



Общие условия гарантии и дополнительной гарантии, а также правила рассмотрения

По состоянию на 07.2013

Определение понятий

Для настоящего документа определены следующие понятия:

- **Производитель**
В значении настоящего документа - Škoda Auto a.s.
- **Изделия**
В значении настоящего документа - изделия и услуги, поставляемые производителем: автомобили Škoda, оригинальные запчасти Škoda и оригинальное дополнительное оснащение Škoda.
- **Импортер**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная производителем по договору для продажи и обслуживания изделий Škoda Auto. На территории Эстонской Республики импортером изделий Škoda Auto a.s является Auto 100 AS.
- **Дилер**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная по договору для обеспечения продажи изделий Škoda Auto a.s. со стороны импортера.
- **Партнер по обслуживанию**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная по договору для обеспечения обслуживания Škoda Auto a.s. со стороны импортера (включая гарантийные работы).
- **Клиент** (покупатель)
В значении настоящего документа - физическое или юридическое лицо, которое заключает с дилером или партнером по обслуживанию договор на изделия или услуги.
- **Автосервис Škoda 24h (за пределами Эстонской Республики - Service 24)**
В значении настоящего документа - организация, авторизованная импортером по договору, которая предлагает круглосуточный автосервис для автомобилей Škoda.
- **Естественная амортизация**
Повреждение изделия, которое неизбежно возникает при его использовании и старении, даже если придерживаются всех руководств по эксплуатации и требований по обслуживанию.

Гарантия

1. Область рассмотрения гарантии изделия Škoda

Если договором купли-продажи не предусмотрено иное, Škoda предлагает гарантии перепродавца автомобилей со следующими сроками:

- **2 года гарантии без ограничения пробега** на все дефекты изделия, если речь идет:
 1. о новых автомобилях;
 2. оригинальных запчастях Škoda;
 3. оригинальном дополнительном оснащении.
- **2 гарантии мобильности** - см. раздел 1.4.
- **3 года гарантии без ограничения пробега** на покрасочные дефекты кузова. См. раздел 1.3.3.
- **10 лет гарантии без ограничения пробега** от сквозной гарантии кузова на модели Octavia I, Octavia Tour, Fabia I и Superb. См. раздел 1.3.3.
- **12 лет гарантии без ограничения пробега** от сквозной гарантии кузова на модели Octavia II, Octavia III, Roomster, Fabia II, Superb II, Yeti, Citigo и Rapid. См. раздел 1.3.3.



1.1. Государства, в которых действует двухгодичная гарантия без ограничения пробега на новые автомобили, оригинальные запчасти и дополнительное оснащение.

В следующих странах действует двухгодичная гарантия без ограничения пробега на новые автомобили и их оригинальные запчасти, проданные с:

- 01.11.2001 – ЕС, Норвегия, Швейцария
- 01.01.2002 – Мартиника, Гваделупе, Реюньон
- 01.11.2002 – Чешская Республика
- 01.01.2003 – Исландия, Мальта, Израиль, Словакия, Польша, Венгрия
- 20.01.2003 – Белоруссия
- 24.02.2003 – Колумбия*
- 01.03.2003 – Тринидад, Гватемала*, Эквадор*, Доминиканская Республика, Барбадос, Панама, Румыния
- 10.03.2003 – Иордания, Йемен, Ливан, Сирия*, Саудовская Аравия, Катар, ОАЭ
- 01.04.2003 – Турция, Чили, Коста-Рика, Бермуды, Венесуэла*, Палестина*
- 30.06.2003 – Хорватия
- 01.08.2003 – Украина, Китай
- 01.10.2003 – Болгария
- 01.11.2003 – Молдавия
- 01.01.2004 – Словения, Македония, Босния, Югославия, Литва, Албания
- 01.02.2004 – Эстония, Латвия
- 01.03.2004 – Россия
- 01.05.2004 – Кипр
- 01.07.2004 – Алжир
- 01.11.2004 – Египет (А4, А5), другие автомобили - с 01.01.2006
- 01.03.2005 – Другие государства Африки*
- 01.06.2005 – Страны Персидского залива (Оман, Кувейт, Бахрейн)
- 01.01.2006 – Казахстан, Армения, Азербайджан, Кыргызстан, Туркменистан, Судан, Кения, Гана, Эфиопия, Берег Слоновой Кости
- 01.01.2007 – Все остальные государства*

* Действует для автомобилей, которые сданы производителем после указанной даты.

1.2 Дополнительная гарантия производителя и продленная дополнительная гарантия производителя.

1.2.1 Дополнительная гарантия производителя (2 г.+2 г. или по достижении пробега до 120 000 км)

С **01.08.2011** производитель предоставляет на проданные дилером **легковые автомобили Škoda**, помимо двухгодичной гарантии без ограничения пробега, двухгодичную дополнительную гарантию на нижеследующих условиях:

1. Срок действия гарантии - 24 месяца после окончания двухгодичной гарантии от производителя без ограничения пробега или по достижении пробега в 120 000 км. Дополнительная гарантия действует в странах, перечисленных в главе 1.1.
2. Условия дополнительной гарантии совпадают с гарантийными условиями, перечисленными в главе 1.3.
3. Данные дополнительные гарантии действуют для нижеследующих моделей Škoda: Fabia II, Roomster, Octavia II, Octavia III, Yeti, Superb II, Citigo Rapid и Praktik.
4. Данная дополнительная гарантия не влияет на величину и правила гарантий на покраску, кузов или гарантии мобильности.
5. Дополнительная гарантия не распространяется на дополнительное оснащение, установленное у уполномоченных производителем партнеров по обслуживанию.



1.2.2 Продленная дополнительная гарантия производителя (2 г.+3 г. или по достижении пробега в 150 000 км).

С **01.08.2011.** производитель предлагает клиенту при покупке нового **легкового автомобиля Škoda** возможность продлить за дополнительную плату период дополнительной гарантии на 1 год на нижеследующих условиях:

1. Срок действия дополнительной гарантии - 36 месяцев после окончания двухгодичной гарантии от производителя без ограничения пробега или по достижении пробега в 150 000 км. Дополнительная гарантия действует в странах, перечисленных в главе 1.1.
2. Условия дополнительной гарантии совпадают с гарантийными условиями, перечисленными в главе 1.3.
4. Данные дополнительные гарантии действуют для нижеследующих моделей Škoda: Fabia II, Roomster, Octavia II, Octavia III, Yeti, Superb II, Citigo Rapid и Praktik.
4. Данная дополнительная гарантия не влияет на величину и правила гарантий на покраску, кузов или гарантии мобильности.
5. Дополнительная гарантия не распространяется на дополнительное оснащение, установленное у уполномоченных производителем партнеров по обслуживанию.

1.3 Гарантийные условия

1.3.1 Гарантийные условия для автомобилей Škoda

1. Гарантийный срок начинается с момента передачи автомобиля клиенту, независимо от даты изготовления и срока хранения на складе. Гарантия действует в размере, указанном в главе 1.
2. Клиенту гарантируется, что автомобиль Škoda соответствует параметрам, установленным на момент продажи техническими условиями и нормами, которые соответствуют требованиям производителя и актуальному техническому уровню.
3. Каждый собственник автомобиля Škoda имеет право, а также обязанность отвезти автомобиль в гарантийный период к партнеру по обслуживанию для проведения указанного в техпаспорте техосмотра, сообщить о дефектах автомобиля и требовать их устранения и определения дефектов. Если собственник автомобиля не соблюдает правил предусмотренного в техпаспорте техосмотра, его гарантийные требования могут быть ограничены или не выполняться.
4. Требования по ремонту автомобилей Škoda можно предъявлять только партнерам по обслуживанию, причем сразу после их обнаружения. Если автомобиль Škoda обездвижен вследствие дефекта, подлежащего гарантии, клиент обращается к ближайшему партнеру по обслуживанию или в автосервис Škoda 24h. Автосервис Škoda 24h принимает решение, можно ли отремонтировать автомобиль на месте или его следует буксировать к ближайшему партнеру по обслуживанию.
5. Все партнеры по обслуживанию Škoda обязаны принимать автомобиль Škoda для проведения техосмотра и гарантийного ремонта незамедлительно. Партнер по обслуживанию имеет право требовать от собственника автомобиля, чтобы автомобиль доставлялся для осмотра и гарантийного ремонта на место не загруженным, по большей части очищенным и с необходимыми документами (свидетельство о регистрации автомобиля, техпаспорт, при необходимости - договор купли-продажи автомобиля).
6. За установку и снятие деталей в рамках гарантийного ремонта от покупателя платы не требуется, если это не обусловлено установленными на автомобиль неоригинальными запчастями или неоригинальным дополнительным оснащением.



7. Способ устранения дефектов определяет, учитывая экономические аспекты, партнер по обслуживанию, а не клиент.
8. Все детали автомобиля изнашиваются. Поэтому уже в гарантийный период может возникнуть необходимость ремонта (особенно у автомобилей с большим пробегом), что, по компетентным оценкам, нельзя причислять к проблеме производителя. Здесь речь идет о естественной амортизации, которая не подлежит гарантии. Естественно, в случае амортизации действуют следующие правила:
 1. Все дефекты со стороны производителя подлежат гарантии.
 2. согласно условиям, явно установленная естественная амортизация не подлежит гарантии
 3. До 6 месяцев / 10.000 км / 6500 миль в качестве ошибки производителя можно считать повреждения перечисленных ниже деталей. По истечении этого срока эти повреждения следует рассматривать как амортизацию:
 - лампы накаливания
 - тормозные накладкки
 - воздушные, пылевые и топливные фильтры
 - шины
 - щетки очистителей стекол
9. Все работы по наладке (прежде всего, наладки дверей и покрытий, а также геометрии автомобиля) могут рассматриваться как ошибки производителя в течение 6 месяцев с момента начала автомобильной гарантии или по достижении пробега в 10.000 км / 6500 миль. По истечении этого срока это рассматривается как амортизация. Речь не идет о наладочных работах, предусмотренных в части руководства по ремонту.
10. Требования к автомобилям с большим пробегом рассматриваются производителем как единичные случаи, принимая в расчет влияние на дефект естественной амортизации.
11. Детали, замененные в гарантийном порядке, переходят в собственность производителя.
12. На осуществленный ремонт или детали, установленные в ходе гарантийного ремонта, в соответствии с договором о купле-продаже и гарантийными условиями, устанавливается гарантия до момента окончания гарантийного периода автомобиля Škoda.
13. В случае изменения собственника изделия гарантия не прекращается.
14. При осуществлении ремонта партнер по обслуживанию может использовать все без исключения оригинальные детали Škoda.

1.3.2 Гарантии не подлежат

Гарантийные требования не подлежат исполнению, если дефект обусловлен следующими обстоятельствами:

1. Клиент не сообщил о дефекте партнеру по обслуживанию при первой возможности.
2. Несмотря на то, что клиент сообщил об обнаружении дефекта, он не осуществил необходимый ремонт при первой возможности.
3. Автомобиль был поврежден внешними факторами, прежде всего, летящим с дороги гравием, а также атмосферными, химическими или растительными повреждениями; огнем, вандализмом или непреодолимой силой.
4. Автомобиль был до этого непрофессионально, не по инструкциям производителя, отремонтирован.



5. На автомобиль установлены детали, не соответствующие требованиям или автомобиль изменен не разрешенным производителем способом.
6. На автомобиль установлены детали (тюнинг), прежде всего, электронные детали, использование которых не разрешено производителем.
7. Клиент не придерживался руководства по эксплуатации автомобиля, а также предписаний по техническому обслуживанию и обслуживанию автомобиля.
8. Автомобиль долгое время используется в государстве или регионе, для которых автомобиль не предназначен (например, страны с климатом, не соответствующим спецификации автомобиля (очень жарким или очень холодным; страны с разными стандартами топлива и т.д.).
9. Автомобиль перегружен, и его использовали нецелесообразно (например, в гонках, внедорожной езде, учебных целях и т.д.).
10. В автомобиль было установлено оборудование без соответствия предписаниям и оригинальным правилам монтажа Škoda Auto.

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

1.3.3 Гарантия на лакокрасочное покрытие и долгосрочная гарантия на защиту кузова автомобиля

Дополнительно к гарантийным условиям автомобилей Škoda обеспечивается также гарантия от сквозной коррозии кузова и гарантию от дефектов лакокрасочного покрытия кузова. При возникновении такого дефекта дилер исправляет ошибку за счет производителя.

Гарантийные требования не подлежат выполнению в том случае, если повреждение обусловлено следующими обстоятельствами:

1. Дефект возник из-за внешних воздействий или вследствие недостаточного ухода за автомобилем.
2. Повреждения кузова устранены несвоевременно и непрофессионально, без соблюдения предписаний производителя.
3. Сквозная коррозия связана с использованием неоригинальных деталей и несоблюдением предусмотренной производителем технологии ремонта кузова.
4. Речь идет о случаях, приведенных в пунктах главы 1.3.2.
5. Клиент не осуществлял предусмотренные техосмотры.

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

1. Гарантийный период на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение (в дальнейшем именуемые "изделия") Škoda указан в главе 1. и начинается с даты продажи со склада дилера Škoda или даты монтажа в мастерской партнера по обслуживанию Škoda.
2. Клиенту гарантируется, что купленное изделие соответствует параметрам, установленным на момент продажи техническими условиями и нормами, которые отвечают определенному производителем актуальному техническому уровню автомобиля данного типа.



3. На протяжении гарантийного периода клиент имеет право требовать от производителя бесплатного устранения дефекта изделия, включая повреждения автомобиля, обусловленные изделием.
4. Клиент обязан незамедлительно предъявить рекламацию дилеру или партнеру по обслуживанию Škoda после обнаружения у изделия любого дефекта и одновременно представить документы о покупке.
5. При устранении дефектов автомобиля в рамках гарантии на установленные детали и дополнительное оснащение действует гарантийный период указанного автомобиля. На эти детали и принадлежностей нет отдельной гарантии.
6. На приобретенные в пунктах продажи оригинальные детали и оригинальное оснащение (без установки) действует гарантийная компенсация только на детали.
7. Гарантийные требования на оригинальные детали и оригинальное дополнительное оснащение Škoda такие же, как в пункте 1.3.2.

1.3.5 Гарантийный ремонт автомобилей, зарегистрированных в других государствах

1. Собственники автомобилей Škoda, в рамках действующих для изделий гарантийных условий, могут предъявить за границей рекламацию из страны своего постоянного местожительства и/или страны, где был куплен автомобиль, любому партнеру по обслуживанию Škoda.
2. В обоснованных случаях партнер по обслуживанию обязан осуществить гарантийный ремонт автомобиля иностранного клиента бесплатно. Для доказательства клиент должен предъявить техпаспорт, в партнер по обслуживанию имеет право проверить:
 - факт покупки изделия у дилера Škoda;
 - действует ли у автомобиля гарантия, исходя из даты его получения;
 - проведение всех предусмотренных техосмотров и техобслуживания в соответствии с предписаниями производителя.
3. Если одно из этих условий не выполнено, клиент не имеет права требовать проведение бесплатного ремонта в рамках гарантии.
4. Партнер по обслуживанию имеет право сделать копию с сервисной книги, где указаны данные автомобиля, его собственник и подтверждение о проведенных до этого техосмотрах и обслуживании.

1.4 Гарантия мобильности

На период действия автомобильной гарантии, но не более чем на два года, производитель предоставляет гарантию мобильности по всей Европе. Условиям гарантии мобильности соответствует автомобиль, который своевременно прошел все техосмотры у партнера по обслуживанию Škoda, в соответствии с предусмотренным планом по обслуживанию, а также тот автомобиль, для которого провели все рекомендованные ремонтные работы.

Клиент имеет право на услуги гарантии мобильности, если его автомобиль обездвижен на дороге вследствие технического нарушения, и сам он не виновен в нарушении и не способствовал его возникновению, а также если он выполнил требуемые предварительные условия.

Обездвиженным считается автомобиль, который не может доехать до ближайшего пункта обслуживания, либо по техническим соображениям и правилам безопасности производителя, дальнейшее его движение запрещено.

Если автомобиль не годен для передвижения по подпадающим под действие гарантии причинам партнер по обслуживанию или автосервис Škoda 24h оказывает следующие услуги:



1. Устранение дефекта на месте (договорной партнер Škoda или автосервис Škoda 24h).
2. Буксировка - если дефект нельзя устранить на месте, автомобиль буксируется до ближайшего партнера по обслуживанию (транспорт обеспечивается всем лицам, находящимся в автомобиле).
3. Если ремонт невозможно закончить в тот же день, партнер по обслуживанию или автосервис Škoda 24h гарантируют один из трех вариантов:
 - выдача автомобиля в аренду на необходимый срок (максимально - на три рабочих дня);
 - ночлег для пассажиров на одну ночь – без питания; (максимально возможный вариант - трехзвездочная гостиница);
 - обеспечение заменяющим транспортом до места назначения (используя также общественные виды транспорта).

Все вышеперечисленные услуги - для клиента бесплатны. Бесплатные услуги не предоставляются в том случае, если дефекты возникли по вине клиента (например из-за отсутствия топлива) или вследствие влияния внешних обстоятельств (например, автомобильной аварии), а также в случаях, перечисленных в пункте 1.3.2.