



Правила гарантыйнага обслуживания автомобілей Audi в Республике Беларусь

Термины, используемые в настоящих правилах

Автомобиль – автомобиль Audi, произведенный Изготовителем.

Владелец – лицо, являющееся собственником Автомобиля, или лицо, владеющее и использующее Автомобиль на законном основании.

Гарантийное обслуживание – выполнение Дилерами работ по устраниению (исправлению) неисправностей Автомобиля без выставления счета Владельцу Автомобиля.

Дилер – юридическое лицо, с которым Импортер заключил соответствующий дилерский договор (контракт) и которое уполномочено Audi AG на проведение гарантийного обслуживания Автомобилей.

Изготовитель – акционерное общество Audi AG (Германия, г. Ингольштадт).

Импортер – общество с ограниченной ответственностью «Автосалон-АВ».

Неисправность Автомобиля (неисправность) – определяется как внезапная, непредвиденная, непредполагаемая, непреднамеренная неспособность узла/детали Автомобиля выполнять свои функции в соответствии со стандартами Производителя, которая не связана с ненадлежащей эксплуатацией автомобиля Владельцем согласно инструкции по эксплуатации автомобиля, правилами дорожного движения РБ. Ремонт автомобилей, не связанный с устранением таких неисправностей, сервисное обслуживание проводятся Дилером в качестве платной услуги за счет Владельца и не являются предметом настоящих Правил.

СТО – станция технического обслуживания.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила гарантийного обслуживания автомобилей Audi в Республике Беларусь (именуемые далее «Правила») регулируют условия и порядок проведения Дилерами гарантийного обслуживания Автомобилей на территории Республики Беларусь.
- 1.2. Настоящие Правила приняты в соответствии с законодательством Республики Беларусь и нормативными документами Исполнителя и регулируют отношения между Владельцами, Импортером и Дилерами в связи с проведением гарантийного обслуживания.



2. Условия гарантийного обслуживания

2.1. Гарантийному обслуживанию в соответствии с настоящими Правилами подлежат новые Автомобили, прошедшие предпродажную подготовку у любого из Дилеров, за исключением автомобилей, не сертифицированных для использования на территории Республики Беларусь, обладающих специфическими характеристиками.

2.2. Необходимыми условиями права Владельца на гарантийное обслуживание являются следующие:

2.2.1. Наличие даты передачи автомобиля в электронной заводской базе данных.

2.2.2. Предпродажная подготовка Автомобиля произведена у одного из Дилеров. Факт проведения предпродажной подготовки Дилер удостоверяет отметкой в сервисной книжке Автомобиля (штампом установленного образца с указанием даты проведения предпродажной подготовки) или для Автомобиля с электронной отметкой технического обслуживания отметка вносится сотрудником Дилера в электронную заводскую базу данных.

Гарантийное обслуживание не производится в отношении Автомобилей, признанных Изготовителем погибшими, с отметкой данного факта в заводской электронной базе данных.

Для Автомобиля, в котором Изготовителем не предусмотрена электронная отметка технического обслуживания, Владелец обязан предоставить сервисную книжку со стикером с данными автомобиля, датой передачи автомобиля Владельцу и штампом Дилера, продавшего Автомобиль, а также со всеми необходимыми сервисными отметками согласно сроку эксплуатации и пробегу Автомобиля.

2.3. Владелец вправе обратиться за проведением гарантийного обслуживания в течение общего срока гарантии, а также в течение специальных гарантийных сроков на лакокрасочное покрытие и на отсутствие сквозной коррозии, изложенных в договоре купли-продажи и сервисной книжке Автомобиля.

Общий гарантийный срок установлен в отношении неисправностей, соответствующих критериям, указанным в настоящих Правилах, если в отношении неисправности данного вида не установлен специальный гарантийный срок.

Специальные гарантийные сроки установлены для недостатков лакокрасочного покрытия Автомобиля и для отсутствия сквозной коррозии кузова Автомобиля.

Гарантийные сроки исчисляются со дня передачи Автомобиля Владельцу Дилером при выполнении усло-

вий, изложенных выше.

Если дополнительным условием предоставления гарантийного обслуживания является пробег Автомобиля, то пробег Автомобиля определяется по показаниям одометра Автомобиля. В отношении Автомобилей, у одометров которых нарушена пломба Изготовителя или установлен факт другого постороннего вмешательства, гарантийное обслуживание не производится.

2.4. В случае последующей продажи или иного отчуждения Автомобиля в течение гарантийного срока другому лицу, течение гарантийных сроков не прерывается, и гарантийное обслуживание Автомобиля производится в соответствии с настоящими Правилами.

2.5. Гарантийное обслуживание производится, если неисправность Автомобиля возникла по вине производства Изготовителя, если неисправность вызвана дефектом материала или нарушением технологического процесса изготовления детали.

2.6. Обязательным условием выполнения гарантийного обслуживания является своевременное прохождение Автомобилем планового технического обслуживания у Дилеров. О каждом плановом техническом обслуживании должна быть сделана отметка Дилера в сервисной книжке Автомобиля. Для Автомобиля с электронной отметкой технического обслуживания отметка вносится сотрудником Дилера в электронную заводскую базу данных.

Изготовителем установлены фиксированные интервалы обслуживания:

- замена масла согласно индикации периодичности технического обслуживания каждые 12 месяцев или каждые 15 000 км (в зависимости от того, какой срок наступит ранее);
- инспекция согласно индикации периодичности технического обслуживания каждые 24 месяца или каждые 30 000 км (в зависимости от того, какой срок наступит ранее).

Содержание работ, которые подлежат выполнению при проведении каждого планового технического обслуживания, устанавливаются Изготовителем или Импортером. При эксплуатации Автомобиля в усложненных условиях (сильной загазованности, сильном загрязнении воздуха мелкими частицами и т.п.) некоторые работы необходимо выполнять еще до наступления регламентированных сроков, установленных Изготовителем или Импортером. К таким работам относится, прежде всего, замена элементов воздушного и топливного фильтров двигателя и фильтрующего элемента от пыли, запахов и вредных веществ. При эксплуатации в таких условиях Дилер может выносить рекомендации Владельцу относительно необходимости выполнения внеплановых работ в период между предусмотренными сроками проведения технического обслуживания.

2.7. Работы на Автомобиле должны выполняться только у Дилеров или на других уполномоченных Импортером предприятиях, включая работы, выполняемые не в порядке гарантийного обслуживания. Проведение

таких работ на других предприятиях является основанием для отказа в предоставлении гарантийного обслуживания.

2.8. При проведении любых работ по ремонту и техническому обслуживанию Автомобиля на СТО Дилера должны использоваться детали, расходные и смазочные материалы (моторное масло, охлаждающая жидкость, тормозная жидкость, жидкость стеклоомывателя и т.п.) производства Изготовителя или допущенные Изготовителем/Импортером для применения в Автомобиле, приобретенные Владельцем непосредственно у Дилеров или Импортера.

2.9. Гарантийный срок на детали, установленные на Автомобиль при проведении гарантийного обслуживания, является неотъемлемой частью выполнения гарантийных обязательств на Автомобиль и поэтому равен остатку общего гарантийного срока на Автомобиль, не истекшему к моменту установки детали. Гарантийный срок на такую деталь начинается со дня ее установки на Автомобиль и заканчивается с истечением общего гарантийного срока на Автомобиль.

2.10. Ответственность производителя не распространяется на естественный износ и повреждения, возникшие по причине перегрузки, ненадлежащего обращения, обслуживания, ухода или внесения недопустимых изменений. Кроме того, претензии по договору купли-продажи в отношении дефектов утрачивают силу, если недостатки автомобиля были вызваны использованием деталей и аксессуаров, не допущенных со стороны производителя, или неквалифицированным ремонтом и обслуживанием.

2.11. Ремонт автомобиля после аварии (ДТП) должен проводиться в соответствии с техническими условиями Изготовителя на уполномоченном Импортером предприятии, а замененные или отремонтированные детали должны быть защищены от коррозии, чтобы право на гарантийное обслуживание сохранилось.

3. Отказ в проведении гарантийного обслуживания. Неисправности, не устранимые в порядке гарантийного обслуживания

3.1. Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:

3.1.1. Владелец, несмотря на высказанное ему требование, не предоставил возможность для устранения дефекта в срочном порядке.

3.1.2. Работы по плановому техническому обслуживанию проводились несвоевременно, с превышением пробега или установленного календарного срока, указанного Изготовителем/Импортером, а также, если работы выполнялись неуполномоченным Импортером предприятием. Это же касается других ремонтных, диагностических, регулировочных и прочих работ на Автомобиле, в том числе и работ, производимых не в порядке гарантийного обслуживания.



3.1.3. Автомобиль подвергся неквалифицированному ремонту, техническому обслуживанию или неправильному уходу на предприятии, не являющимся Дилером или уполномоченным Импортером для выполнения определенных видов работ.

3.1.4. Владелец не выполнял требования по эксплуатации, техническому обслуживанию и уходу за Автомобилем, изложенные в комплекте бортовой литературы на Автомобиль.

3.1.5. На Автомобиль были установлены детали, использование которых не разрешено Изготовителем/Импортером, или Автомобиль был изменен способом, не разрешенным Изготовителем/Импортером (тюнинг).

3.1.6. Автомобиль участвовал в гонках или других мероприятиях, связанных с эксплуатацией автомобиля в условиях, для которых он не предусмотрен, или автомобиль не предназначен для специфических условий страны, где он постоянно эксплуатируется.

3.1.7. Автомобиль был поврежден вследствие военных действий, внутренних беспорядков, землетрясений или действия иных обстоятельств непреодолимой силы.

3.1.8. Недостатки лакокрасочного покрытия или сквозная коррозия кузова явились следствием внешних силовых, абразивных, химических (например, при мойке автомобиля), агрессивных воздействий окружающей среды (смолистые осадки деревьев, град, шторм, молнии, сильные ливни и пр.) или следствием недостаточного ухода за Автомобилем.

3.1.9. Проявляющиеся вследствие эксплуатации и являющиеся конструктивной особенностью Автомобиля незначительные шумы (щелчки, скрип, вибрация), не влияющие на безопасность, характеристики и работоспособность Автомобиля или его элементов, а также незначительное (не влияющее на нормальный расход) просачивание жидкостей сквозь прокладки и сальники, неразличимые без применения специальных методов диагностики недостатки элементов отделки, лакокрасочного и гальванического покрытия.

3.1.10. Повреждения кузова или лакокрасочного покрытия не были своевременно и технически правильно устранены по техническим условиям Изготовителя на уполномоченном Импортером предприятии.

3.1.11. Сквозная коррозия находится в причинно-следственной связи с тем, что ремонт кузова не был проведен квалифицированно по техническим условиям Изготовителя на уполномоченном Импортером предприятии.

3.2. Гарантийные обязательства по бесплатному устраниению неисправностей не распространяются:

3.2.1. На детали, подверженные отчетливому износу: тормозные колодки, тормозные диски и барабаны, щетки стеклоочистителя, фильтры, шины, диски сцепления, свечи зажигания, лампы накаливания; гарант-

тия на перечисленные детали может быть распространена:

- если причина их неисправности не связана с износом, т.е. вызвана заводским дефектом материала, нарушением технологического процесса у изготовителя и т.п.,
- и при этом с момента продажи автомобиля прошло не более 6 месяцев и пробег автомобиля составляет не более 10 000 км.

3.2.2. На неисправности, возникшие вследствие естественного износа, обусловленного условиями и интенсивностью эксплуатации Автомобиля.

Понятие «естественный износ» не поддается точному определению, т.к. различные условия эксплуатации автомобиля приводят к различным проявлениям неисправностей и к разным нарушениям в работе.

Для таких и подобных случаев применяются следующие правила:

- гарантия распространяется на явную неисправность по вине Изготовителя в отношении материала или качества выполненных работ при производстве Автомобиля;
- гарантия не распространяется на естественный (обусловленный эксплуатацией) износ.

3.2.3. На неисправности и недостатки деталей и расходных материалов, которые используются при проведении планового технического обслуживания (фильтры, масла, технические жидкости, элементы питания пультов ДУ, хладагент кондиционера и другие).

3.2.4. На неисправности, включая механические повреждения, явившиеся следствием механического воздействия, дорожно-транспортного происшествия, воздействия окружающей среды, использования топлива и расходных материалов, не предусмотренных Изготовителем для данного автомобиля.

3.3. Не выполняются в порядке гарантийного обслуживания следующие работы:

3.3.1. По плановому техническому обслуживанию и уходу за Автомобилем.

3.3.2. Диагностические работы по определению состава отработанных газов, измерению расхода топлива, корректировке регулировок двигателя, испытанию на тормозном стенде и т.п.

3.3.3. Регулировочные работы на капоте, дверях, крышке багажника; работы по измерению и регулировке углов установки колес, балансировке колес; регулировке/калибровке электронных ассистентов удержания/смены полосы, дальнего света, адаптивного круиз-контроля, проекционного дисплея, наружных камер обзора и т.п. Однако эти работы могут быть произведены по гарантии, когда необходимость их проведения вызвана заводским дефектом материала, качеством выполнения работ у Изготовителя, либо причина недостатка не ясна, если с момента продажи автомобиля при этом прошло не более 6 месяцев и пробег автомобиля составляет не более 10 000 км.

4. Порядок гарантийного обслуживания

- 4.1. При обнаружении неисправности Автомобиля, которая в соответствии с настоящими Правилами подлежит устранению в порядке гарантийного обслуживания, Владелец обязан незамедлительно обратиться к одному из Дилеров. Необходимо исключить при этом дальнейшую эксплуатацию Автомобиля для предотвращения ухудшения его технического состояния, усугубления неисправности и предотвращения угрозы безопасности Владельца и других участников дорожного движения.
- 4.2. Дата и время гарантийного обслуживания Автомобиля на предприятии Дилера предварительно согласовываются Владельцем и Дилером в установленной форме.
- 4.3. За проведением гарантийного обслуживания Владелец вправе обратиться к любому из Дилеров.



4.4. При обращении Владелец обязан предоставить сервисную книжку на Автомобиль, если Изготовителем не предусмотрена электронная отметка технического обслуживания для данного Автомобиля. Требования к содержанию сервисной книжки приведены выше.

4.5. При обращении за проведением гарантийного обслуживания Владелец обязан в заявке установленной формы (далее – «заявка») письменно указать неисправности и формы их проявления на автомобиле. Устранение неисправностей, не указанных в заявке, производится по согласованию с Владельцем.

4.6. Устранение неисправностей в порядке гарантийного обслуживания производится в соответствии с технологией Изготовителя путем замены или ремонта неисправных деталей без оплаты Владельцем стоимости деталей и работ. Способ устранения неисправности (ремонт или замена детали) Дилер выбирает исключительно на основании условий и технологии Изготовителя независимо от мнения Владельца. Замена детали или узла производится в случае невозможности устранения неисправности путем ремонтных, регулировочных и иных аналогичных работ, если иное не предусмотрено технологией Изготовителя.

4.7. Если вследствие устранения неисправности по гарантии возникает необходимость проведения дополнительного технического обслуживания, установленного Изготовителем, то работы и расходные материалы по такому техническому обслуживанию проводятся Дилером без оплаты Владельцем.

4.8. Если вследствие неисправности, подлежащей устраниению в порядке гарантийного обслуживания, Автомобиль временно не должен эксплуатироваться, Владелец обязан по требованию Дилера оставить Автомобиль у Дилера для выполнения соответствующих работ. Срок готовности устанавливается Дилером с учетом законодательства, времени выполнения работ и иных обстоятельств.

4.9. Детали, замененные при проведении гарантийного обслуживания, являются собственностью Дилера.

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящие Правила вступают в силу с 10 марта 2020 г.
- 5.2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются Импортером и вступают в силу с момента такого утверждения.
- 5.3. С момента вступления в силу настоящих Правил утрачивают силу Правила гарантийного обслуживания автомобилей AUDI в Республике Беларусь, утвержденные ранее.



Для заметок



Audi Центр Минск
г. Минск, пр-т Независимости, 198
+375 29 191 88 88
+375 17 236 15 15

Audi Сервис Центр Серова
г. Минск, ул. Серова, 1
+375 29 171 88 88
+375 17 309 88 88

