

Подменная машина на время гарантийного ремонта по закону



Предоставлять своим клиентам подменный автомобиль, на срок проведения ремонта по гарантии является примером очень хорошего тона среди официальных дилеров. Авторитет дилера заметно повышается, если клиенты могут уехать из него не на автобусе, а на подменном автомобиле.

На сегодняшний день, даже самые скромные точки продаж автомобилей предоставляют свои покупателям подменные автомобили на время гарантийного ремонта.

Нередко в договоре купли-продажи автомобиля, дилер прописывает условия предоставления подменного автомобиля на время гарантийного ремонта или отказа от такой услуги.

На сегодняшний день, закон предоставил именно авто дилерам права предоставлять такую услугу, и право отказаться от предоставлений оной.

Как получить подменный автомобиль на время осуществления ремонта?

Позиция закона

В законодательстве прямо прописаны правила предоставления товара длительного пользования в подмену на срок гарантийного ремонта. Более того, изготовитель или продавец обязаны предоставить такой товар на подмену в течение трех дней с момента передачи изделия в ремонт по гарантии.

Автомобиль, который передается клиенту на время проведения

гарантийного ремонта должен быть или равным или максимально приближенным по качеству к авто, которое ремонтируется. Таким образом, назначение товара, должно быть одинаковым.

При этом доставку товара осуществляют за счет изготовителя или продавца.

Теоретически, и дилер должен предоставить клиенту подменный автомобиль на время ремонта по гарантии. Но к положениям закона о подменном товаре имеются примечания.

В примечании указан некий список товаров, на которые правила подмены не распространяются. И автомобили присутствуют в списке исключений из правил.

Таким образом, обязанности у дилера по предоставлению подменного автомобиля нет. И принудить его к этому, практически невозможно.

Но при этом, закон не запрещает дилерам предоставлять подменные автомобили по собственной воле в качестве маркетингового хода.

Предоставят машину или нет?

Учитывая, что авто дилеры это обычные предприятия, заключившие дилерский договор с представителями производителя автомобилей, то они обязаны руководствоваться гражданским законодательством России.

Учитывая позицию национального закона, они вправе решать вопрос по предоставлению автомобиля на подмену в строгом индивидуальном порядке. Это означает, что кому-то могут выдать временный автомобиль, а кому-то могут и отказать. И за это дилера невозможно привлечь к ответственности, так как выбор оставлен за ним.

Некоторые дилеры предоставляют подменные автомобили лишь хорошим клиентам, проверенным временем. Некоторые предоставляют подменные автомобили всем. А некоторые вовсе не

имеют подменного автопарка и всем подряд отказывают.

Ну а некоторая категория автоцентров предоставляет автомобили на подмену, но за плату, что также является абсолютно законным.

Нередко вопрос о предоставлении подменной машины решается с учетом стоимости ремонтируемого автомобиля. Как правило, если машина дорогая, то вопрос с подменой решается быстро.

Нередко этот пункт встречается в договоре при продаже авто. Также можно встретить разницу в классах подменных машин, в зависимости от стоимости ремонтируемого авто.

Таким образом, вопрос о принудительном предоставлении авто владельцам подмены на время гарантийного ремонта остается не закрытым. Как ни странно, но при отсутствии в законе обязанности предоставлять машину клиенту, большое количество дилеров все же содержит автопарк дешевых автомобилей, которые предоставляются клиентам на время гарантийного ремонта.

Вот, например, в компании ФОРД, такая услуга является обязательной и является условием дилерского договора. Но при этом, как правило, класс автомобиля очень низкий. Так как предоставляется он систематически, то дилер вправе не тратиться на дорогой высококласный автомобиль.

Считаем важным отметить, на каких условиях вы вправе получить подменный автомобиль:

- Действие гарантии;
- Признание поломки гарантийным случаем;
- Признание состояния автомобиля опасным для использования;
- Срок ремонта явно превысит 45 дней;
- Ваши познания о своих правах как потребителя и способность донести это до руководства авто дилера;
- Ваши познания о правилах составления документов на предоставление подменного автомобиля на время проведения

ремонта по гарантии;

- Лучше всего сдавать в гарантийное обслуживание автомобиль в том салоне, где вы его купили. Это существенно улучшает ситуацию, и шансы на подмену возрастают.

И еще немного об условиях

Мы посчитали важным указать еще некоторые моменты, соблюдая которые можно существенно повысить свои шансы на получение подменного автомобиля:

- Дилеры легче предоставляют автомобили на подмену проверенным клиентам. То есть если Вы систематически проходите ТО именно у этого дилера, систематически обслуживаете автомобиль в его салоне, то вас уже знают и вполне реально, вы получите автомобиль;
- Если вы купили дорогую машину у этого дилера, то шанс получить автомобиль на подмену очень высок;
- Машину вы получите и в случае, если истекают все сроки ремонта по гарантии. Таким образом, если в течение 45 дней автомобиль не отремонтирован полностью, но не опасен для вождения, то дилер может его вернуть, а ремонт продолжить, когда придут запчасти. Но если автомобиль не может быть допущен к движению (например, при поломке тормозов или рулевого управления), то дилер либо должен предоставить подменное авто, либо оплатить неустойку.

Дилеры не любят оттока денег из кассы предприятия и, как правило, стараются предоставить клиенту подменный автомобиль.

Как уже стало понятно, только от воли дилера зависит, получите вы подменную машину или нет. Наилучшим будет, если вы проконсультируетесь у менеджера компании о возможности такой услуги в дальнейшем до покупки автомобиля. А обязанность дилера предоставить вам автомобиль во временное пользование пропишите в договоре при покупке.

Прежде чем начинать разбирательства по отказу дилера в предоставлении подменного автомобиля на время проведения ремонта по гарантии, следует знать, что в законе прописаны правила, обязывающие представителя изготовителя изделия осуществить гарантийный ремонт в срок не более 45 дней, при этом предоставить клиенту подменное изделие с такими же качествам, как ремонтируемое.

Но, не забывайте, что автомобили, как и мотоциклы, находятся в списке исключений из данной нормы права. Посему, заставить дилера предоставить вам автомобиль или обжаловать такой отказ вы не сможете.

Для того чтобы получать подменный автомобиль, при покупке разузнайте, предоставляет ли дилер такую услугу. Поинтересуйтесь условиями услуги подменного автомобиля. Предложите дилеру внести условия о подменном автомобиле в договор при покупке авто.

Маленькая хитрость

Нередко, письмо в контактный центр производителя или службу заботы о клиентах с указанием на дилера, который отказал в подменном автомобиле, может помочь получить подменную машину.

Да, закон не заставит дилера предоставить авто, но его «шефы сверху», могут этот вопрос решить в рамках их дилерского договора.