

Что входит в гарантийный ремонт автомобиля по закону?



Каким бы ни был приобретаемый товар, у него обязательно есть гарантийный срок. Относится это положение и к автомобилям.

Когда поломка обнаружена в гарантийный период, владелец должен обратиться в сервисный центр, где ему обязаны предоставить бесплатное обслуживание.

Важно! Безвозмездный ремонт гарантирован только в том случае, если возникшие проблемы не являются результатом неправильной эксплуатации автомобиля.

Кроме этого владельцу машины нужно в гарантийный период проходить бесплатный плановый ТО.

Указанные выше нормы внесены в Закон «О защите прав потребителей» и в Положение о гарантийном ремонте легковых машин и мототехники.

Что включает в себя ремонт машины, находящейся на гарантии?

Право на гарантированное обслуживание автомобиля наступает с момента передачи его покупателю. В данный период изготовитель берет на себя ответственность не только за качество продукции, но обязуется выполнять необходимое обслуживание, связанное с обнаружением неполадок, возникших при сборке машины.

Производство автомобилей предполагает выполнение специальных технических условий. В связи с этим вы, как покупатель, при поломке машины, имеете право требовать следующее:

- Безвозмездный ремонт автомобиля (полностью или его

- отдельных составляющих), полная замена товара;
- В случае обнаружения незамеченных ранее дефектов можно требовать их бесплатного устранения уже после того, как срок гарантийного ремонта закончится;
 - Регулярный технический осмотр автотранспорта;
 - Выплата денежных средств, которые были потрачены на транспортировку автомобиля к месту ремонта (в случае выхода транспортного средства из строя в пути или при использовании эвакуатора);
 - Комплектация автомобиля запасными частями, такими как запасное колесо, которые обязательно должны идти в комплекте с автотранспортным средством.

Важно! ТО – процедура платная. Но все расходы на запчасти, ремонт и т. д. берет на себя производитель или продавец.

Когда автомобиль поступает на техническое обслуживание, между сервисным центром и владельцем заключается договор.

Он имеет общепринятую форму.

В большинстве случаев договор содержит следующую информацию:

- Дата обращения, где заключается договор, сведения о сторонах соглашения (адрес, контактные телефоны, прочее);
- Название и адрес сервисного центра, контактный телефон;
- Марка автомобиля и его модель;
- При каких условиях проведение ремонта будет безвозмездным;
- Какие права имеют, и какие обязанности возлагаются на стороны соглашения;
- Сколько стоит ремонт, и в каком случае случай считается гарантийным;
- В какие сроки осуществляется ремонт по гарантии, перечень деталей, которые подлежат бесплатному ремонту;
- Подписи сторон соглашения.

В каждом отдельном случае могут убираться или добавляться

отдельные пункты соглашения.

Важно! Прежде, чем поставить свою подпись на документе, внимательно его прочтите.

В соглашении не должны прописываться пункты, продиктованные сервисным центром или дилером.

Владельцы не обязаны приобретать запчасти или детали непосредственно у организации, занимающейся ремонтом. Кроме этого никто не имеет права заставить владельцев заказывать дополнительные платные услуги (мойка авто перед осмотром, прочее).

Вместе с договором в сервисном центре необходимо представить книжку сервисного обслуживания. Если ее нет, то исполнитель обязан принять авто только на основании договора.

Стороны сотрудничества (владелец авто и исполнитель) могут не составлять письменный договор, так как это требование не является обязательным. Условия гарантийного обслуживания описаны в законодательных актах.

Наличие гарантийного талона

При покупке товара покупатель получает гарантийный талон. На основании этого документа в сервисном центре обязаны оказать бесплатные услуги по ремонту.

Талон содержит сведения о модели автомобиля, его внешних характеристиках, данных о номерах деталей. Также в документ вносится информация о владельце и продавце.

Выдается гарантийный талон непосредственно при покупке автомобиля. В случае его потери необходимо обратиться в автосалон для восстановления документа.

На выполнение ТО автомобиля и его гарантийный ремонт отводится время, установленное законодательными актами. Так, технический осмотр должен быть выполнен в течение 2 дней со дня

поступления автомобиля.

Ремонт машины в сервисном центре осуществляется в течение 10 дней. В случае проведения дополнительной экспертизы, время может понадобиться больше (но не более 20 дней).

Обратите внимание! Изменение временных норм в договоре недопустимо.

Если вы пишете заявление на проведение ремонта, записывайте туда сроки ремонта самостоятельно. Никто не имеет права их менять. Это будет нарушение законодательных норм.

В случае невыполнения ремонта в установленный в договоре срок – требуйте выплату неустойки. Ее размер составляет 1 % от стоимости машины.

Важно! Гарантийный ремонт автомобиля не может длиться более 45 дней.

Когда машина не соответствует необходимым критериям, требуйте замены товара. Если вы вообще разочаровались в продукции – пишите заявление о возврате денежных средств.

Претензии по приобретенному товару рассматриваются в течение 30 дней, а ремонт должен начинаться сразу же после поступления автомобиля.

Если вы обратились в сервисный центр с целью выполнения ремонта автомобиля во время гарантийного срока – составьте соответствующее заявление. Наличие устной договоренности иногда трудно доказать.

Заявление не имеет обязательной формы, хотя некоторые пункты должны быть стандартными:

- Название сервисного центра, дилера или производителя, адрес;
- Личные данные владельца авто, его адрес, контакты;
- Марка и модель машины;

- Список неполадок;
- Какие требования выдвигает владелец (на основании ст.18 Закона «О защите прав потребителей»);
- Требование о продлении гарантийного срока на время, потраченное на ремонт авто (необходимо документальное подтверждение);
- Личная подпись клиента, дата обращения.

Обязан ли исполнитель предоставлять на время ремонта машину взамен?

Многие клиенты сервисных центров действительно считают, что им обязаны выдать во временное пользование автомобиль.

В Постановлении правительства №1222 приводится перечень товаров, не подлежащих временной замене (на время ремонта).

Среди прочих товаров там можно найти автомобиль.

Обратите внимание! Если в ремонт машину сдал клиент, имеющий ограниченные возможности, его транспорт должен быть временно заменен.

Автомобили специального назначения, находящиеся на ремонте, временной замене не подлежат.