

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Генерального директора  
ООО «АЛЕКС ТРАК СЕРВИС»  
от «12\_» декабря 2023 г. № 23

Генеральный директор  
ООО «АЛЕКС ТРАК СЕРВИС»



/ \_Коряковцев А.А./

М.П.

**ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА  
ООО «АЛЕКС ТРАК СЕРВИС»  
(редакция, действующая с 01.01.2024)**

Настоящая Гарантийная политика (далее - Политика) определяет порядок предоставления, исполнения и прекращения гарантийных обязательств Общества с ограниченной ответственностью «АЛЕКС ТРАК СЕРВИС» (далее - Исполнитель) перед Заказчиками по договорам на техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

Политика применяется в дополнение к условиям договоров, заключаемых Исполнителем, и размещается в открытом доступе на официальном сайте Исполнителя по адресу: [www.truckrelax.ru](http://www.truckrelax.ru) (раздел «Гарантийная политика»).

При противоречии между настоящей Политикой и условиями конкретного договора, заключённого Сторонами, применяются условия такого договора.

Заключая договор с Исполнителем и (или) направляя транспортное средство на ремонт, Заказчик подтверждает, что ознакомлен с условиями настоящей Политики и принимает их в полном объёме, если иное прямо не согласовано Сторонами в договоре.

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, условиями договоров Исполнителя, а также сложившейся деловой практикой в сфере технического обслуживания и ремонта грузовых автотранспортных средств.

1.2. Исполнитель предоставляет гарантию на выполненные работы и установленные запасные части при условии полной оплаты Заказчиком выполненных работ (оказанных услуг), отсутствия задолженности Заказчика перед Исполнителем по соответствующему заказ-наряду, а также при соблюдении Заказчиком правил эксплуатации транспортного средства, изложенных в руководстве по эксплуатации завода-изготовителя, сервисной документации и рекомендациях Исполнителя.

1.3. Гарантийный срок на выполненные работы исчисляется с даты подписания Заказчиком (либо его уполномоченным представителем) заказ-наряда на выполненные работы, если иное не предусмотрено договором.

1.4. Гарантийный срок на запасные части, приобретённые и установленные у Исполнителя, исчисляется в порядке, установленном разделом 2 настоящей Политики и (или) договором.

**Раздел 2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**

2.1. Исполнитель устанавливает следующие гарантийные сроки:

| ВИД РАБОТ                                                                                             | ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Слесарные работы                                                                                      | 30 календарных дней                                                                  |
| Агрегатный ремонт (включая ремонт ДВС и КПП)                                                          | 10 000 км пробега или 30 календарных дней, в зависимости от того, что наступит ранее |
| Регулировочные работы, проверка электронных систем, ремонт электрооборудования, регулировка схождения | 2 000 км пробега или 10 календарных дней, в зависимости от того, что наступит ранее  |

|                                                                               |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Арматурные и кузовные работы (при использовании оригинальных запасных частей) | 30 календарных дней |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------|

2.2. Гарантийные сроки на выполненные работы начинаются с даты подписания Заказчиком заказ-наряда, а при уклонении в подписании заказ-наряда, с даты окончания выполнения работ, если иное не предусмотрено договором.

2.3. Гарантия на запасные части, приобретённые и установленные у Исполнителя, предоставляется сроком 90 (девяносто) календарных дней с даты подписания Заказчиком универсального передаточного документа (УПД), если иной срок не установлен договором, документами производителя запасных частей либо не согласован Сторонами в письменной форме.

2.4. Гарантийные сроки на запасные части, установленные производителем, применяются в части, не противоречащей пунктам 2.1 и 2.3 настоящей Политики и условиям договора.

### Раздел 3. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

3.1. Гарантия не распространяется на:

3.1.1. запасные части, предоставленные Заказчиком, в том числе бывшие в употреблении (контрактные, восстановленные). Исполнитель не производит проверку работоспособности запасных частей, переданных Заказчиком, и не несёт гарантийных обязательств в отношении таких запасных частей, а также работ (услуг) по их установке, если иное прямо не предусмотрено договором;

3.1.2. элементы электрооборудования и топливной системы, выход из строя которых обусловлен эксплуатационными факторами, загрязнением, нарушением регламентов обслуживания либо воздействием внешней среды;

3.1.3. узлы и агрегаты, подлежащие плановому техническому обслуживанию в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя, в случае непрохождения Заказчиком такого обслуживания в установленные сроки у Исполнителя или у официального дилера (при отсутствии документального подтверждения);

3.1.4. быстроизнашивающиеся запасные части (тормозные накладки, накладки диска сцепления, щётки стеклоочистителя, лампы, фильтры, приводные ремни, автопокрышки, сайлентблоки, втулки, резиновые элементы подвески, масла, смазки, технические жидкости).

3.2. Гарантия утрачивает силу в следующих случаях:

3.2.1. внесение Заказчиком или третьими лицами изменений в устройство транспортного средства без письменного согласия Исполнителя;

3.2.2. попытка самостоятельного устранения заявленной неисправности либо вмешательство третьих лиц без уведомления и согласия Исполнителя;

3.2.3. эксплуатация транспортного средства с перегрузом сверх установленной заводом-изготовителем нормы;

3.2.4. нарушение Заказчиком условий эксплуатации, в том числе правил обкатки после ремонта, рекомендаций по прогреву агрегатов, режимов движения и нагрузки;

3.2.5. дорожно-транспортное происшествие либо повреждение транспортного средства по вине третьих лиц или в результате действия непреодолимой силы;

3.2.6. замена оригинальных запасных частей, установленных Исполнителем, на нестандартные (неоригинальные) запасные части без участия Исполнителя;

3.2.7. непредставление Заказчиком транспортного средства для диагностики в согласованный с Исполнителем срок;

3.2.8. истечение установленного гарантийного срока.

3.2.9. наличие у Заказчика задолженности перед Исполнителем по оплате работ (услуг) и (или) запасных частей по соответствующему заказ-наряду на дату предъявления гарантийного требования;

#### Раздел 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИКИ И ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

4.1. При возникновении неисправности в течение гарантийного срока уполномоченное лицо Заказчика обязано письменно (в том числе по электронной почте, указанной в договоре) уведомить Исполнителя с указанием характера неисправности, даты её выявления и обстоятельств возникновения.

4.2. Исполнитель назначает по согласованию с Заказчиком дату и время проведения диагностики для выявления причины неисправности. Диагностика проводится на платной основе, если иное не предусмотрено договором. Стоимость диагностики определяется действующим прейскурантом Исполнителя на дату проведения работ.

4.3. Если по результатам диагностики установлено, что неисправность является гарантийным случаем, Исполнитель устраняет заявленную неисправность за свой счёт, а стоимость диагностики с Заказчика не взимается.

4.4. Если по результатам диагностики установлено, что неисправность не является гарантийным случаем (возникла по обстоятельствам, указанным в разделе 3 настоящей Политики, либо по иным причинам, не связанным с действиями Исполнителя), Заказчик обязан оплатить стоимость проведённой диагностики в порядке, установленном договором.

4.5. Исполнитель вправе не принимать к рассмотрению результаты диагностики, проведённой Заказчиком в стороннем автосервисе (у третьих лиц), без согласования с Исполнителем. Факт проведения работ у третьих лиц сам по себе не является подтверждением наличия недостатков в результатах работ Исполнителя.

#### Раздел 5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНОМУ РЕМОНТУ

5.1. При выявлении неисправности в течение гарантийного срока и принятии Исполнителем решения о проведении гарантийного ремонта Сторонами оформляется заказ-наряд на гарантийный ремонт (с нулевой стоимостью для Заказчика, если ремонт выполняется за счёт Исполнителя).

5.2. В заказ-наряде на гарантийный ремонт указываются: дата и время принятия транспортного средства; заявленная неисправность. Исполнитель самостоятельно определяет способы и методы проведения гарантийного ремонта, объем и перечень работы, запасные части. Детализированный перечень фактически выполненных работ и установленных запасных частей указывается в порядке, установленном пунктом 5.4 настоящей Политики.

5.3. Гарантийный ремонт проводится на основании письменного обращения (требования) Заказчика о выявленной в гарантийный срок неисправности, направленного Исполнителю в порядке, предусмотренном договором и разделом 4 настоящей Политики (в том числе по электронной почте).

Письменное обращение Заказчика является достаточным основанием для проведения гарантийного ремонта. Для выполнения гарантийного ремонта не требуется заключение дополнительного соглашения, отдельного договора, повторного согласования с Заказчиком объёма работ либо иного оформления соглашения Сторон, за исключением случаев, когда иное прямо предусмотрено договором.

Исполнитель вправе приступить к гарантийному ремонту без предварительного уведомления Заказчика и согласования с Заказчиком детального перечня запасных частей, материалов и

технологических операций, если это необходимо для оперативного устранения неисправности и предотвращения увеличения ущерба. Факт проведения гарантийного ремонта, заявленная и устранённая неисправность подлежат отражению в заказ-наряде на гарантийный ремонт в порядке, установленном пунктом 5.4 настоящей Политики.

Дефектовочные акты, акты вскрытия, внутренние протоколы диагностики и иные документы внутреннего производственного учёта оформляются Исполнителем самостоятельно и не передаются Заказчику в порядке, установленном пунктом 5.5 настоящей Политики.

5.4. По окончании гарантийного ремонта Исполнитель оформляет заказ-наряд на гарантийный ремонт и (или) иной первичный учётный документ, в котором фиксируется факт проведения гарантийного ремонта и устранения заявленной неисправности.

Детализированный перечень фактически выполненных работ и установленных запасных частей указывается в указанном документе только при наличии письменного требования Заказчика, направленного Исполнителю до даты начала проведения гарантийного ремонта. При отсутствии такого требования сведения о детализированном перечне выполненных работ и установленных запасных частей в заказ-наряде на гарантийный ремонт не указываются, при этом факт выполнения гарантийного ремонта и устранения заявленной неисправности в документе подлежит отражению.

Указанные документы подлежат подписанию Сторонами либо оформлению в порядке, предусмотренном договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Дефектовочные акты, акты вскрытия агрегатов, внутренние протоколы диагностики, технологические карты, служебные записки и иные документы, отражающие внутренний производственный процесс Исполнителя, составляют внутренний документооборот Исполнителя и не входят в комплект документов, передаваемых Заказчику.

Исполнитель не предоставляет Заказчику для ознакомления указанные документы, не направляет их копии (в том числе в электронной форме) и не обязан включать сведения, содержащиеся в таких документах, в заказ-наряд, акт выполненных работ либо иные документы, передаваемые Заказчику.

Указанные документы относятся к внутренней производственной и коммерческой информации Исполнителя и подлежат режиму конфиденциальности в соответствии с договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Демонтированные в ходе ремонта (в том числе гарантийного) повреждённые запасные части и детали хранятся Исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней с момента подписания Сторонами соответствующего заказ-наряда.

В случае если Заказчик в течение указанного срока письменно не потребовал возврата таких запасных частей и деталей, Исполнитель обеспечивает их утилизацию в порядке, установленном для отходов производства и потребления. Товары (запасные части, узлы, агрегаты), заменённые в ходе гарантийного ремонта, Заказчику не выдаются, если иное прямо не согласовано Сторонами в письменной форме до начала ремонта либо не предусмотрено договором.

5.7. Первичные учётные документы по гарантийному ремонту (заказ-наряды, акты выполненных работ, УПД) хранятся Исполнителем в сроки, установленные законодательством Российской Федерации о бухгалтерском учёте и налоговом учёте, но не менее 5 (пяти) лет с даты их составления.

5.8. Внутренние документы Исполнителя (дефектовочные акты, акты вскрытия, внутренние протоколы диагностики, внутренние акты приёма-передачи деталей) хранятся в архиве Исполнителя в течение 6 (шести) месяцев с даты окончания соответствующего гарантийного ремонта, после чего подлежат уничтожению в порядке, установленном локальными актами Исполнителя, с составлением акта об уничтожении (утилизации) документов.

## Раздел 6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

6.1. В случае возникновения спора относительно причин появления неисправности (дефекта) Стороны вправе по согласованию направить транспортное средство (агрегат) на экспертизу либо диагностирование в специализированную организацию.

6.2. Расходы на экспертизу (диагностирование) распределяются между Сторонами в соответствии с результатами экспертизы и (или) условиями договора.

6.3. Сторона, инициирующая проведение экспертизы (диагностирования), обязана заблаговременно письменно уведомить другую Сторону о дате, месте и времени её проведения и обеспечить возможность участия представителя другой Стороны. Срок уведомления составляет не менее 3 (трёх) рабочих дней, а если место проведения экспертизы отличается от города нахождения Исполнителя - не менее 7 (семи) рабочих дней, если иной срок не установлен договором.

6.4. Заказчик не вправе вскрывать, разбирать или иным образом вмешиваться в конструкцию агрегатов (в том числе КПП), в отношении которых заявлена гарантийная неисправность, до проведения совместной с Исполнителем диагностики либо согласованной экспертизы, если иное не согласовано Сторонами в письменной форме. При нарушении данного требования Исполнитель вправе отказать в удовлетворении гарантийного требования в части, относящейся к вмешательству в агрегат после заявления неисправности.

6.5. Результаты экспертизы (диагностирования), проведённой без надлежащего уведомления Исполнителя и без обеспечения возможности его участия, оцениваются Сторонами с учётом положений договора и действующего законодательства и могут быть оспорены в установленном порядке. Окончательная оценка доказательств относится к компетенции суда либо уполномоченного органа.

## Раздел 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящая Политика действует в отношении договоров, заключаемых Исполнителем с Заказчиками, и размещается на официальном сайте Исполнителя.

7.2. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящую Политику в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с даты их размещения на официальном сайте Исполнителя, если иной срок не указан в тексте изменений. В отношении договоров, заключённых до даты изменения Политики, изменения применяются, если это прямо предусмотрено условиями соответствующего договора либо согласовано Сторонами.

7.3. Исполнение гарантийных обязательств осуществляется при предъявлении Заказчиком документов, предусмотренных договором, в том числе заказ-наряда, универсального передаточного документа (УПД), документов на транспортное средство и доверенности на представителя Заказчика (при необходимости).

7.4. Во всём, что не урегулировано настоящей Политикой, Стороны руководствуются условиями заключённого договора и действующим законодательством Российской Федерации. При противоречии между Политикой и договором применяются условия договора.