



## Правила оказания Сервисных Услуг и(или) поставки Запасных частей к рамочному договору сервисного обслуживания и(или) поставки запасных частей автомобильной техники.

### 1. Термины и определения

**Договор** – рамочный договор по оказанию сервисных услуг, эвакуации и(или) поставке запасных частей.

**Исполнитель** – сторона Договора, оказывающее сервисные услуги, эвакуацию и(или) поставку запасных частей по Договору (ООО «Восток Трак Сервис») своими силами, либо с привлечением третьих лиц.

**Заказчик** – сторона Договора, которому оказываются сервисные услуги, эвакуация и поставка запасных частей по Договору.

**Стороны Договора** – Исполнитель и Заказчик совместно.

**Водитель** – лицо, управляющее Автомобильной техникой и имеющее соответствующую доверенность на управление.

**Автомобильная техника** – означает любые грузовые автомобили (в том числе производства «Вольво» и «Рено»), автобусы, прицепы, полуприцепы и пр. транспортные средства, а также надстройки и навесное оборудование отечественных и зарубежных производителей, установленное на автомобильном шасси.

**Сервисные услуги** – означают проведение регламентного технического обслуживания (ТО) в соответствии с процедурой обслуживания, предусмотренной руководством по эксплуатации Автомобильной техники, а также любые услуги и работы Исполнителя, включая техническую диагностику, замену узлов и агрегатов, технических жидкостей, масел, прочих расходных материалов, установку дополнительного оборудования, установку запасных частей, все виды ремонтных и восстановительных работ, а также такие дополнительные услуги, как изменение комплектации Автомобильной техники, её настроек, покраска, чистка, мойка и работы по эвакуации и перемещению. Если иное прямо не указано в настоящем Договоре, то под Сервисными услугами понимаются Сервисные услуги с одновременной поставкой запасных частей.

**Запасные части** – означают любые оригинальные запасные части, в том числе узлы, агрегаты, элементы, технические жидкости, масла и прочие расходные материалы, используемые в ходе оказания Сервисных услуг, дополнительное оборудование, устанавливаемое на Автомобильную технику, а также все узлы, агрегаты, элементы, расходные материалы, поставка которых осуществляется без оказания Сервисных услуг.

### 2. Сфера применения

2.1. Настоящие «Общие правила оказания Сервисных Услуг и(или) поставки запасных частей автомобильной техники\_(далее в тексте – «Правила») закрепляют процедуру оказания Сервисных услуг и поставки запасных частей, которые осуществляются на основании Договора или без между Заказчиком и Исполнителем, а также настоящих Правил. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Правила. При этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика о внесении изменений в Правила путем размещения соответствующей информации и актуальной редакции Правил на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

[www.v-trucks.ru](http://www.v-trucks.ru) (далее в тексте – «Сайт Исполнителя») не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления в силу новой редакции Правил. Датой уведомления Заказчика о внесении изменений в Правила считается дата размещения новой редакции Правил на сайте Исполнителя. Заказчик самостоятельно отслеживает размещение информации об изменении Правил на сайте Исполнителя.

### **3. Структура Договора.**

3.1. Структура Договора включает в себя настоящие Правила, все Приложения к Правилам, изменения и дополнения к Договору, Разовые договора. Подписание Сторонами Договора/Разовых договоров и/или Листов обращений означает ознакомление и принятие Правил и Приложений.

### **4. Порядок оказания Сервисных услуг.**

4.1. Основанием для оказания Исполнителем Сервисных услуг и поставки запасных частей является установленной формы Лист Обращения (Приложение № 1 настоящих Правил), заполненный со слов уполномоченного представителя Заказчика и подписанный уполномоченным представителем Заказчика и/или скрепленная печатью.

4.2. Сканированная копия Листа Обращения, подписанная уполномоченным представителем Заказчика и/или скрепленная печатью, может быть направлена Исполнителю по одному из электронных адресов, указанным в Приложении №2 к Договору.

4.3. Сервисные услуги производятся по адресу Исполнителя: 140000 Московская область, Люберецкий район, г. Люберцы, Котельнический проезд, д. 14.

4.4. По запросу Заказчика и за его счет Исполнитель обязуется осуществить доставку Автомобильной техники в место оказания Сервисных услуг, либо оказать Сервисные услуги в месте, указанном Заказчиком (вне места нахождения Исполнителя). В указанных случаях стоимость Сервисных услуг, которая рассчитывается в соответствии с прейскурантом Исполнителя, увеличивается на стоимость Эвакуации и(или) дополнительных расходов Исполнителя, связанным с оказанием Сервисных услуг вне территории сервисной станции Исполнителя. Заказчик должен указать о необходимости оказания Сервисных услуг в месте нахождения Автомобильной техники или о доставке Автомобильной техники силами Исполнителя до момента составления предварительного Заказ-наряда.

4.5. В случае оказания Сервисных услуг в месте, указанном Заказчиком (вне места нахождения Исполнителя) Заказчик обязуется:

- предоставить представителям Исполнителя к согласованной Сторонами дате на срок проведения услуг/ работ беспрепятственный доступ к Автомобильной технике;
- предоставить представителям Исполнителя на срок проведения работ выделенный участок или помещение, отвечающие всем санитарным, противопожарным правилам и требованиям технической безопасности, производственные факторы (физические факторы, химические факторы, биологические факторы) на/в которых, являются оптимальными (1 класс) или допустимыми (2 класс) (Приказ Минтруда России от 24.01.2014 N 33н), в противном случае Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком оказывать услуги/ проводить работы на своей территории. В этом случае оплата стоимости транспортировки Автомобильной техники в две стороны осуществляется Заказчиком;
- принять необходимые меры для обеспечения безопасности специалистов Исполнителя и сохранности оборудования Исполнителя по месту оказания услуг/ проведения работ;
- предоставить представителям Исполнителя безопасное, хорошо освещенное, крытое место, а в холодное время (с 15 октября по 15 апреля) и при условии эксплуатации при

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

температуре ниже + 10 градусов по Цельсию отапливаемое помещение, для производства работ/услуг по настоящему Договору, в противном случае специалист Исполнителя вправе не приступать к выполнению работ, указав в Заказ-Наряде причину отказа. При этом Заказчик обязуется оплатить выезд специалиста и затраченное время в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя.

- 4.6. На основании Договора сервисные услуги оказываются только с использованием оригинальных Запасных частей, восстановленных запасных частей, либо оригинальных Запасных частей других производителей, если их использование одобрено производителем Автомобильной техники. Исполнитель вправе отказаться от оказания Сервисных услуг, если Заказчик требует использования (установки) неоригинальных Запасных частей или Запасных частей производителей, не одобренных производителем Автомобильной техники. Для оказания Сервисных услуг Исполнитель вправе привлекать третьих лиц. Исполнитель не обязан получать согласие Заказчика с выбранными кандидатурами третьих лиц. Исполнитель вправе доставлять Автомобильную технику до места оказания отдельных видов Сервисных услуг, в т.ч. допускается управление сотрудниками Исполнителя Автомобильной техники.
- 4.7. Исполнитель оказывает Сервисные услуги в соответствии с сервисными программами по техническому обслуживанию (регламентными работами) и ремонту Автомобильной техники.
- 4.8. Объем, предварительная стоимость и срок выполнения ТО и ремонта определяется Исполнителем на основании Листа Обращения и в соответствии с нормативами Вольво/Рено на отдельные виды работ, и устанавливаемой Исполнителем стоимости нормо-часа. Предварительная стоимость и срок выполнения ТО и ремонта согласовываются с Заказчиком до начала их выполнения и фиксируются в Листе Обращения. В предварительную стоимость ТО и ремонта не входит стоимость запасных частей, узлов, агрегатов, ГСМ и расходных материалов.
- 4.9. В случае сложного агрегатного или кузовного ремонта, по желанию Заказчика может быть составлен предварительный Заказ-Наряд.
- 4.10. Составление предварительного Заказ-Наряда входит в стоимость ТО и ремонта в случае последующего ТО и ремонта ТС Исполнителем. В случае отказа от производства ТО и ремонта, работы по составлению предварительного Заказ-Наряда будут тарифицироваться в соответствии с трудозатратами Исполнителя. При условии составления предварительного Заказ-Наряда и подписания его Сторонами действие Листа обращения в рамках предварительной суммы и объема заявленного ремонта теряет свою силу. Все остальные положения Листа обращения остаются неизменными.
- 4.11. Если для составления предварительного Заказ-Наряда на основании Листа обращения необходимо провести диагностику дефекта, то Исполнитель проводит диагностику. Для проведения диагностики Автомобильная техника передается Исполнителю. В последующем стоимость диагностики включается в предварительный Заказ-Наряд. Если по окончании диагностики Заказчик отказывается от выполнения Сервисных услуг, то он обязан оплатить цену диагностики в течение 5 (пяти) дней с даты завершения диагностики. О проведении диагностики составляется наряд-заказ и акт приемки услуг. Если Заказчик не подписал наряд-заказ и акт приемки услуг по диагностике, то это не освобождает его от оплаты.
- 4.12. Работы по ТО и ремонту Автомобильной техники выполняются в строгом соответствии с Листом обращения или утвержденным Сторонами предварительного Заказ-Наряда. Дополнительные работы, необходимость выполнения которых будет выявлена Исполнителем в ходе осуществления ТО и ремонта, должны быть согласованы с Заказчиком.
- 4.13. В случае выявления необходимости проведения дополнительных работ, работы по ТО и ремонту Автомобильной техники приостанавливаются до согласования Сторонами новой стоимости и объема ТО и ремонта. При этом Исполнитель обязан оповестить Заказчика о необходимости новых согласований незамедлительно по телефону, факсу или электронной почте, указанных в реквизитах Заказчика в настоящем Договоре или любыми другими

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

доступными средствами связи, позволяющими с достоверностью установить, что такое сообщение получено Заказчиком. При невозможности связаться с Заказчиком и/или непринятии Заказчиком решения о производстве дополнительных работ в течение 24 (двадцати четырех) часов или отказе Заказчика, производятся только дополнительные работы, без которых окончание перечисленных в Заявке работ невозможно.

- 4.14. Если в ходе оказания Сервисных услуг будут выявлены скрытые неисправности (дефекты) Автомобильной Техники, устранение которых потребует несогласованных Сервисных услуг и Запасных частей, Исполнитель незамедлительно предоставит на утверждение Заказчика дополнительный Заказ-Наряд.. С момента подписания дополнительного Заказ-Наряда Сторонами, он становится неотъемлемой частью предварительно согласованного Заказ-наряда или Листа обращения..
- 4.15. Если Заказчик не направил акцепта/отказа от акцепта дополнительного Заказ-Наряда, то Исполнитель вправе по своему выбору: продолжить оказание Сервисных услуг согласно согласованному предварительному Заказ-Наряду, отказаться от оказания Сервисных услуг, если их оказание по техническим причинам невозможно, либо не имеет смысла без оказания несогласованных Сервисных услуг, либо перевести Автомобильную на стоянку до момента ответа Заказчика.
- 4.16. Исполнитель вправе не формировать дополнительный Заказ-Наряд, если необходимо оказать несогласованные Сервисные услуги или поставить дополнительные Запасные части, но окончательная стоимость Сервисных услуг не превысит размер, согласованный Заказчиком в Листе обращения либо предварительном Заказ-наряде.
- 4.17. Если при проведении Сервисных услуг Заказчик предоставляет свои запасные части, при условии, что необходимые для ТО и ремонта запасные части и/или расходные материалы имеются в наличии у Исполнителя, то в этом случае максимальное время простоя Автомобильной техники в ремонтной зоне Исполнителя, необходимое для доставки их Заказчиком, составляет -1 (Один) час. При превышении указанного срока Заказчик оплачивает простой ремонтного места в соответствии с настоящим Договором. Если указанный срок превысил более 3 (Трёх) часов, то Исполнитель вправе эвакуировать ТС за счёт Заказчика из ремонтной зоны на место хранения техники и поставить в общую очередь на ТО или ремонт, и уведомить об этом Заказчика.
- 4.18. По завершении Сервисных услуг Исполнитель формирует в соответствии с согласованным Заказ-нарядом и дополнительными Заказ-нарядами, если они составлялись, окончательный Заказ-наряд (Приложение № 3 к настоящим Правилам) и универсальный Передаточный Документ (далее УПД). В Заказ-наряде указывается фактическая цена Сервисных услуг, а также стоимость Запасных частей и материалов, задействованных при их оказании.
- 4.19. В случае если Заказ-наряд или УПД в течении 3 (Трёх) календарных дней после окончания работ и оповещения об этом Заказчика должным образом согласно п.6.1. настоящих Правил, не подписывается представителем Заказчика, то работы считаются надлежащим образом и в полном объёме выполненными Исполнителем и, соответственно надлежаще и без замечаний принятыми Заказчиком и претензии в отношении работ Исполнителя не принимаются.
- 4.20. Исполнитель вправе подписать заказ-наряд и УПД в одностороннем порядке и направить документы Заказчику по почте, в случае, если Заказчик не забирает Автомобильную технику либо не направляет своего представителя для приемки. Заказчик обязан подписать Заказ-наряд и УПД в течение 3 дней и незамедлительно отправить один подписанный экземпляр заказа-наряда и УПД на e-mail Исполнителя, а оригиналы по почте на адрес Исполнителя, указанные в реквизитах к Договору. Если Заказчик не направит подписанный заказ-наряд и УПД или направит заказ-наряд и/или УПД, подписанные неуполномоченным лицом, то по истечении 2 дней с момента получения заказа-наряда и УПД, но в любом случае не позднее

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

12 дней с момента отправки указанных документов, Сервисные услуги и запасные части считаются принятыми в полном объеме, обязательство по оплате наступившим.

- 4.21. Стороны выражают понимание того, что заказ-наряд и УПД являются необходимыми документами для ведения бухгалтерского учета, поэтому Исполнитель за просрочку подписания указанных документов вправе требовать с Заказчика неустойку в размере 0,1% от стоимости согласно заказу-наряду за каждый день просрочки, но не более 10%.

## 5. Порядок приёма ТС

- 5.1. Автомобильная техника принимается Исполнителем для проведения Сервисных услуг по предварительной записи и при предъявлении следующих документов:
- Документ, удостоверяющий личность доверенного лица Заказчика;
  - Доверенность на право передачи Автомобильной техники Исполнителю или представления интересов Заказчика по настоящему Договору;
  - Свидетельство о регистрации транспортного средства или паспорт ТС (ПТС);
  - Сервисную книжку;
  - Оригинал или копия Заявки.
  - Для автомобилей специального назначения (танкеры, бензовозы, мусоровозы и т. д.) дополнительно требуется в обязательном порядке наличие акта о дезактивации или пропаривании ёмкости.
- 5.2. При приеме ТС Исполнитель, по желанию Заказчика, составляет Приемо-Сдаточный акт (формой акта является Приложение №2 настоящих Правил), который подтверждает факт передачи Автомобильной техники по настоящему Договору для проведения Сервисных услуг и в котором указываются внешние повреждения Автомобильной техники (если такие имеются), и комплектация. Исполнитель, по своему усмотрению имеет право зафиксировать состояние передаваемой Заказчиком Автомобильной техники посредством фото и/или видео фиксации с отображением даты и изображением Заказчика или его представителя. Фото и/или видео материалы могут быть приложены к Листу Обращения или Приемо-Сдаточному акту.
- 5.3. Копию Приемо-Сдаточного акта Исполнитель передает Заказчику. В случае отказа Заказчика от составления Стороны руководствуются положениями Листа обращения и в этом случае претензии к внешнему виду и комплектации Автомобильной техники Исполнителем не принимаются и не рассматриваются.
- 5.4. Для выполнения Сервисных услуг Автомобильная техника передаётся Заказчиком в чистом виде. В случае если Автомобильная техника передана Исполнителю в грязном виде в Листе обращения либо в Приемо-Сдаточном акте делается соответствующая запись и Исполнитель не несёт ответственности за повреждения, не выявленные при осмотре Автомобильная техника по причине её загрязнённости, а Автомобильная техника проходит обязательную техническую мойку, которая оплачивается Исполнителем в соответствии с прейскурантом Исполнителя.
- 5.5. При передаче Автомобильной техники для выполнения Сервисных услуг Заказчик, либо его представитель, обязаны убрать ценные вещи из кабины грузового автомобиля не относящиеся к его комплектации. За вещи, оставленные Заказчиком в ТС Исполнитель ответственности не несет.

## 6. Порядок выдачи ТС

- 6.1. Исполнитель обязан оповестить Заказчика о завершении ТО и ремонта ТС и/или о готовности Исполнителя передать ТС Заказчику в течение 12 (Двенадцати) часов после

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

завершения ТО и ремонта. Заказчик обязан не позднее, чем в течение 2 (Двух) рабочих дней после получения от Исполнителя оповещения о завершении ТО и ремонта и о готовности Исполнителя передать ТС Заказчику, принять и вывезти ТС с территории СТО Исполнителя.

6.2. ТС выдается Исполнителем Заказчику при предъявлении следующих документов:

- Копия Листа обращения подписанная с двух Сторон.
- Приемо-сдаточный акт с отметкой Исполнителя о разрешении на передачу ТС Заказчику, если ТО и ремонт не производились;
- Документ, удостоверяющий личность доверенного лица Заказчика;
- Доверенность на право представления интересов Заказчика по настоящему Договору;
- Свидетельство о регистрации или паспорта ТС.

6.3. При передаче ТС Заказчик производит его приемку, при которой контролирует полноту и качество выполненных работ, комплектность и сохранность ТС. При этом Сторонами фиксируется, что работы по ТО или ремонту выполнены согласно заявленного объема, и Заказчик не имеет претензий ни к объему, ни к качеству выполненных работ, ни к исправности узлов и агрегатов подвергшихся ремонту, ни к комплектности и внешнему виду ТС. При наличии претензий со Стороны Заказчика Приемо-сдаточный акт подписывается с оговорками.

6.4. Исполнитель возвращает Заказчику замененные детали, кроме:

- замененных по гарантии;
- сервисным контрактам;
- по направлению страховой компании;
- по программе Exchange;
- Агрегаты и кузовные детали несъемного соединения возвращаются Заказчику только по его требованию.

В случае если Заказчик не вывез замененные детали в срок не позднее 5 (Пять) дней от даты получения ТС Заказчиком, Исполнитель распоряжается указанными деталями по собственному усмотрению.

6.5. Если Заказчик по уважительным причинам не может получить Автомобильную технику, которая находится по адресу Исполнителя, он обязан по факсу уведомить Исполнителя и указать срок, в который направит представителя для получения Автомобильной Техники. В случае надлежащего уведомления со стороны Заказчика Сервисные услуги не считаются принятыми Заказчиком, Исполнитель не принимает Автомобильную технику на хранение. Заказчик вправе перенести срок получения Автомобильную технику не более чем на 7 рабочих дней с момента получения уведомления о готовности к передаче Автомобильной техники.

## **7. Порядок и правила эвакуации.**

7.1. Настоящим Стороны подтверждают, что Эвакуация является специфическим видом Сервисных услуг, поэтому в настоящих Правилах Стороны предусмотрели особенности осуществления Эвакуации Автомобильной техники, как заказываемой по Заявке на оказание Сервисных услуг, так и отдельно.

7.2. Эвакуация, по общему правилу, является неотложным видом Сервисных услуг, Заказчик может испытывать необходимость Эвакуации Автомобильной техники в любое время суток, поэтому Стороны выражают понимание того, что не всегда возможно предварительно согласовать предварительный Заказ-Наряд на Эвакуацию. Заказчик настоящим подтверждает, что уполномочивает своего Водителя заказывать и согласовывать предварительный Заказ-Наряд на Эвакуацию.

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

- 7.3. Заказчик вправе заказать Эвакуацию совместно с другими Сервисными услугами. Если предварительное согласование невозможно, то Водитель вправе согласовать Разовый договор на Эвакуацию в порядке, предусмотренном в настоящем пункте.
- 7.4. Заказчик, в т.ч. Водитель по электронной почте, факсу или путем направления смс-сообщения на номер/адрес, указанный в статье «Адреса и банковские реквизиты сторон» Договора, направляет заявку на Эвакуацию. В заявке должен быть указан идентификационный и государственный автомобильный номер, место нахождения, ФИО Водителя. Заказчик обязан проверить возможность оказания Эвакуации с учетом настоящих Правил.
- 7.5. После получения заявки на Эвакуацию Исполнитель связывается с Заказчиком и сообщает о возможности проведения Эвакуации и времени прибытия Эвакуатора.
- 7.6. Заказчик подтверждает, что ему известны (ознакомился при подписании Договора) технические характеристики эвакуатора Исполнителя (включая ограничения по грузоподъемности, габаритам эвакуируемой (буксируемой) Автомобильной техники и т.п.).
- 7.7. Направление Заказчиком заявки на Эвакуацию означает, что Заказчик считает Автомобильную технику соответствующей техническим характеристикам эвакуатора Исполнителя и дает Исполнителю гарантию такого соответствия Автомобильной техники. Исполнитель вправе отказаться от Эвакуации, если Техника не соответствует техническим характеристикам Эвакуатора Исполнителя (масса Автомобильной техники превышает предельную грузоподъемность эвакуатора, Техника не соответствует по габаритам и т.п.).
- 7.8. Исполнитель не несет ответственность за пригодность Автомобильной техники для Эвакуации (буксировки), проверка Автомобильной техники на предмет пригодности к Эвакуации (буксировке) им не производится.
- 7.9. Направление Заказчиком заявки Эвакуацию означает, что Заказчик считает Автомобильную технику пригодной для оказания Эвакуации и дает Исполнителю гарантию такой пригодности. При этом Исполнитель вправе в любое время отказаться от оказания Эвакуации, если по мнению Исполнителя Автомобильная техника не пригодна или становится непригодной для оказания Эвакуации.
- 7.10. Эвакуация не оказывается в отношении Автомобильной техники, груженной опасными грузами (горючие и легковоспламеняющиеся вещества, сжиженный газ и т.д.). Эвакуация не оказывается, если требуется перемещение Эвакуатора Исполнителя на грунт или съезд эвакуатора Исполнителя с асфальтового или бетонного дорожного полотна, в том числе, если Автомобильной техники находится на дороге (рядом с дорогой), не имеющей асфальтового или бетонного покрытия, или если Автомобильная техника находится рядом с дорогой, имеющей асфальтовое или бетонное покрытие, но для оказания Эвакуации требуется съезд эвакуатора Исполнителя с указанной дороги.
- 7.11. Исполнитель вправе осуществить Эвакуацию в условиях указанных выше, но в таком случае Исполнитель не несет ответственности за любые возможные повреждения Автомобильной техники, либо утрату/повреждение груза.
- 7.12. После направления заявки на Эвакуацию Заказчик обязан обеспечить доступ Эвакуатора Исполнителя к Автомобильной технике, в том числе, когда для оказания Эвакуации необходимо движение по частным автомобильным дорогам или автомобильным дорогам не общего пользования. Заказчик обязан до начала оказания Эвакуации уведомить Исполнителя о том, что может потребоваться движение по указанным выше дорогам и Заказчик несет все дополнительные расходы, связанные с движением по ним Эвакуатора Исполнителя в целях оказания Эвакуации.
- 7.13. Исполнитель обязан в момент передачи Автомобильной техники Исполнителю по Акту приема-передачи в присутствии Водителя Автомобильной техники или иного представителя Заказчика опечатать кабину Автомобильной техники, бензобак, точки доступа к двигателю Автомобильной техники. При передаче Исполнителю по акту передачи груженого прицепа

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

(полуприцепа) Исполнитель обязан в присутствии Водителя Автомобильной техники или иного представителя Заказчика опечатать такой прицеп (полуприцеп). Представитель Заказчика/Водитель обязан проверить опечатывание («пломбы»). Если по окончании Эвакуации «пломбы» не были нарушены, то претензии от Заказчика по сохранности имущества не принимаются. О нарушении «пломб» должна быть сделана запись в Акте приема-передачи Автомобильной техники по окончании Эвакуации.

- 7.14. В момент подписания Акта приема-передачи Автомобильной техники Заказчик обязуется предоставить Исполнителю на время Эвакуации ключи зажигания и ключи от кабины Техники «Вольво/Рено», оригиналы следующих документов:
- справка о дорожно-транспортном происшествии, в результате которого возникла неисправность Автомобильной техники, если Эвакуация оказывается в связи с дорожно-транспортным происшествием,
  - свидетельство о регистрации Автомобильной техники в ГИБДД,
  - доверенность на имя Водителя.
  - а также сообщить Исполнителю необходимые сведения об установленных охранных системах и иных существенных обстоятельствах.
- 7.15. В ходе Эвакуации Водитель/иное уполномоченное Заказчиком лицо обязан сопровождать Технику «Вольво/Рено». Сопровождение Водителем/иным уполномоченным Заказчиком лицом Техники «Вольво/Рено» означает, что она остается под полным контролем Заказчика. Исполнитель не несет ответственность за сохранность любого имущества, находящегося в переданной Исполнителю по акту передачи Автомобильной техники, и составных частей такой Автомобильной техники, если Автомобильная техника эвакуировалась в сопровождении Водителя/представителя Заказчика. Водитель/иное уполномоченное Заказчиком не сопровождают Технику «Вольво/Рено» только в крайних случаях (например: медицинские противопоказания для сопровождения).
- 7.16. Дистанция от места нахождения эвакуатора Исполнителя в момент начала Эвакуации до места нахождения Автомобильной техники и дистанция от места нахождения Автомобильной техники до места доставки Автомобильной техники определяются по одометру Эвакуатора Исполнителя. Исходя из показателей одометра формируется окончательная стоимость Эвакуации.
- 7.17. Исполнитель не несет ответственность за любые повреждения Автомобильной техники, возникшие в ходе Эвакуации, и связанные с ними убытки Заказчика или вред, когда такие повреждения являются следствием ДТП, произошедшим в ходе Эвакуации не по вине Исполнителя, а также непригодности Автомобильной техники для оказания Эвакуации, если Заказчиком не доказано обратное.
- 7.18. По прибытии в место нахождения Автомобильной техники представитель Заказчика и Водитель подписывают Акт приема-передачи на Эвакуацию (Приложение № 4 к настоящим Правилам).
- 7.19. Если после получения заявки на Эвакуацию Исполнитель прибывает в место нахождения Автомобильной техники, но Эвакуация невозможна в соответствии с Договором или Правилами, либо необходимость Эвакуации отпала, то Заказчик обязан оплатить выезд Эвакуатора в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя. Исполнитель вправе отказаться от Эвакуации после ее начала, если в ходе Эвакуации выявится, что Техника не пригодна для Эвакуации, дороги (или их отсутствие) не позволяет осуществить Эвакуацию, эвакуатор не подходит для Автомобильной техники, т.е. Эвакуация невозможна по причинам, не зависящим от Исполнителя. Заказчик обязан оплатить Исполнителю Эвакуацию пропорционально выполненной части.
- 7.20. Водитель и Заказчик подписывают Акт о выезде Эвакуатора. Оплата производится в течение 7 (семи) дней с даты подписания Акта о выезде Эвакуатора.

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_



- 7.21. По окончании Эвакуации стороны обязаны подписать наряд-заказ о проведении эвакуации и УПД, либо эвакуация включается в наряд-заказ совместно с иными Сервисными услугами, если Заказчик непосредственно после Эвакуации заказывает Сервисные услуги для эвакуированной Автомобильной техники. Если Заказчик не подпишет наряд-заказ, УПД по эвакуации незамедлительно по окончании Эвакуации, то услуги по Эвакуации будут считаться принятыми, в порядке, установленном пунктами 4.19-4.20 настоящих Правил.
- 7.22. Если лимит допустимой задолженности будет превышен с учетом стоимости Эвакуации, и Заказчик не осуществил предоплату за Эвакуацию, либо не уменьшил задолженность (оплатил ранее оказанные Сервисные Услуги), то Исполнитель эвакуирует Автомобильной техники до своей сервисной станции, независимо от места указанного Заказчиком.

## **8. Поставка Запасных частей без оказания Сервисных услуг**

- 8.1. На основании УПД Исполнитель может поставлять Заказчику Запасные части без оказания Сервисных услуг, а Заказчик обязуется принять и оплатить поставленные Запасные части в сроки и порядке, предусмотренные Договором.
- 8.2. Заявка Заказчика на поставку Запасных частей без оказания Сервисных услуг, составляемая по стандартной форме (Приложение №5 Правил), формируется в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя. С момента подписания заявки Заказчика на поставку Запасных частей без оказания Сервисных услуг представителями Сторон указанная заявка считается согласованной Сторонами. В случае, если Запасные части, заказанные Заказчиком, есть в наличии у Исполнителя, то Стороны вправе не согласовывать заявку Заказчика, а оформлять только документы на отгрузку (счёт и УПД).
- 8.3. Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности к отгрузке Запасных частей. Уведомление направляется по факсу и/или электронной почте (указаны в п. 10. Договора и/или Приложении №2 к Договору).
- 8.4. Заказчик обязуется принять Запасные части в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления Исполнителя о готовности Запасных частей к передаче. Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить Заказчика о любой задержке поставки Запасных частей, независимо от причин таковой. Если от Заказчика не поступит возражений в течение 5 (пяти) рабочих дней, то новый срок считается принятым Заказчиком (согласованным Сторонами).
- 8.5. По истечении 7 (семи) рабочих дней после получения уведомления о готовности к передаче при необоснованном уклонении Заказчика от приемки запасных частей, Запасные части считаются принятыми без замечаний, обязательство Заказчика по оплате возникшим, риск случайной гибели Запасных частей переходит к Заказчику. Необоснованным уклонением от приемки Запасных частей считается не направление или направление ненадлежащее уполномоченного представителя Заказчика или направление его в нерабочее время.
- 8.6. Запасные части передаются Заказчику в месте нахождения Исполнителя и вывозятся силами и средствами Заказчика. По запросу Заказчика и за его счет Исполнитель имеет право осуществить доставку Запасных частей в место, указанное Заказчиком. В указанном случае увеличение стоимости Запасных частей должно рассчитываться в соответствии с прейскурантом Исполнителя.
- 8.7. Поставка Запасных частей Заказчику считается произведенной в момент подписания УПД, либо в момент передачи Запасных частей первому перевозчику.
- 8.8. Исполнитель вправе не передавать Запасные части, если представитель Заказчика не будет надлежащим образом уполномочен на приемку Запасных частей и подписание УПД.
- 8.9. Заказчик обязан проверить Запасные части по комплектности, качеству и ассортименту до момента подписания УПД. Претензии по комплектности и ассортименту поставленных

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Запасных частей после подписания УПД, при наличии претензий по комплектности, качеству и ассортименту, Заказчик делает соответствующую запись в УПД.

- 8.10. Если Заказчик не направит представителя для приемки Запасных частей в течение 7 (семи) рабочих дней с момента уведомления о готовности к передаче, либо Заказчик направит отказ от исполнения Договора, то Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и удержать (требовать) с Заказчика неустойку в размере 50% от стоимости Запасных частей (только в отношении Запасных частей дорогостоящих или нераспространенных Запасных частей с длительным сроком поставки).
- 8.11. Неисполнением Заказчиком обязательств по Договору (включая ситуации, пункта 8.10. настоящих Правил) считается просрочка приемки Запасных частей более чем на 10 (десять) дней. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств договору в случае, если просрочка приемки Запасных частей превысила 10 (десять) рабочих дней. Исполнитель вправе потребовать выплаты неустойки в размере до 50% стоимости Запасных частей за неисполнение Заказчиком обязательств по договору.

### **9. Гарантийные обязательства**

- 9.1. На основании настоящего Договора не осуществляется ремонт/замена запасных частей по Международной гарантии Вольво и Рено, предоставленной Продавцом Техники «Вольво» и «Рено» (далее в тексте – «Гарантия Вольво/Рено»).
- 9.2. Если на Технику «Вольво» и «Рено» и/или ее часть распространяется Гарантия Вольво/Рено и «Заказчик» претендует на проведение гарантийного ремонта/замены запасной части по Гарантии Продавца, то «Заказчик» обязан указать об этом в Листе обращения или Заявке.
- 9.3. Если «Заказчик» не указал о желании проведения гарантийного ремонта по Гарантии Вольво/Рено, и в дальнейшем «Исполнитель» и Заказчик подписали и согласовали предварительный заказ-наряд, коммерческое предложение и Исполнитель поставил Запасные части в порядке, предусмотренном Договором, то презумируется, что «Заказчик» не претендовал на проведение Сервисных услуг/замену запасной части по Гарантии Вольво/Рено, «Исполнитель» оказал платные Сервисные услуги, Запасные части поставлены возмездно, «Заказчик» обязан оплатить оказанные Сервисные услуги и(или) поставленные Запасные части.
- 9.4. Если «Заказчик» указал в Листе обращения, что претендует на гарантийный ремонт/замену запасной части по Гарантии Вольво/Рено, но в дальнейшем «Заказчик» и «Исполнитель» подписали коммерческое предложение и/или «Заказ-наряд», то презумируется, что «Заказчик» согласен с отказом со стороны «Исполнителя» в проведении ремонта по Гарантии Вольво/Рено.
- 9.5. Исполнитель обязуется оказывать Сервисные услуги на высокопрофессиональном уровне в соответствии с применимыми отраслевыми стандартами и техническими условиями, а также правилами и регламентами производителя Техники «Вольво/Рено». Сервисные услуги должны оказываться квалифицированным персоналом Исполнителя.
- 9.6. Запасные части, используемые в ходе оказания Сервисных услуг, а также поставляемые Заказчику без оказания Сервисных услуг, должны быть изготовлены производителем Техники «Вольво/Рено» или быть изготовлены одобренным производителем. Запасные части должны отвечать применимым отраслевым стандартам и техническим условиям, а также правилам и регламентам производителя Техники «Вольво/Рено».
- 9.7. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию соответствия Запасных частей, поставленных Заказчику без оказания Сервисных услуг, применимыми отраслевым стандартам и техническим условиям, а также правилам и регламентам производителя Техники «Вольво/Рено» (далее в тексте – «Гарантия на запасные части») в течение 1 (одного) года со дня подписания товарной накладной или УПД, либо со дня, когда товарная накладная

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

или УПД должны были быть подписаны. Если в течение 1-го года со дня подписания товарной накладной или УПД, либо со дня, когда товарная накладная или УПД должны были быть подписаны, обнаружен брак оригинальной запасной части Вольво/Рено, приобретенной на авторизованной сервисной станции Вольво/Рено, по причине брака материала или производственного дефекта (пробег неограничен), то ее ремонт или замена на авторизованной сервисной станции Вольво/Рено производится бесплатно (это относится только к стоимости запасной части). Сервисные услуги по установке оплачиваются отдельно согласно Договору и/или Правил.

9.8. Срок Гарантии на оригинальные запасные части Вольво/Рено, установленные в ходе оказания Сервисных услуг, начинается с момента оказания Сервисных услуг, определяемого по настоящими Правилам и(или) Договору. Если в течение 2-х лет с момента приобретения и установки на авторизованной сервисной станции оригинальной запасной части Вольво/Рено обнаруживается ее брак, по причине брака материала или производственного дефекта (пробег неограничен), то ее ремонт или замена на авторизованной сервисной станции Вольво/Рено производится бесплатно (это относится как к стоимости запасной части, так и к Сервисным услугам). Кроме того, если дефектная оригинальная запасная часть Вольво/Рено приводит к поломке или последующим повреждениям связанных с ней компонентов (последующий ущерб), гарантия распространяется и на них.

9.9. Гарантия на оригинальные запасные части Вольво/Рено предоставляется на следующих условиях:

- При возникновении гарантийного случая Заказчик должен предоставить подтверждение приобретения и установки оригинальных запасных частей (оригинальные документы) на авторизованной сервисной станции Вольво/Рено;
- Деталь, как и само транспортное средство, эксплуатируется и обслуживается в соответствии с согласованными между Сторонами графиками технического обслуживания на авторизованной сервисной станции Вольво/Рено и соблюдены инструкции, указанные в книжке по эксплуатации автомобильной техники;
- Запасные части и автомобильная техника использовались для целей, для которых они предназначены;
- Не сорвана заводская пломба (там, где это условие применимо);
- Запасная часть должна быть корректно установлена на автомобиль Вольво/Рено, для которого она предназначена;
- Автомобильная техника и запасные части не подвергались эксплуатационным перегрузкам.
- Уже установленные или отремонтированные по этой гарантии запасные части, покрываются гарантией на оставшийся период гарантийного срока.
- Гарантия от последующего ущерба действует только в случае, если гарантийный ремонт или замена производились на авторизованной сервисной станции Вольво/Рено;
- Гарантия от последующего ущерба распространяется только на оригинальные запасные части Вольво/Рено поврежденные непосредственно из-за бракованной оригинальной запасной части, на которую распространяется данная гарантия.

9.10. Гарантия не распространяется в отношении неисправностей или повреждений произошедших в результате:

- Действия коррозии, затопления, удара, пожара, дефекты, вызванные износом или некорректной эксплуатацией или хранением запасной части;
- Недостаточности смазки, охлаждающей или гидравлической жидкостей, контроль за которыми осуществляет Заказчик;
- Запасные части, установленные на автомобильную технику, для использования в которой они не предназначены;

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

- Запасные части, замена которых производилась бесплатно в рамках гарантии на автомобильную технику или в связи с отзывными или сервисными кампаниями;
  - Запасные части и/или автомобили, которые участвовали в ДТП, использовались с нарушением инструкции по эксплуатации, модифицировались, восстанавливались или иным образом изменялись;
  - повреждения запасной части, на которую распространяется действие гарантии, вызванные поломкой другой запасной части;
  - повреждения, вызванные пренебрежительным отношением к обслуживанию, некорректной установкой либо регулировкой запасной части или установкой запасной части вместе с другими чрезмерно изношенными запасными частями, что привело к ненормально быстрому износу;
  - Любые затраты, потери, убытки или повреждения, включая погрузку, проживание, телефонные звонки, питание, срочные доставки, потерянное время, неудобства и потерю перевозки, или иные случайные или последующие потери или повреждения, которые вы (или кто-либо другой) можете понести из-за дефекта;
  - Попадания посторонних частиц в топливную, охлаждающую и другие гидравлические и пневматические системы ТС;
  - Использования не рекомендуемого заводом-изготовителем сорта (качества): топлива, смазки, гидравлических жидкостей и других расходных материалов и жидкостей;
  - Ошибки Заказчика в эксплуатации ТС.
  - Попадания посторонних частиц в топливную, охлаждающую и другие гидравлические и пневматические системы ТС;
  - Использования не рекомендуемого заводом-изготовителем сорта (качества): топлива, смазки, гидравлических жидкостей и других расходных материалов и жидкостей;
- 9.11. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию соответствия результата Сервисных услуг (далее в тексте – **«Гарантия на работы»**) до 180 дней со дня подписания Акта приемки услуг, либо со дня, когда Акт должен был быть подписан Сторонами. Гарантия на работы действует только при условии соблюдения Заказчиком правил по эксплуатации Техники «Вольво/Рено» (Инструкции по эксплуатации, Руководства к пользованию и т.п.). Гарантия на работы прекращается, если Заказчик установил на Технике «Вольво/Рено» любую неоригинальную Запасную часть Вольво/Рено или неоригинальную Запасную часть производителя, одобренного группой компаний Вольво/Рено, а равно Запасные части иных производителей неодобренных группой Вольво/Рено, либо в отношении Техники «Вольво/Рено» проведен ремонт не в официальной сервисной станции «Вольво/Рено».
- 9.12. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию на электротехнические работы сроком на 21 (Двадцать один) день без ограничения пробега Автомобильной техники
- 9.13. Исполнитель предоставляет Заказчику Гарантию на работы по регулировке схождения колес управляемых осей, проверку и регулировку соосности тягача и п/прицепа, проверку и регулировку параллельности осей, и работы по шиномонтажу сроком на 10 (Десять) дней без ограничения пробега Автомобильной техники.
- 9.14. Недостатки результата Сервисных услуг и Запасных частей, используемых в ходе оказания Сервисных услуг, а также Запасных частей, поставленных Заказчику без оказания Сервисных услуг, являющиеся производственным браком и выявленные Заказчиком в течение гарантийного периода, устраняются силами и за счет Исполнителя. Заказчик обязан направить мотивированную письменную рекламацию о выявленном недостатке. Ответственность Исполнителя за производственный брак результата Сервисных услуг и Запасных частей ограничена обязанностью осуществления гарантийного ремонта (иные расходы Заказчика, включая, но не ограничиваясь, расходы на доставку Техники «Вольво/Рено» в место исполнения гарантийных обязательств, убытки, причиненные простоем автомобильной техники возмещению не подлежат). Автомобильная Техника не

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

предназначена для использования в личных, семейных и домашних нуждах в смысле, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»; к отношениям Сторон не могут применяться положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

- 9.15. Гарантия на работы не распространяется на дефекты, полученные вследствие дорожно-транспортных происшествий и прочих аварий, произошедших после получения Заказчиком ТС от Исполнителя, а также вследствие ненадлежащей эксплуатации Заказчиком ТС.
- 9.16. Расходы Заказчика на ремонт недостатка своими силами, либо у третьих лиц не возмещаются, если о выявленном дефекте не сообщалось Исполнителю, и Заказчик не представил Автомобильную технику, на которой выявлен дефект, Исполнителю для диагностики, или Заказчик не предоставил возражений после отказа в гарантийном обслуживании и не сохранил демонтированные в процессе ремонта детали. В любом случае, если после отказа в гарантийном ремонте будет установлено, что выявленный недостаток являлся гарантийным случаем, то Исполнитель проводит гарантийный ремонт, либо возмещает Заказчику понесенные расходы на гарантийный ремонт в размере, не превышающем стоимость такого ремонта согласно действующему прейскуранту Исполнителя.
- 9.17. Гарантийные обязательства Исполнителя, предусмотренные п. 9.6 – 9.16 настоящих Правил, не распространяются на технические жидкости, масла и прочие расходные (потребляемые) материалы, используемые в ходе оказания Сервисных услуг и(или) поставляемые в качестве Запасных частей без оказания Сервисных услуг.
- 9.18. Гарантия на запасные части, восстанавливаемые узлы и аксессуары других производителей предоставляется в зависимости от гарантийных условий предприятий-изготовителей, в случае, если Исполнитель является официальным дилером/сервисным партнёром такого предприятия-изготовителя. В любом другом случае целесообразность применения запасных частей и материалов сторонних производителей на условиях гарантии поставщиков таких запасных частей согласовывается между Сторонами.
- 9.19. Претензии по гарантии учитываются только в том случае, если они предъявляются Исполнителю немедленно после обнаружения дефекта, и без дальнейшей эксплуатации ТС.

## **10. Стоянка Автомобильной техники.**

- 11.1. После принятия **Автомобильной техники** Исполнителем и оформления Приёмодаточного акта Автомобильная техника считается принятым Исполнителем на Стоянку.
- 11.2. В случае, если Автомобильная техника поступила к Исполнителю без Листа обращения, то при непринятии решения Заказчиком о проведении Сервисных услуг или отказе от оформления Листа обращения в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты поступления Автомобильной техники к Исполнителю, а также, в случае неявки Заказчика для получения Автомобильной техники в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты оповещения Исполнителем об окончании проведения Сервисных услуг и готовности Исполнителя передать Автомобильную технику Заказчику, стоянка тарифицируется по цене 350 (Триста пятьдесят) рублей в сутки за каждую единицу Автомобильной техники, начиная с третьего дня хранения. В этом случае Заказчик оплачивает стоимость стоянки исходя из фактического времени стоянки.

## **11. Представители сторон и заключительные положения.**

- 11.1. Надлежаще уполномоченным представителем Заказчика является лицо, которое предъявило оригинал Доверенности. Доверенность должна быть составлена по стандартной

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

- либо иной аналогичной форме. Оригинал Доверенности должен быть передан Исполнителю.
- 11.2. Заказчик вправе направить Исполнителю оригиналы Доверенностей, оформленных по стандартной форме, на всех своих представителей, которые вправе действовать от имени Заказчика. Исполнитель обязан хранить переданные Доверенности.
- 11.3. Заказчик вправе направить Исполнителю письменный список лиц, с указанием паспортных данных (письменное уполномочие), в котором будут указаны лица, которые вправе действовать от имени Заказчика в процессе исполнения Договора и настоящих Правил и подписывать все указанные в Договоре и настоящих Правилах документы.
- 11.4. В рамках полномочий, подтвержденных соответствующей Доверенностью или письменным уполномочием, представитель каждой из Сторон вправе согласовывать и подписывать любые запросы и документы, относящиеся к Договору и настоящим Правилам и к его исполнению Сторонами, включая (но не ограничиваясь указанным): Лист обращения, коммерческое предложение, заказ-наряды (предварительные, дополнительные, окончательные), УПД, Акт передачи Техники, получать от имени Заказчика уведомления о готовности Запасных частей к отгрузке о завершении оказания Сервисных услуг, уведомления об удержании и т.п.
- 11.5. Заказчик обязан по адресу указанному в Договоре письменно сообщить Исполнителю об отзыве доверенности. Если Исполнитель не получил от Заказчика письменного уведомления об отзыве доверенности, то все действия представителя, у которого Заказчик отозвал доверенность без уведомления Исполнителя считаются действиями Заказчика (риск ненадлежащего уведомления об отзыве Доверенности лежит на Заказчике).
- 11.6. Заказчик дает свое согласие на получение рекламных и информационных сообщений от Исполнителя по электронной почте, факсу и в смс-сообщениях.
- 11.7. Лицо, управляющее Автомобильной техникой, не имеющее соответствующую доверенность на представление интересов Заказчика, может считаться уполномоченным представителем Заказчика, если полномочия явствуют из обстановки, в которой действует представитель.
- 11.8. Принимая во внимание тот факт, что Исполнитель является авторизованной фирменной сервисной станцией Вольво/Рено и то, что для целей исполнения Договора им используется специальное программное обеспечение (включая непосредственно обеспечивающее технологический процесс), являющееся объектом защиты интеллектуальных прав (в том числе и под юрисдикцией права Европейского Союза), в случае выявления до начала или в процессе исполнения Договора технологических ограничений (блокирование/запрещение использования программного обеспечения), а также возникновения обстоятельств, в результате которых исполнение Исполнителем Договора может повлечь возникновение у Исполнителя рисков в соответствии с публичным законом их личного статута (включая, но не ограничиваясь, риск применения штрафов, запрета на осуществление предпринимательской деятельности), а также, если такое исполнение со стороны Исполнителя может привести к личной ответственности руководства Исполнителя, Исполнитель может отказать Заказчику в поставке запасных частей/оказании сервисных услуг. При этом Исполнитель вправе предложить Заказчику обратиться на другую независимую авторизованную сервисную станцию Вольво/Рено на территории Российской Федерации, а также обязан вернуть Заказчику полученную за такое исполнение Договора предоплату (как ошибочно полученную) в срок, не превышающий 21 (двадцать один) рабочий день с даты обнаружения технологических и(или) иных ограничений, на тот же расчетный счет с которого предоплата была получена.

## **12. Персональные данные.**

- 12.1. Заказчик, являющийся оператором персональных данных в терминологии Федерального закона «О защите персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ поручает Исполнителю

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

осуществлять обработку информации, полученной Исполнителем, относящейся к физическим лицам – работникам, участникам/акционерам, бенефициарным владельцам Заказчика, иным представителям Заказчика, в том числе по доверенности, а также работникам и(или) представителям контрагентов Заказчика («Персональные данные»), с использованием средств автоматизации или без использования средств автоматизации, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, регистрацию, архивирование, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, раскрытие, распространение, предоставление, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение Персональных данных, а также передачу Персональных данных на территории РФ, на которой Исполнитель и/или его аффилированные, зависимые лица, компании, входящие в ООО «Восток Трак Сервис», осуществляет деятельность. В частности, Исполнитель имеет право осуществлять передачу Персональных данных юридическим лицам, аффилированным с Исполнителем, зависимым и дочерним организациям Исполнителя, основным организациям по отношению к Исполнителю, а также третьим лицам - контрагентам Исполнителя, если передача им Персональных данных необходима для достижения целей, указанных в настоящем пункте.

12.2. В рамках указанного в настоящем пункте поручения Заказчик гарантирует, что он получил (или получит до начала обработки Персональных данных Исполнителем) в порядке, установленном применимым законодательством, все необходимые согласия субъектов Персональных данных на обработку их Персональных данных Исполнителем, на совершение Исполнителем указанных в настоящем пункте действий.

12.3. Заказчик обязуется уведомлять субъектов Персональных данных об осуществлении обработки их Персональных данных Исполнителем.

12.4. Исполнитель обязуется обеспечить конфиденциальность Персональных данных, а также осуществлять обработку Персональных данных в соответствии с требованиями действующего законодательства в области защиты персональных данных.

12.5. Ответственность перед субъектом Персональных данных за действия Исполнителя при обработке Персональных данных несет Заказчик. Исполнитель, осуществляющий обработку Персональных данных по поручению Заказчика, несет ответственность перед Заказчиком.

12.6. Положения настоящего пункта сохраняют свое действие в течение 5 (пяти) лет после окончания действия или прекращения (расторжения) Договора по любому из возможных оснований, и распространяются на любые взаимоотношения Сторон, в том числе на взаимоотношения Сторон, которые возникли или возникнут между Сторонами не в связи с настоящим Договором.

12.7. Настоящее поручение на обработку Персональных данных дано в рамках взаимодействия между Сторонами, в следующих целях (включая, но не ограничиваясь):

- подготовка, направление, изменение коммерческих предложений, предварительных Заказ – нарядов,
- проведение и участие в коммерческих тендерах,
- ведение коммерческих, финансовых, юридических переговоров, направленных на заключение, исполнение, изменение или расторжение любых не запрещенных действующим законодательством договоров, вне зависимости от результатов таких переговоров,
- проявление должной степени заботливости и осмотрительности при выборе контрагента,
- заключение, исполнение, изменение и расторжения договоров,
- продвижение товаров и услуг,
- иных коммерческих целях,

а также обеспечение соблюдения законов и иных нормативных правовых актов (в том числе требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризм.

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

*Приложение №1.  
Правил оказания Сервисных Услуг  
и(или) поставки Запасных частей  
к рамочному договору  
сервисного обслуживания  
и(или) поставки запасных частей  
автомобильной техники*

**Акт приема-передачи № В \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

Настоящим актом подтверждается, что Заказчик \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_ передаёт, а ООО "Восток Трак Сервис" в лице \_\_\_\_\_ принимает автомобиль \_\_\_\_\_ полуприцеп/прицеп \_\_\_\_\_ гос. номер № \_\_\_\_\_ (далее в тексте – «Автомобиль») на обслуживание и ремонт.

Дата начала \_\_\_\_\_ Дата окончания \_\_\_\_\_  
ремонта: \_\_\_\_\_ ремонта: \_\_\_\_\_

<b>При визуальном осмотре обнаружены следующие повреждения:</b>	



X – вогнут

O - выпукл

X — X – царапина

D - проч. дефекты

В приведенной таблице внешнего осмотра указаны все визуально установленные повреждения и дефекты. Внешний осмотр днища, а также узлов и механизмов автотранспортного средства, расположенных снизу, не производился.

Исполнитель не несет ответственности за дефекты и неисправности указанного автотранспортного средства, которые не были выявлены путем внешнего осмотра, либо не указаны Заказчиком выше. Проверка исправности каких бы то ни было узлов указанного автотранспортного средства не производилась.

Комплектность передаваемого автотранспортного средства:

- Телевизор
- Холодильник
- Автомагнитола
- Иное: \_\_\_\_\_

Уровень топлива в баке:



**ООО "Восток Трак Сервис" не несет ответственности за повреждение лобового стекла незакрепленными предметами при опрокидывании кабины и за личные вещи, оставленные в автомобиле.**

**Переда  
л**

**Принял**

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_



От Заказчика

От  
Исполнителя

Пробег  
автомобиля \_\_\_\_\_  
(указывается точное показание одометра)

Настоящим Стороны подтверждают, что Исполнитель вернул Автомобиль Заказчику:

Вернул

Принял

---

От Исполнителя

От Заказчика

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

*Приложение №3  
Правил оказания Сервисных Услуг  
и(или) поставки Запасных частей  
к рамочному договору  
сервисного обслуживания  
и(или) поставки запасных частей  
автомобильной техники*



ООО "Восток Трак Сервис"  
140000, Московская обл., г. Люберцы, Котельнический проезд, 14.

**Заказ-наряд № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

**ОБРАЗЕЦ**

Заказчик:	адрес Заказчика : телефоны:
Автомобиль: гос. номер: VIN: год вып. пробег	

Плательщик:
ИНН адрес: телефоны:

Принят:	Вид ремонта:	Диспетчер:	Мастер:	<b>Закрыт</b>	люте <b>УВ</b>
---------	--------------	------------	---------	---------------	-------------------

Причина обращения: \_\_\_\_\_

**Выполненные работы по заказ-наряду № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

№	Артикул	Наименование	Кол. оп.	Цена н/ч	Кол-во	н/ч	Всего	в т.ч. НДС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
<b>Итого работ:</b>					<b>на сумму:</b>			

Сумма работ прописью:

**Расходная накладная к заказ-наряду № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

№	Артикул	Наименование	Кол-во	Ед.изм.	Цена	Всего	в т.ч. НДС
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
<b>Итого материалов:</b>					<b>на сумму:</b>		

Сумма запасных частей прописью:

**Итого по заказ-наряду :** \_\_\_\_\_

**Всего по заказ-наряду: Сумма прописью**

Мастер \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Гарантии: На все Сервисные услуги устанавливается гарантийный срок до 180 (Сто восемьдесят) календарных дней с даты подписания Заказа-Наряда.

Гарантия на работы по регулировке схождения колес управляемых осей, проверку и регулировку соосности тягача и п/прицепа, проверку и регулировку параллельности осей, и работы по шиномонтажу - 10 (Десять) календарных дней без ограничения пробега Автомобильной техники.

Гарантия на электротехнические работы 21 (Двадцать один) календарный день без ограничения пробега Автомобильной техники.

Гарантия не распространяется на дефекты, полученные вследствие ДТП и проч. аварий, произошедших после получения Заказчиком ТС от Исполнителя, а также вследствие ненадлежащей эксплуатации ТС. Гарантия не распространяется на работы с использованием неоригинальных, а также предоставленных Заказчиком з/ч, деталей и расходных материалов, а также в случаях отказа Заказчика от рекомендаций производителя ТС и Исполнителя.

Гарантия на работы по ремонту кузова и его элементов составляет до 180 (Сто восемьдесят) календарных дней с даты подписания Заказа-Наряда.

Гарантия на работы по полной и/или частичной окраске составляет до 180 (Сто восемьдесят) календарных дней с даты подписания Заказа-Наряда.

После ремонта со снятием-установкой колес на автомобиле, через 100 км. пробега, необходимо проверить и подтянуть колёсные гайки.

Гарантия на заменённые оригинальные запасные части узлы и агрегаты Вольво и Рено составляет 24 месяца и исчисляется от даты Заказа-наряда. Гарантия не распространяется на предоставленные Заказчиком: неоригинальные з/ч, оригинальные з/ч Вольво и Рено приобретённые не у официальных дилеров, детали бывшие в употреблении.

Ответственность Исполнителя за производственный брак результата Сервисных услуг и Запасных частей ограничена обязанностью осуществления гарантийного ремонта (иные расходы Заказчика, включая, но не ограничиваясь, расходы на доставку Техники «Вольво/Рено» в место исполнения гарантийных обязательств, убытки, причиненные простоем автомобильной техники возмещению не подлежат).

Автомобильная Техника не предназначена для использования в личных, семейных и домашних нуждах в смысле, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». К отношениям Сторон не могут применяться положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Все запасные части и Сервисные услуги приобретаются Заказчиком исключительно для коммерческого использования.

Более подробно с условиями гарантии на Сервисные услуги и запасные части прописаны в Правилах, с которыми можно ознакомиться на сайте Исполнителя [WWW.V-TRUCKS.RU](http://WWW.V-TRUCKS.RU).

Заказчик, подписывая заказ-наряд, подтверждает, что ознакомлен и принимает Правила оказания Сервисных услуг.

После подписания Заказ-Наряда и УПД, претензии по перечню работ, количеству запасных частей не принимаются.

#### Рекомендации:

Автомобиль из ремонта получил. Работы согласованы и выполнены, запасные части согласованы и установлены в полном объёме. Претензий к Исполнителю не имею.

Дата: \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_



ООО "Восток Трак Сервис"

Адрес: 140000, Московская обл, Люберцы, Котельнический проезд, 14  
Телефон: Тел/Факс: 8 (495) 225-55-75; www.v-trucks.ru; e-mail: info@v-trucks.ru.

Приложение № 1 к Рамочному договору сервисного обслуживания и поставки запасных частей

ЛИСТ ОБРАЩЕНИЯ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Автомобиль: \_\_\_\_\_ Модель: \_\_\_\_\_ Гос. номер: \_\_\_\_\_

Год выпуска а/м: \_\_\_\_\_ VIN номер (Шасси): \_\_\_\_\_

Пробег: \_\_\_\_\_ км (далее в тексте – «ТС»)

Владелец: \_\_\_\_\_  
наименование организации

Заказчик/доверенное лицо: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., реквизиты доверенности

Контактный телефон заказчика/доверенного лица: \_\_\_\_\_

Адрес владельца ТС: \_\_\_\_\_  
город / улица / дом

Контактный телефон для согласования ремонта: \_\_\_\_\_

На основании данного Листа обращения прошу провести диагностику поломки и выставить Коммерческое предложение для согласования Заказ-Наряда/Разового договора на оказание платных Сервисных услуг и поставку запасных частей. Оплату

Условия оплаты:  наличный расчет /  безналичный расчет

Место оказания сервисных услуг  место нахождения Исполнителя

иное, адрес: \_\_\_\_\_

Доставка ТС:  силами Заказчика  силами Исполнителя с адреса \_\_\_\_\_

Предварительная стоимость Сервисных услуг (без согласования) \_\_\_\_\_ руб

Причина обращения (записано со слов клиента)

Иные комментарии Заказчик (укажите сведения, которое могут влиять на ход выполнения услуг, например: наличие сигнализации, изменения в конструкции отключения систем AdBlue и т.д.):

Заказчик ознакомлен и согласен со следующей информацией:

- ✓ Сроки начала и окончания Сервисных услуг, а также полная стоимость Сервисных услуг могут изменяться в ходе исполнения. Окончательная стоимость определяется по окончании выполнения Сервисных услуг.
- ✓ Гарантийный срок на запасные части, приобретенные в Восток Трак Сервис - 1 год с момента приобретения. Гарантийный срок на выполненные работы – 180 (сто восемьдесят) календарных дней с момента получения ТС Заказчиком, либо с момента когда ТС должно было быть получено. Гарантия на регулировочные работы – 14 календарных дней.
- ✓ Настоящим даю свое бесспорное согласие на обработку и использование всеми не запрещенными законом способами предоставленных мной персональных и иных данных, указанных в настоящей заявке; согласие действует с даты подписания настоящей заявки до момента письменного отзыва.
- ✓ С правилами поступления и нахождения ТС в ремонте ознакомлен.
- ✓ Настоящая заявка направлена на согласование заказа на платный ремонт.
- ✓ Восток Трак Сервис не несет ответственности за дефекты и неисправности указанного ТС, которые не были выявлены путём внешнего осмотра, либо указаны Заказчиком выше. Проверка исправности каких бы то ни было узлов ТС не производилась.
- ✓ Восток Трак Сервис не несет ответственности за повреждение лобового стекла и деталей в кабине ТС незакрепленными предметами при опрокидывании кабины и за личные вещи, оставленные в автомобиле.

ТС к ремонту подготовлено.  
Замененные запасные части

Заказчик опрокидывание кабины разрешает.  
Замененные запасные части

вернуть Заказчику

вернуть Заказчику, за исключением деталей, участвующих в Программе "Exchange Program"

Настоящим подтверждаю свое согласие на участие в Программе "Exchange Program", в рамках которой для ремонта транспортного средства используются восстановленные запасные части, а также даю согласие на безвозмездную передачу станции технического обслуживания С условиями Программы "Exchange Program" ознакомлен.

Заказчик \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

От проведения внешнего осмотра ТС и составления Акта осмотра ТС Заказчик отказался. Претензий по состоянию ТС нет.

Подпись Заказчика (расшифровка) \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

Лист обращения заполнил, ТС принял \_\_\_\_\_ (Диспетчер-оформитель)

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

*Приложение №5.  
Правил оказания Сервисных Услуг  
и(или) поставки Запасных частей  
к рамочному договору  
сервисного обслуживания  
и(или) поставки запасных частей  
автомобильной техники*

**ОБРАЗЕЦ**

**Заявка на поставку Запасных частей без оказания Сервисных услуг № \_\_\_\_\_**

В соответствии с Рамочным договором сервисного обслуживания и поставки запасных частей № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г., именуемым в дальнейшем «Договор», [\_\_\_\_], именуемое в дальнейшем «Заказчик», заказало у ООО «Восток Трак Сервис», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», поставку перечисленных ниже Запасных частей:

	<b>Наименование Запасных частей</b>	<b>Номер запасной части</b>	<b>Количество</b>	<b>Срок поставки</b>	<b>Номер шасси</b>
1					
2					
3					

**Место поставки:**

\_\_\_\_\_

Заказчик обязуется принять Запасные части в течение 5 рабочих дней с момента получения уведомления Исполнителя о готовности Запасных частей к передаче, либо в момент окончания срока поставки. Исполнитель обязуется незамедлительно уведомить Заказчика о любой задержке поставки Запасных частей, независимо от причин таковой.

**Предоплата:**

\_\_\_\_\_.

Исполнитель приступает к выполнению поставки после получения предоплаты.

С момента подписания обеими Сторонами данной Заявки, Разовый договор на поставку считается заключенным.

От Исполнителя

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Дата Подпись Фамилия И.О.

От Исполнителя

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Дата Подпись Фамилия И.О.

Заказчик \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_