Насос жидкостного охлаждения двигателя</li> <li>• Радиатор системы охлаждения</li> <li>• Радиатор кондиционера</li> <li>• Топливный бак и подводящие к нему бензопроводы</li> </ul>		

**Ограничения в предоставлении услуг по программам:**

Программы **не** предоставляются для транспортных средств:

- старше 2000 года выпуска и пробегом, превышающим допустимый максимум, указанный в программах.
- российских марок старше 2010 года выпуска.
- китайского производства старше 2010 года выпуска.
- оборудованных роторно-поршневыми или электродвигателями.
- работающих на сжиженном газе.
- имеющих модификацию или изменения, затрагивающие силовую часть или трансмиссию.
- имеющих, на момент приобретения Программы, признаки повреждения в узлах и агрегатах, указанных в Программах.

**Правила  
выполнения работ в рамках сервисного обслуживания Автомобиля**

**1. Технический регламент обслуживания и эксплуатации Автомобиля**

1.1. ТС после окончания гарантии завода-изготовителя, в том числе для ТС, на которые не действует гарантия завода-изготовителя на территории Российской Федерации проходят:

1.1.2. ТО1 – замена моторного масла и фильтра двигателя ТС в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заключения Договора;

1.1.3. ТО2 – через 10 000 км пробега от показателя одометра ТС на момент заключения Договора, но не позднее 6 (шести) месяцев с даты заключения Договора, помимо замены масла и масляного фильтра в ДВС должно включать проверку уровня и качества масла в коробке переключения передач и его замену при необходимости.

1.2. Для ТС, находящимся на гарантии завода-изготовителя в момент заключения Договора, действуют следующие требования по прохождению ТО:

1.2.1. За ТО1 принимается последнее пройденное ТО к дате обращения Клиента в период действия официальной гарантии завода-изготовителя, в соответствии с графиком/регламентом завода-изготовителя, отображенное в сервисной книжке.

1.2.2. В случае окончания официальной гарантии завода изготовителя порядок прохождения ТО1 определяется одним из условий:

1.2.2.1. Рекомендовано пройти ТО непосредственно перед наступлением факта истечения официальной гарантии (по сроку или пробегу) с проведением работ, определенных регламентом завода-изготовителя;

1.2.2.2. при отсутствии документов о прохождении рекомендованного ТО, за ТО1 принимается последнее пройденное ТО в период действия официальной гарантии завода-изготовителя, в соответствии с графиком/регламентом завода-изготовителя.

1.2.3. В период действия гарантии завода-изготовителя прохождение ТО2 по Программе допускается согласно регламенту завода-изготовителя, но не позже 20 000 км пробега от показателя одометра ТС на момент прохождения ТО1, пройденного согласно настоящего Регламента;

1.2.4. В случае окончания официальной гарантии завода-изготовителя порядок осуществления ТО2 определяется одним из условий:

1.2.4.1. Через 10 000 км пробега от показателя одометра ТС, указанного на момент прохождения ТО1, но не позднее 6 (шести) месяцев с даты прохождения ТО1, помимо замены масла и масляного фильтра должно включать проверку уровня и качества масла в коробке переключения передач;

1.2.4.2. Если дата окончания официальной гарантии приходится на дату, по которой не соблюдается п.1.2.4.1, допускается прохождение ТО2 согласно п.1.2.3. настоящего Регламента.

1.3. Для ТС, на которые не действует гарантия завода-изготовителя на территории Российской Федерации после таможенного оформления по вывозу “параллельным импортом” действуют следующие требования по прохождению ТО:

1.3.1. ТС с показателем пробега до 50 000 км и датой выпуска до 3 лет - прохождение ТО осуществляется согласно регламенту завода-изготовителя.

1.3.2. Если на момент подключения Программы показатель пробега равен или более 50 000 км и/или дата выпуска более 3 лет прохождение ТО осуществляется согласно регламенту, изложенному в п.1.1 настоящего Технического регламента. В случае достижения данных показателей и значений в процессе эксплуатации ТС, ТО осуществляется в порядке, изложенном в п.1.1 настоящего Технического регламента, при этом за ТО1 принимается последнее пройденное ТО по регламенту завода-изготовителя.

1.4. Факт прохождения ТО должен подтверждаться соответствующими документами (заказ-наряды, чеки, акты выполненных работ/услуг и др.), заверенными СТО. Плановое/регламентное ТО не входит в состав Услуг в рамках Программы, Заказчик оплачивает прохождение Планового и Регламентного ТО из собственных средств, и данные расходы возмещению в рамках настоящей Программы не подлежат.

1.5. Заказчик обязан использовать горюче-смазочные материалы и эксплуатационные жидкости только надлежащего качества, рекомендованные изготовителем Автомобиля, и не использовать дополнительные добавки к топливу, моторному или трансмиссионному маслу, а также средства внутренней очистки двигателя и других узлов Автомобиля, не рекомендованные к использованию изготовителем Автомобиля.

1.6. Заказчик обязан не использовать Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначением - испытания на время, на скорость, на проходимость, а также не использовать Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта.

**2. Порядок выполнения работ по Программе**

1. 2.1. При возникновении признаков поломки или разрушения в узлах и агрегатах Автомобиля, указанных в выбранной Клиентом Программе, Клиент обязан прекратить эксплуатацию Автомобиля до получения от Поставщика направления на СТО. Клиенту необходимо в течение 3 (трех) дней направить в адрес Поставщика предварительную заявку, посредством телефонного звонка в Службу поддержки Клиентов, по телефону: 8 (800) 550-55-86 круглосуточно. По запросу Поставщика Клиент обязан предоставить на эл. почту Поставщика следующие документы в течение 2 х дней с даты запроса:

- фото или скан-копия свидетельства о регистрации транспортного средства (СТС);
- фото или скан-копия талона-сертификата и (или) заявления на подключение к Программе;
- фото щитка приборов с пробегом (на фото должна быть видна часть эмблемы производителя ТС на рулевом колесе);
- фото или скан-копии документов по техническому обслуживанию ТС, согласно Условий Программы;
- фото или скан-копия запроса на организацию ремонтных работ по форме, предоставленной Поставщиком.

2.2. Поставщик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней, с момента получения от Клиента запрошенных документов, направить Автомобиль на СТО для проведения диагностики, с целью определения обоснованности выполнения работ по Программе. Если срок направления Автомобиля на диагностику был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Поставщика, обязанность Поставщика считается исполненной в срок.

- 2.3. Клиент самостоятельно определяет выбор СТО, дату и время для проведения диагностики и работ по Программе, с учетом графика работы и свободного времени на СТО, и доводит данную информацию до Поставщика.
- 2.4. Клиент обязан пройти диагностику в течение 7 (семи) календарных дней с момента направления (если не согласовано иное). Перед прохождением диагностики Клиент обязан предоставить документы, подтверждающие факт своевременного прохождения Клиентом планового технического обслуживания Автомобиля. Непрохождение Клиентом диагностики в установленные (или согласованные дополнительно) сроки считается отказом Клиента от предоставления услуг Поставщика по заявленному признаку поломки (дефекту) и лишает Клиента возможности повторного обращения с этой проблемой.
- 2.5. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет осуществить доставку Автомобиля к месту проведения диагностики поломки, если иное не оговорено в выбранной Клиентом Программе.
- 2.6. Поставщик вправе отказать Клиенту в выполнении работ по Программе, в случаях, указанных в разделе 3 настоящих Правил.
- 2.7. В случае отказа Поставщика от выполнения работ по Программе, по обстоятельствам, указанным в разделе 3 настоящих Правил, Клиент обязан оплатить услуги СТО по диагностике самостоятельно, за счет собственных средств.
- 2.8. После получения Поставщиком от специалистов СТО, осуществивших диагностику ТС, результатов, подтверждающих возникновение неисправности, механической поломки или разрушения деталей ТС, указанных в Программе, вследствие проявления скрытых дефектов материалов или сборки, и право Клиента на проведение работ по Программе, Поставщик направляет ТС Клиента на СТО для выполнения восстановительного ремонта. Не подлежат обслуживанию по Программе поломки, произошедшие в следствие естественного износа деталей ТС, одним из результатов которого является повышенный расход масла двигателя, неисправности деталей сцепления на механических и роботизированных КПП, а также износ, повреждения, дефекты уплотнителей, прокладок, сальников, пыльников, резиновых и пластиковых деталей, цепей грм с натяжителями, ремня грм с натяжителями, цепей раздаточной коробки.
- 2.9. Перед началом проведения работ по Программе, Клиент обязан представить Поставщику заказ-наряды, чеки или иные документы, подтверждающие факт своевременной замены смазочных жидкостей Автомобиля, в соответствии с графиком плановых ТО, определенным Поставщиком.
- 2.10. Поставщиком покрывается стоимость работ на СТО, запасных частей и расходных материалов, при возникновении механической поломки или разрушения деталей Автомобиля, указанных в выбранной Клиентом Программе, вследствие проявления скрытых дефектов материалов или сборки. Не подлежат обслуживанию по Программе поломки, произошедшие вследствие естественного износа деталей Автомобиля, одним из результатов которого является повышенный расход масла двигателя, а также иных технических жидкостей, износ (выработка) деталей сцепления на механических и роботизированных КПП, а также изношенные уплотнители, прокладки, сальники, пыльники, резиновые и пластиковые детали, цепь грм с натяжителями, ремень грм с натяжителями, цепь раздаточной коробки.
- 2.11. Запчасти, применяемые для проведения работ по Программе, могут быть новыми, восстановленными или перемещенными, но с сохранением всех свойств необходимых для дальнейшей корректной и безопасной работы отремонтированного узла или агрегата.
- 2.12. Сроки проведения работ по Программе не могут превышать 45 (сорока пяти) дней с момента определения неисправности. Если срок проведения работ по Программе был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Поставщика, обязанность Поставщика считается исполненной в срок.
- 2.13. Для целей настоящих Условий, под моментом определения неисправности понимается дата получения Поставщиком официального заключения от СТО по результатам проведенной диагностики Автомобиля Клиента.
- 2.14. В период действия Программы, Владелец Автомобиля обязан сохранять и, по требованию Поставщика, предоставлять всю полученную от СТО документацию, связанную с ремонтом и регулярным обслуживанием Автомобиля.

### **3. Обстоятельства, исключающие оказание Клиенту услуг по Программе**

Поставщик оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг, предусмотренных Программой если:

1. на момент заключения договора, Автомобиль находится в неисправном состоянии и имеет явные признаки повреждения или некорректной работы в узлах, перечисленных в Программе.
2. произошла поломка или разрушение деталей Автомобиля не перечисленных в выбранной Клиентом Программе.
3. естественный износ деталей, узлов и агрегатов, покрываемых Программой.
4. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли в результате внешнего механического повреждения, ДТП, некачественной сборки или установки узлов или агрегатов.
5. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли вследствие выхода из строя смежных деталей, не перечисленных в выбранной Заказчиком Программе.
6. поломка или разрушение узлов или агрегатов вызваны попаданием внутрь инородных тел.
7. поломка или разрушение узлов или агрегатов произошли вследствие произведенного ранее некачественного ремонта.
8. поломка или разрушение узлов или агрегатов Автомобиля произошли из-за несоблюдения Клиентом рекомендованных изготовителем Автомобиля норм, регламентирующих количество смазочных материалов и эксплуатационных жидкостей в Автомобиле, а также в следствие разрушения или несвоевременной замены расходных материалов, элементов крепежа или деталей, подверженных естественному износу (прокладки, резиновые уплотнения, сальники, пыльники, цепь грм с натяжителями, ремень грм с натяжителями, цепь раздаточной коробки, детали механизма сцепления коробки переключения передач и т.п.).
9. произошла поломка электрооборудования, элементов кузова, салона или деталей подвески Автомобиля.
10. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли в перемещенных агрегатах, изначально не установленных изготовителем на данный Автомобиль.
11. Клиент не смог предоставить Поставщику свою копию Талона-Сертификата, Заявления, копию Акта осмотра Автомобиля (при его наличии), а также заказ-наряды, чеки или иные документы с отметками СТО, подтверждающие факт своевременного прохождения Клиентом планового технического обслуживания Автомобиля, а также иные документы, которые Поставщик имеет право запрашивать у Клиента в соответствии с данными Правилами.
12. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля возникли вследствие нарушения Клиентом графика прохождения обязательного ТО, а также, условий эксплуатации Автомобиля, определенных заводом-изготовителем Автомобиля.
13. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли вследствие воздействия на Автомобиль химических выбросов, загрязнений воздуха, дорожной соли, химически активных веществ или добавок к горюче-смазочным материалам,

действий природных сил или ДТП, а также применения горюче-смазочных материалов нерекондуемых заводом-изготовителем, ненадлежащего качества или несоответствующих стандартам, классам качества и вязкости для данной конкретной марки и модели автомобиля.

14. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
15. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли из-за произведенной модификации Автомобиля не предусмотренной изготовителем Автомобиля.
16. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли вследствие поломки электрооборудования Автомобиля.
17. Клиент не следовал рекомендациям и дополнительным условиям, если они были указаны в Заказ-наряде или иных Документах.
18. Клиент использовал Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначениям - испытания на время, на скорость, на проходимость.
19. Клиент использовал Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта, если данное не было предусмотрено выбранной Клиентом Программой.
20. Клиент нарушил график или отказался от прохождения планового ТО, указанного в настоящих Правилах.
21. Автомобиль Клиента не прошел 500 (Пятьсот) км от сведений о пробеге указанных в Талоне и (или) Заявлении при наличии акта осмотра (диагностической карты) и 1000 (одной тысячи) км случае отсутствия акта осмотра (диагностической карты).
22. учетные данные, указанные Клиентом в Талоне не соответствуют действительной информации.
23. Клиентом нарушены условия настоящего договора.
24. в течение срока действия выбранной Программы, со счетчиком пройденного пути (одометром) Автомобиля Клиента, были произведены какие-либо действия.
25. присутствуют подозрения о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц по отношению к Поставщику.
26. Поставщик не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в предоставлении услуг, предусмотренных Программой в случаях: Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения, военных действий, маневров или иных военных мероприятий, введения военного положения, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС по распоряжению государственных органов.
27. Возникновение неисправности, поломки или разрушения узлов или агрегатов связано с наличием на ТС отзывной кампании завода-изготовителя и подлежит бесплатному устранению официальным дилером.
28. Неисправность или поломка обусловлена несвоевременным выполнением отзывной кампании завода-изготовителя.