

ТОВ «Автомир СТ»



ТОВ «Автомир СТ»

Микола ЛЕМНИЦЬКИЙ

17 серпня 2026 року

ПРАВИЛА ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА РЕМОНТУ АВТОМОБІЛІВ

Ці Правила технічного обслуговування та ремонту автомобілів (далі - Правила ТО) розроблені і діють в Товаристві з обмеженою відповідальністю «Автомир СТ» (далі - Виконавець) і становлять невід'ємну частину договору з технічного обслуговування та ремонту автомобілів, наряд замовлення, акту приймання-передачі та акту виконаних робіт, тощо (далі - Договір), який укладається Виконавцем із Замовником.

Правила технічного обслуговування та ремонту автомобілів знаходяться в загальному доступі на офіційному сайті Виконавця та в куточку споживача за місцезнаходженням Виконавця.

Далі в тексті Правила ТО Виконавець і Замовник разом іменуються як Сторони, а кожна окремо - Сторона.

Розділ I. Визначення термінів

виконавець - суб'єкт господарювання, який відповідає встановленим вимогам Технічного регламенту та надає послуги з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем) (надалі -автомобіль) або ТЗ;

відповідальне збереження - комплекс організаційних і технічних заходів виконавця, які гарантують зберігання майна власника колісного транспортного засобу в повній відповідності з вимогами експлуатаційної чи нормативної документації протягом строку, що встановлюється в оформленому відповідно до законодавства договорі із замовником;

замовник - юридична або фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, яка замовляє або має намір замовити послуги з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, їх складників, систем;

послуга - результат безпосередньої взаємодії між виконавцем та замовником і внутрішньої діяльності виконавця для задоволення потреб замовника;

ремонт - операції з відновлення справності та дієздатності колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем) або відновлення їх ресурсу;

технологічна документація - комплект документів, що разом з іншими документами визначають технологічний процес чи технологічну операцію з виготовлення або ремонту колісних транспортних засобів, їх складових частин (систем), а також містять необхідні дані для організації виробничого процесу, окремих технологічних операцій;

технічне обслуговування - комплекс операцій з підтримання роботоздатності та справності ТЗ при використанні його за призначенням протягом всього терміну експлуатації. Перелік та обсяг операцій з технічного обслуговування, а також періодичність обслуговування встановлюються Виробником у експлуатаційній документації на ТЗ, зокрема в Сервісній книжці або в документах, що її замінюють;

претензія - письмовий документ, що містить вимогу замовника до виконавця щодо невідповідності наданої послуги вимогам Технічного регламенту та (або) умовам договору.

Розділ II. Прийняття автомобіля та оформлення замовлень

2.1. Надання послуг здійснюється за зверненням Замовника та в результаті огляду автомобіля та здійснення аналізу Виконавцем, щодо технічної можливості надання відповідних послуг.

За зверненням Виконавець визначає дату, час подання ТЗ, складових частин (систем) та їх експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації для надання послуг.

2.2. Послуги надаються замовнику за умови пред'явлення ним:

- паспорта або посвідчення водія, а також довіреності для уповноваженого представника Замовника;

- реєстраційного документа на ТЗ.

2.3. Послуги з технічного обслуговування і ремонту автомобіля чи його складових частин (систем) надаються Замовникові на підставі договору про технічне обслуговування і ремонт ТЗ, що укладається відповідно до вимог цивільного законодавства між замовником і виконавцем (договір та/або наряд-замовлення, тощо).

2.4. Якщо для надання послуг відсутня потреба залишати ТЗ, його складові частини (системи) на відповідальне зберігання у виконавця, надання послуг оформлюється рахунком-фактурою а також нарядом-замовленням на надання послуг з технічного обслуговування і ремонту транспортного засобу, у яких обов'язково робиться запис про гарантійні зобов'язання (у випадках, передбачених цими Правилами), який засвідчується підписами Сторін.

2.5. Послуги, які надаються у присутності Замовника без надання виконавцем гарантійних зобов'язань (підкачування пневматичних шин, прибирально-мийні роботи, заправлення автомобільним паливом, діагностичні роботи без втручання у конструкцію ТЗ тощо), можуть оформлятися лише шляхом видачі документа, що підтверджує оплату робіт за надані послуги.

2.6. У разі виникнення необхідності виконання додаткових робіт, не передбачених договором (нарядом-замовленням), Виконавець у телефонному режимі повідомляє про це Замовника.

2.7. Виконавець забезпечує відповідальне зберігання ТЗ, їх складових частин (систем) замовника в період надання послуг.

Розділ III. Передавання-приймання транспортного засобу до технічного обслуговування і ремонту

3.1. Приймання ТЗ та його складових частин (систем) здійснюється у присутності власника чи його уповноваженого представника в такому порядку:

- перегляд експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації і заявки замовника;
- перевірка технічного стану ТЗ, його складових частин (систем);
- огляд щодо зовнішніх пошкоджень і дефектів;
- оформлення акта передавання-приймання ТЗ, його складових частин (систем) для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту.

3.2. Акт передавання-приймання транспортного засобу, його складових частин (систем) для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту складається у двох примірниках. Обидва примірники мають однакову юридичну силу.

Акт передавання-приймання ТЗ, його складових частин (систем) для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту підписується власником ТЗ, його складових частин (систем), а також особою, відповідальною за прийняття ТЗ, його складових частин (систем) до ремонту.

3.3. Для надання послуг приймаються ТЗ або їх складові частини (системи), які відповідають вимогам експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації, а у разі її відсутності рішення про прийняття ТЗ для надання послуг приймає Виконавець.

Замовник надає виконавцю експлуатаційну, ремонтну, технологічну документацію ТЗ з огляду на необхідність її доповнення і використання під час ремонту.

Укомплектованість ТЗ складовими частинами, а також комплектність самих складових частин, які підлягають ремонту, зазначаються у договорі про технічне обслуговування і ремонт ТЗ т/або наряд замовленні.

3.4. Рішення про прийняття ТЗ чи його складових частин (систем), які неможливо відремонтувати за затвердженою технологічною документацією виконавця (наприклад, внаслідок попередніх робіт заварено розрізні з'єднання, внесено самовільні зміни в конструкцію тощо), приймається Виконавцем.

Розділ IV Оплата послуг

4.1. Порядок оплати послуг з технічного обслуговування та ремонту ТЗ визначається цими Правилами, договором.

4.2. Оплата послуг, які виконуються за договором та/або рахунком-фактурою, нарядом-замовленням, тощо, здійснюється замовником як у готівковій, так і безготівковій формах.

4.3. Сплата переліку матеріалів та запчастин, які необхідні для виконання послуг здійснюється на умовах 100 % (ста відсотків) попередньої оплати. Замовник зобов'язаний сплатити (сто відсотків) їх вартості не пізніше 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання рахунку-фактури від Виконавця.

4.4. Вартість послуг, матеріалів та складових частин (систем) Замовник оплачує за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами договору.

У разі відсутності матеріалів, запасних частин або неможливості під час оформлення наряду-замовлення визначити їх кількість, необхідну для надання послуги, обсяги використання матеріалів і складових частин (систем) погоджуються із Замовником попередньо, а їх вартість оплачується ним за цінами, які діяли на день їх замовлення або надходження.

4.5. Моментом виконання Замовником грошового зобов'язання за Договором є дата зарахування грошових коштів на рахунок Виконавця без будь-яких обмежень з боку Замовника стосовно права Виконавця вільно розпоряджатися цими грошовими коштами.

4.6. *Оплата послуг Замовником є підтвердженням ознайомлення з переліком запчастин (матеріалів) та послуг та фактом погодження з їх об'ємом та вартістю.*

4.7. В разі не оплати Замовником рахунку-фактури, виставленого Виконавцем, протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту його отримання, Виконавець має право відмовитися від Договору та/або надання послуг з ТО і ремонту ТЗ, Договір на цій підставі буде вважатися розірваним.

4.8. Документами, що підтверджують надання послуги, є:

- акт передавання-приймання ТЗ,
- наряд-замовлення,
- документ, що підтверджує оплату послуг;
- рахунок-фактура.

Розділ V. Виконання послуг

5.1. Технічне обслуговування і ремонт ТЗ, їх складових частин (систем) виконуються згідно цих Правил та чинного законодавства.

У разі відсутності інформаційного забезпечення від виробника, зокрема експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації виробника, за взаємною згодою виконавця і замовника допускається виконання окремих робіт за умовами договору, якщо вони не впливають негативно на безпечність ТЗ. У цьому разі технічний опис технічного обслуговування і ремонту зазначається у договорі щодо виконання послуги.

5.2. Строк виконання послуг визначається за погодженням між Замовником та Виконавцем. У разі виявленні недоліків, які потребують окремого замовлення на доставку рідких запасних частин від виробника або у випадку підвищення складності ремонту, Виконавець має право в односторонньому порядку продовжити строк виконання послуг, але не більше, ніж на 180 (сто вісімдесят) днів, про що Замовник повідомляється в порядку, передбаченому розділом IX цих Правил.

5.3. Виконавець попереджає Замовника і до прийняття узгодженого з ним рішення призупиняє виконання робіт у разі:

- виявлення дефектів ТЗ чи непридатності для застосування наданих Замовником матеріалів і складових частин ТЗ;
- виникнення не передбачених і не залежних від виконавця наслідків виконання вимог замовника щодо надання послуг технічного обслуговування і ремонту ТЗ;
- при замовленні запчастин чи деталей з країн Європи, у разі потрапляння їх в back-order, строки поставки ненормовані.

5.4. Якщо Замовник відмовляється від прийняття узгодженого рішення згідно з пунктом 5.3 цього розділу, Виконавець може відмовитися від подальшого виконання договору і вимагати відшкодування витрат, пов'язаних з частковим виконанням послуг.

5.5. Відповідність наданих послуг у процесі приймання ТЗ, складових частин (систем) Замовником після технічного обслуговування і ремонту підтверджується без їх розбирання.

5.6. Виконавець забезпечує транспортування і зберігання ТЗ, які приймаються до технічного обслуговування та ремонту і видаються після технічного обслуговування та ремонту.

5.7. Загальна вартість наряд-замовлення може бути збільшена до 10%, без погодження із Замовником, у разі проведення непередбачуваних ремонтних робіт або використання запасних частин.

5.8. У разі відмови Замовника від замовлених запасних частин, Виконавець повертає внесені кошти з вирахуванням 30% їх вартості та витрат на замовлення і доставку.

5.9. Під час виконання ремонтних робіт, Виконавець не несе матеріальної відповідальності за спричинені пошкодження майну Замовника, які завдані в наслідок стихійного лиха та погодних умов.

5.10. Гарантійні зобов'язання на виконані Виконавцем роботи діють протягом строків, встановлених згідно з додатком 4 та пунктом 6 розділу VIII Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, затверджених наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014 № 615, що підтверджується підписаним Сторонами актом виконаних робіт. Гарантійний строк на послуги з регламентованого виробником технічного обслуговування ТЗ становить період до наступного періодичного технічного обслуговування. Гарантійні строки обчислюються з дня передачі ТЗ Замовнику.

5.11. Виконавець не є виробником запасних частин. На встановлені запасні частини, матеріали та обладнання діють гарантійні строки, встановлені їх виробником (постачальником); Виконавець передає Замовнику наявні документи виробника щодо гарантії. Власної гарантії на запасні частини Виконавець не надає.

5.12. Гарантійні зобов'язання Виконавця не поширюються:

- на матеріали та запасні частини, надані Виконавцю Замовником, і на роботи з їх встановлення;
- на витратні матеріали (змащувальні та охолоджувальні рідини, фільтри) і частини, що працюють у режимі підвищеного, але природного зносу (гальмівні накладки, колодки, диски та барабани, автомобільні шини, щітки склоочисувачів);
- у випадку відмови Замовника від усунення виявлених Виконавцем недоліків, що можуть призвести до пошкоджень вузлів та агрегатів у процесі експлуатації, про що зазначається в акті передавання-приймання ТЗ та наряді-замовленні;
- у випадку самовільної, без погодження з Виконавцем, зміни Замовником конструкції вузлів та агрегатів виробника;
- у випадку проведення Замовником або третіми особами самостійного ремонту вузлів та агрегатів, заявлених Виконавцеві до рекламации;
- у випадку порушення правил експлуатації ТЗ (перевантаження, перегріву, перевищення швидкості, використання невідповідного пального чи інших експлуатаційних рідин), а також дорожньо-транспортної пригоди.

Гарантійні зобов'язання не встановлюються на виконання прибирально-мийних робіт та заправлення автомобільним паливом.

5.13. Разом із претензією щодо якості наданих послуг Замовник надає Виконавцю документ, що підтверджує оплату послуг, із зазначенням показів лічильника пробігу ТЗ та дати надання послуг. Гарантійний строк збільшується на час перебування ТЗ у гарантійному ремонті або технічному обслуговуванні у Виконавця, що обчислюється від дня звернення Замовника з претензією.

Розділ VI. Передавання-приймання транспортних засобів та їх складових частин (систем) після технічного обслуговування і ремонту

6.1. Приймання ТЗ Замовником здійснюється на станції технічного обслуговування Виконавця, розташованої за адресою: Немирівське шосе, 94-В, село Вінницькі Хутори, Вінницького р-ну, Вінницької обл.

Приймання ТЗ, його складових частин (систем) Замовником відбувається у присутності Виконавця, з перевіркою відповідності наданих послуг, зокрема надання Замовнику автомобіля, його складових частин (систем) за участю представника Виконавця та підписанням Сторонами Акту передавання-приймання ТЗ та його складових частин (систем).

6.2. Замовник зобов'язується підписати Акт передавання-приймання ТЗ при його отриманні. Підписаний Акт Сторонами підтверджує надання послуг якісно, у повному обсязі та оплату послуг, також відсутність претензій у Сторін.

6.3. У разі заміни експлуатаційних рідин під час технічного обслуговування і ремонту ТЗ, їх складових частин (систем), передбачених експлуатаційною документацією, виконавець зазначає їх найменування, маркування і необхідні експлуатаційні параметри на ярлику чи етикетці, які закріплюються на відповідних складових частинах.

6.4. Виконавець інформує Замовника про особливі вимоги щодо експлуатації ТЗ чи його складових частин (систем) після ремонту (тимчасові обмеження щодо навантаження, режими притирання деталей, строки придатності складових частин (систем), попередження про призначений строк використання тощо).

Розділ VII. Права й обов'язки Виконавця

7.1. Виконавець має право:

- відмовити у наданні послуг, якщо Замовник надає запасні частини, що не є оригінальними або не відповідають встановленим виробником вимогам, а також не мають затвердження конструкції відповідно до переліку технічних приписів та вимог щодо частин та обладнання, які можуть бути встановлені на ТЗ;
- відмовити у прийнятті на відповідальне зберігання майна замовника, що встановлене (розміщене) на ТЗ понад комплектність, передбачену його виробником. Ця норма не поширюється на сигналізацію проти викрадення;
- припинити надання послуг у разі, якщо замовник вчасно не виконав договірні умови, якщо це передбачено договором;
- відмовитися від задоволення претензії замовника в разі недотримання ним правил експлуатації ТЗ, його складових частин (систем) та/або рекомендацій Виконавця;
- звернутися до суду для вирішення спірних питань.

7.2. Виконавець зобов'язаний:

- забезпечувати виконання вимог цих Правил;
- застосовувати переважно складові частини та системи, передбачені технологічною документацією виробника ТЗ, що ремонтується;
- виконувати гарантійні зобов'язання;
- надавати Замовнику доступну, достовірну інформацію про вартість послуги;
- забезпечувати зберігання ТЗ, а також зберігання та використання за призначенням прийнятих від Замовника складових частин і матеріалів, необхідних для виконання ремонту;
- повертати Замовникові передані ним складові частини ТЗ і матеріали в разі їх невикористання;
- у разі виявлення недоліків у наданих послугах під час прийняття ТЗ Замовником, усунути дані недоліки.

Розділ VIII. Права й обов'язки замовника

8.1. Замовник має право:

- на достовірну інформацію про послуги;
- на участь у перевірці відповідності наданої послуги;
- надавати Виконавцю власні складові частини (системи) ТЗ чи матеріали для виконання замовлених послуг;
- вимагати повернення не використаних та заміненіх під час виконання ремонту і технічного обслуговування складових частин і матеріалів, наданих виконавцю;
- вирішувати спірні питання з Виконавцем відповідно до умов договору або оскаржувати їх відповідно до чинного законодавства.

8.2. Замовник зобов'язаний:

- своєчасно оплатити надані послуги і прийняти ТЗ та їх складові частини (системи) після надання послуг;

- у разі неотримання без поважних причин ТЗ, їх складових частин (систем) у визначений договором строк відшкодувати Виконавцю вартість їх зберігання за тарифом, 120,00 грн. за добу;
- у разі розірвання договору за власною ініціативою оплатити виконавцю вартість фактично наданих послуг;
- при участі перевірки надання послуг та знаходження на території станції технічного обслуговування Виконавця ознайомитись під підпис та дотримуватись правила техніки безпеки;
- дотримуватись умов, встановлених в експлуатаційній документації.

Розділ IX Повідомлення

9.1. Виконавець повідомляє Замовника про виконання послуг, про можливе продовження терміну надання послуг, про необхідність додаткових запчастин (матеріалів), про будь-які інші обставини і події, що мають значення для Сторін, одним із наступних способів:

- в усній формі шляхом телефонної розмови за контактним номером телефону Замовника; АБО

- в електронній формі шляхом відправлення електронного повідомлення на адресу електронної пошти Замовника; АБО

- в формі шляхом відправлення електронного повідомлення через будь-які доступні месенджери, якими користується Замовник (WhatsApp, Viber, Telegram, Facebook Messenger, Google, інші); АБО

- будь-яким іншим доступним способом, не забороненим законодавством України.

9.2. Зазначені вище способи повідомлення Замовника є належними та достатніми. Зокрема, аудіозапис телефонної розмови з Замовником та/або дані з поштового серверу Виконавця про відправку електронного повідомлення на адресу електронної пошти Замовника, та/або електронне повідомлення Замовнику через месенджери є належними та достатніми доказами повідомлення Виконавцем Замовника про будь-які обставини і події, що мають значення для Сторін при виконанні Договору, а також узгодження з Замовником відповідних питань.

9.3. Надання Виконавцем Замовнику рахунків-фактур, сканкопій чи фотокопій Договору або додаткових угод, та будь-яких інших додатків до Договору здійснюється в порядку та спосіб, передбачені в п.1 цього розділу Правил.

9.4. Будь-яке письмове повідомлення, запит, вимога, лист, заява тощо (далі - повідомлення), яке Виконавець надсилає Замовнику в межах виконання Договору, вважається одержаним Замовником в день, що настане раніше:

9.4.1. День, зазначений в квитанції, повідомленні про вручення чи іншому документі зі штемпелем відділення поштового зв'язку або служби кур'єрської доставки про доставку повідомлення Замовнику (його уповноваженій особі); АБО

9.4.2. На десятий календарний день з моменту надсилання Виконавцем повідомлення Замовнику через відділення поштового зв'язку (рекомендованим або цінним поштовим відправленням) або службою кур'єрської доставки; АБО

9.4.3. День повернення Виконавцю надісланого ним повідомлення у зв'язку з:

Відсутністю Замовника за адресою, зазначеною в Договорі або в будь-яких інших документах, пов'язаних з виконанням Договору,

Відмовою Замовника від одержання повідомлення,

Закінченням встановленого строку зберігання повідомлення у оператора поштового зв'язку; АБО

День, зазначений Замовником (його уповноваженою особою) на копії повідомлення або іншому документі, у випадку передачі повідомлення нарочним способом.

9.5. Адреси Сторін (місце проживання або місцезнаходження), адреси електронної пошти та номери телефонів Сторін зазначаються в реквізитах Договору або в будь-яких інших документах, пов'язаних з виконанням Договору; відповідні реквізити Замовника а також можуть фіксуватися в програмному продукті Виконавця або шляхом аудіозапису телефонної розмови з Замовником. У випадку зміни своєї адреси (місця проживання або

місцезнаходження) або адреси електронної пошти, або номеру телефону Сторони зобов'язані письмово повідомляти про це одна одну не пізніше 3 (трьох) календарних днів з моменту настання таких змін. До моменту одержання інформації про зміну адреси (місця проживання або місцезнаходження), адреси електронної пошти або номеру телефону Сторони всі повідомлення вважаються відправленими належним чином за адресою (місцем проживання або місцезнаходження), адресою електронної пошти або номером телефону Сторони, що зазначені в Договорі або в будь-яких інших документах, пов'язаних з виконанням Договору, або зафіксовані шляхом аудіозапису телефонної розмови з Замовником, а відповідальність та ризик негативних наслідків за ненадання (несвоєчасне надання) відповідної інформації несе винна Сторона.

Розділ Х. Персональні дані Замовника

10.1. Обробка персональних даних Замовника (представників Замовника) здійснюється Виконавцем з метою укладення та виконання Договору, ведення історії технічного обслуговування і ремонту транспортного засобу, виконання гарантійних зобов'язань виробника, участі транспортного засобу в сервісних та відкличних кампаніях виробника, а також виконання Виконавцем обов'язків, установлених законодавством. Така обробка здійснюється на підставі пункту 3 частини першої статті 11 Закону України «Про захист персональних даних» і окремої згоди Замовника не потребує.

10.2. Виконавець повідомляє, що для цілей, зазначених у пункті 10.1 цих Правил ТО, персональні дані Замовника можуть передаватися:

— виробникам транспортних засобів марок, обслуговування яких здійснює Виконавець, — Automobiles Peugeot (Французька Республіка) та Opel Automobile GmbH (Федеративна Республіка Німеччина), а також іншим компаніям групи Stellantis N.V. (Королівство Нідерландів), зокрема імпортеру (дистриб'ютору) відповідних марок в Україні;

— іншим офіційним дилерам сервісних мереж Peugeot та Opel в Україні — у разі звернення Замовника до них або в межах виконання гарантійних процедур виробника;

— особам, які на підставі договорів з виробником або імпортером забезпечують функціонування технічних інформаційних систем обліку сервісного обслуговування, — як обробникам персональних даних;

— страховим компаніям, лізингодавцям і банкам — якщо послуги оплачуються за їх рахунок або транспортний засіб належить їм чи перебуває в них у заставі;

— органам державної влади — у випадках і в обсязі, передбачених законом.

10.3. Замовник поінформований, що персональні дані можуть передаватися до держав — учасниць Європейського економічного простору, зокрема до Французької Республіки, Федеративної Республіки Німеччина та Королівства Нідерландів. Відповідно до частини третьої статті 29 Закону України «Про захист персональних даних» такі держави визнаються такими, що забезпечують належний рівень захисту персональних даних, і окремого дозволу на транскордонну передачу не потребують.

10.4. Замовник підтверджує, що його повідомлено про включення його персональних даних до бази персональних даних клієнтів Виконавця, про мету їх обробки, про склад та зміст зібраних персональних даних, а також про права, визначені статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних».

10.5. Згода на обробку персональних даних з метою прямого маркетингу — здійснення повідомлень комерційного характеру, надання інформації про послуги, що можуть зацікавити Замовника, проведення маркетингових та інших досліджень, — а також на запис телефонних розмов і фото- та відеофіксацію (пункт 14.5 цих Правил ТО) надається Замовником окремо: шляхом підписання бланка Згоди на обробку персональних даних або проставлення відповідної відмітки в наряді-замовленні. Відсутність такої згоди не є підставою для відмови в наданні послуг і не впливає на обслуговування транспортного засобу.

10.6. Згоду, надану відповідно до пункту 10.5 цих Правил ТО, Замовник може відкликати в будь-який час шляхом письмового повідомлення Виконавця. Відкликання такої згоди не впливає на обробку персональних даних для цілей, зазначених у пункті 10.1 цих Правил ТО.

10.7. З положеннями статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів» Замовник ознайомлений і підтверджує, що укладення Договору здійснено без використання жодного виду та форми нечесної підприємницької практики.

Розділ XI. Відповідальність

11.1. У випадку прострочення Замовником виконання своїх грошових зобов'язань за Договором він зобов'язаний сплатити Виконавцю пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла у період, за який нараховується пеня, від суми простроченого грошового зобов'язання за кожен день прострочення, а також 20 % (двадцять) процентів річних від простроченої суми за користування чужими грошовими коштами.

11.2. У випадку, якщо Замовник своїми діями або бездіяльністю ухиляється або відмовляється від виконання Договору, то Замовник зобов'язаний сплатити Виконавцю штраф у розмірі 5 % (п'ять відсотків) від вартості послуг. Замовник вважається таким, що ухиляється від виконання Договору, в тому числі у випадках, якщо він прострочить виконання своїх грошових зобов'язань за Договором більше ніж на 10 (десять) банківських днів або прострочить прийняття наданих послуг більше ніж на 10 (десять) календарних днів.

11.3. У випадку якщо Замовник не з'явився на одержання ТЗ, Виконавець має право вимагати від Замовника плату за зберігання ТЗ з розрахунку 120,00 грн. (сто двадцять гривень 00 коп.) з ПДВ за кожний день зберігання.

11.4. За Договором допускається стягнення тільки неустойки (штрафних санкцій) та не допускається відшкодування будь-яких збитків, завданих внаслідок невиконання чи неналежного виконання Договору, крім випадків, передбачених Договором або законом.

11.5. Особа, яка підписує документи, здійснює оплату або отримує послуги несе повну особисту відповідальність за наявність у неї всіх необхідних і достатніх прав, повноважень, домовленостей і погоджень (згоди) на такі дії і за задоволення правомірних вимог від відповідних третіх осіб без повного чи часткового перекладення відповідальності на Виконавця і незалежно від можливості Виконавця перевірити наявність або відсутність таких прав і повноважень.

11.6. Виконавець не надає гарантій та не несе відповідальність за роботу наданих Замовником запчастин або обладнання.

11.7. Сторони підтверджують, що на момент підписання цього Договору їм відомо про запровадження та дію правового режиму воєнного стану на території України, а також пов'язані з цим ризики.

У разі настання даних обставин, зокрема, але не виключно: активних бойових дій, ракетних чи артилерійських обстрілів, бомбардувань, влучення ракет, снарядів, безпілотних літальних апаратів, пожеж, спричинених воєнними діями, руйнування будівель чи приміщень, де здійснює діяльність Виконавець, або інших подій військового характеру на території місцезнаходження Виконавця чи в межах населеного пункту, де розташовані виробничі, складські або інші приміщення Виконавця, Виконавець повністю звільняється від відповідальності за збереження переданих йому в роботу транспортних засобів, їх складових частин, вузлів, агрегатів та запасних частин.

У зазначених випадках Виконавець не несе матеріальної відповідальності за будь-яке пошкодження, знищення, втрату або неможливість повернення транспортних засобів чи запчастин.

Факт настання таких обставин може бути додатково підтверджено документом компетентних органів державної влади України (ГУ ДСНС України у області або ТППУ), який є загальновідомим та не потребує доказування відповідно до чинного законодавства України.

Розділ XII. Обставини непереборної сили (ФОРС-МАЖОР)

12.1. Сторона, яка порушила свої зобов'язання за Договором, звільняється від відповідальності, якщо доведе, що це порушення сталося внаслідок обставин непереборної сили.

12.2. Обставинами непереборної сили є надзвичайні та невідворотні обставини, що

об'єктивно унеможливлюють виконання зобов'язань, передбачених умовами Договору, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо (далі - форс-мажор).

12.3.Сторона, яка зазнала дії форс-мажору та внаслідок цього не в змозі виконати зобов'язання за Договором, повинна негайно звернутися до компетентних органів для фіксації таких обставин та періоду їх дії, а також не пізніше 5 (п'яти) календарних днів з моменту настання та припинення таких обставин сповістити про це іншу Сторону будь-якими доступними способами. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення про форс-мажор позбавляє Сторону, яка зазнала дії форс-мажору, права посилаючись на нього як на підставу для звільнення від відповідальності за порушення зобов'язань за Договором.

12.4.Належним підтвердженням форс-мажору є документ, виданий Торгово-промисловою палатою України, яким засвідчені настання та тривалість форс-мажору.

12.5.Звільнення Сторони, яка зазнала дії форс-мажору, від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання будь-якого її зобов'язання за Договором не призводить до звільнення цієї Сторони від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання нею всіх інших зобов'язань за Договором, які не були визнані такими, що неможливо було виконати внаслідок дії форс-мажору.

12.6.Строк виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором продовжується на строк дії форс-мажору.

12.7.Якщо період дії форс-мажору перевищує 3 (три) місяці з дати порушення Стороною своїх зобов'язань за Договором, будь-яка Сторона має право відмовитися від Договору шляхом направлення повідомлення про це іншій Стороні будь-якими доступними способами. Договір вважається розірваним з моменту отримання такого повідомлення іншою Стороною.

Розділ XIII. Порядок вирішення спорів

13.1.Всі спори та розбіжності, що можуть виникнути між Сторонами з умов Договору або в зв'язку з ним, вирішуються Сторонами шляхом проведення переговорів.

13.2.Сторони підписанням Договору погоджуються, що якщо відповідний спір (розбіжність) між Сторонами неможливо вирішити шляхом проведення переговорів, то в такому разі будь-які спори та/або розбіжності, що виникають за Договором або у зв'язку з ним (в тому числі щодо укладення, виконання, зміни, розірвання, припинення, визнання неукладеним, визнання недійсним, тлумачення та інше), вирішуються в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

Розділ XIV. Інші умови

14.1.Договір набирає чинності з моменту його підписання Сторонами і діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

14.2.До моменту здійснення Замовником 100 % (ста відсотків) оплати вартості послуг за Договором Виконавець має право в односторонньому порядку відмовитися від Договору у випадку, якщо Виконавцю стали відомі обставини, що можуть негативно вплинути на платоспроможність Замовника, а саме:

- Накладення арешту або податкової застави на кошти чи майно Замовника;

- Порушення судом провадження у справі про банкрутство Замовника (для юридичних осіб або фізичних осіб-підприємців);
- Наявність відомостей щодо ліквідації Замовника (для юридичних осіб або фізичних осіб-підприємців);
- Порушення Замовником своїх грошових зобов'язань за Договором більше ніж на 10 (десять) банківських днів.

В такому разі права та обов'язки Сторін за Договором припиняються, а Договір вважається розірваним з моменту одержання Замовником повідомлення про односторонню відмову Виконавця від Договору.

14.3. Відповідальність Сторін за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором (в тому числі, але не виключно, щодо сплати неустойки (штрафних санкцій), процентів, відшкодування збитків, плати за зберігання ТЗ), будуть обов'язковими для Сторін і залишаться в силі незалежно від строку дії Договору або факту розірвання Договору (в тому числі у випадку відмови будь-якої Сторони від Договору на підставах, передбачених цими Правилами, Договором або законом).

14.4. Закінчення строку дії Договору не звільняє жодну зі Сторін від відповідальності за його порушення, що було допущене в період дії Договору.

14.5.3 метою здійснення ефективного контролю якості обслуговування клієнтів Виконавцем може здійснюватися аудіозапис телефонних розмов з Замовником, а також відеозапис обслуговування Замовника на території станції технічного обслуговування Виконавця. Такий запис здійснюється за наявності згоди Замовника, наданої в порядку пункту 10.4 цих Правил ТО.

14.6. Будь-які зміни та доповнення до Договору є чинними лише в разі їх викладення в письмовій формі, а також в разі схвалення та підписання Сторонами за виключенням випадків, передбачених цими Правилами або Договором.

14.7. Підписання Замовником Договору є належним і достатнім підтвердженням того, що Замовник до моменту укладення Договору був ознайомлений з умовами Правил технічного обслуговування та ремонту автомобілів, що всі положення Правил йому зрозумілі, прийнятні та не порушують його законних прав та інтересів, а також що Замовник приєднався до Правил ТО і надав свою повну та безумовну згоду на те, що Правила технічного обслуговування та ремонту ТЗ є обов'язковими для нього і не потребують окремого підписання Замовником.

14.8. Умови, передбачені пунктами 5.2, 5.7, 5.8, 11.4 та 16.10 цих Правил ТО, не застосовуються до Замовників — фізичних осіб, які замовляють послуги для потреб, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності (споживачів). У відносинах із такими Замовниками застосовуються відповідні норми Закону України «Про захист прав споживачів».

Розділ XV. Участь третьої особи-платника

15.1. Положення цього Розділу XV Правил ТО, додатково застосовуються у випадку укладення між Виконавцем і Замовником договору технічного обслуговування та ремонту автомобілів, згідно з яким грошові зобов'язання Замовника за Договором повністю або частково виконуються третьою особою-платником, яка є також підписантом Договору.

15.2. Договір технічного обслуговування та ремонту автомобілів за участі третьої особи-платника є тристороннім, сторонами в якому виступають Виконавець, Замовник і Платник.

15.3. Замовник і Платник підписанням Договору заявляють та гарантують Виконавцю, що:

- Платник вправі здійснювати оплату за послуги згідно з Договором від імені та в інтересах Замовника;
- Платник має всі необхідні та достатні права, повноваження, погодження (згоду) на такі дії від осіб, які вправі вчиняти, дозволяти або забороняти відповідні дії, в тому числі, але не виключно, від Замовника, другого з подружжя, особи, з якою проживають однією сім'єю, опікуна, піклувальника, співвласника, органу управління, кредитора, заставодержателя, іпотекодержателя, лізингодавця тощо, на укладення Договору та виконання своїх грошових зобов'язань по ньому;
- Платник як представник Замовника належним чином уповноважений для укладення Договору та здійснення платежів за Договором на підставі договору доручення;

- Повноваження Платника підписувати і приймати на себе грошові зобов'язання за Договором не обмежені будь-якими правами або повноваженнями інших осіб;
- Укладення Договору не призведе до порушення Статуту або будь-яких обов'язкових внутрішніх процедур Платника (для юридичних осіб або фізичних осіб- підприємців);
- При укладенні Договору відсутній будь-який обман з боку Замовника чи його представника (за наявності) або приховування фактів, які б мали істотне значення;
- Внаслідок укладення Договору з боку Платника не буде порушено прав та законних інтересів інших осіб;
- Договір укладений при вільному волевиявленні Платника, повністю відповідає його внутрішній волі і спрямований на реальне настання правових наслідків, що обумовлені Договором;
- Договір укладений Платником без будь-якого неправомірного впливу, обману, насильства, зловмисної домовленості представників Сторін та не під впливом тяжкої обставини;
- Платник в момент укладення Договору повністю усвідомлює значення своїх дій і може керувати ними, в повній мірі розуміє юридичну природу Договору, свої права та обов'язки за Договором, значення слів і понять, що вживаються в Договорі;
- Замовник і Платник несуть повну солідарну відповідальність перед Виконавцем за належне виконання грошових зобов'язань за Договором.

15.4. В Договорі зафіксовані всі істотні умови, які мають значення для Платника.

15.5. Виконавець вправі вимагати виконання грошових зобов'язань за Договором щодо сплати вартості послуг, неустойки (штрафних санкцій), процентів за користування чужими грошовими коштами, збитків, різниці в ціні (курсової різниці) тощо як від Замовника, так і від Платника, чи від обох разом як солідарних боржників, на свій вибір.

15.6. У Платника не виникає право власності на виконані послуги або право вимоги стосовно отримання ТЗ по відношенню до Виконавця.

Розділ XVI Гарантійний ремонт (обслуговування)

16.1. Послуги з технічного обслуговування ТЗ в період гарантійного терміну експлуатації або його гарантійного ремонту здійснюються з оформленням акту передавання-приймання ТЗ та наряду-замовлення.

Гарантійний термін експлуатації - термін, протягом якого за умови дотримання Замовником (Покупцем) вимог експлуатаційної документації на ТЗ гарантується його використання за призначенням і протягом якого Продавець/Виконавець виконує гарантійні зобов'язання. Призначення ТЗ визначається у експлуатаційній документації, яка додається до нього;

Технічне обслуговування - комплекс операцій з підтримання роботоздатності та справності ТЗ при використанні його за призначенням протягом гарантійного терміну експлуатації. Перелік та обсяг операцій з технічного обслуговування, а також періодичність обслуговування встановлюються Виробником у експлуатаційній документації на ТЗ, зокрема в Сервісній книжці або в документах, що її замінюють;

16.2. Гарантійні зобов'язання Виробника (Продавця), гарантійний термін експлуатації, а також умови, за яких вони втрачають силу, наводяться в експлуатаційній документації на ТЗ або Сервісній книжці.

16.3. Гарантійний термін експлуатації ТЗ відраховується від дати його продажу Споживачеві.

16.4. Закінчення гарантійного терміну означає вичерпання дії гарантійних зобов'язань Виробника (Продавця).

16.5. Замовник/Споживач зобов'язаний забезпечувати експлуатацію ТЗ за призначенням у гарантійний період експлуатації, згідно з вимогами експлуатаційної документації.

16.6. У разі виходу ТЗ з ладу внаслідок порушення Споживачем/Замовником вимог експлуатаційної документації на ТЗ, проведення модернізації ТЗ, його технічного обслуговування чи ремонту поза сервісними пунктами, вказаними в Сервісній книжці, а також у разі відсутності передбачених Виробником пломб на ньому Споживач/Замовник втрачає право вимагати виконання Виробником (Продавцем) гарантійних зобов'язань щодо його ТЗ.

16.7. Процедура технічного обслуговування ТЗ

16.7.1 Замовник/Споживач зобов'язаний у терміни, зазначені в Сервісній книжці, звернутися до одного з пунктів сервісної мережі, вказаних у Сервісній книжці (Виконавця), для виконання чергового технічного обслуговування.

16.7.2. У разі порушення термінів виконання технічного обслуговування Замовником/Споживачем він втрачає право на виконання Виробником (Продавцем) гарантійних зобов'язань щодо його ТЗ, про що робиться мотивований запис в Сервісній книжці, який завіряється печаткою Виконавця (Продавця).

16.7.3. Перелік робіт, які виконуються під час технічного обслуговування ТЗ, зазначається в експлуатаційній документації ТЗ, зокрема у Сервісній книжці.

16.7.4. Технічне обслуговування протягом гарантійного терміну експлуатації ТЗ виконується для Споживача (Замовника) на платній основі.

16.7.5. Виявлені при цьому недоліки ТЗ усуваються безоплатно у порядку, вказаному в Сервісній книжці та цього Порядку.

16.8. Підставою для розгляду вимоги Замовника/Споживача щодо виконання гарантійного ремонту ТЗ є письмова заява та/або підписаний наряд-замовлення, що має містити опис недоліку, з приводу якого звертається Споживач, а також вимоги Споживача.

16.9. Під час приймання ТЗ на гарантійний ремонт Виконавець у присутності Замовника перевіряє споживчі властивості ТЗ, його укомплектованість, наявність видимих пошкоджень чи дефектів на поверхні ТЗ, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб Виробника або Виконавця (за дорученням Виробника), свідоцтво про реєстрацію автомобіля та Сервісну книжку та встановлює наявність заявленого недоліку.

За результатами огляду ТЗ Виконавець оформлює наряд-замовлення на виконання робіт, необхідних для усунення виявлених недоліків.

16.10. Підписання Сторонами наряду-замовлення свідчить про згоду з терміном виконання таких робіт, переліком необхідних робіт, запчастин (матеріалів) та відсутність претензій, щодо зазначеного.

Замовник/Споживач підписом у наряді-замовлення, погоджується, що у разі виявленні недоліків, які потребують окремого замовлення на доставку рідкісних запасних частин від виробника або у випадку підвищення складності ремонту, Виконавець має право в односторонньому порядку продовжити строк виконання послуг, але не більше, ніж на 180 (сто вісімдесят) днів

Замовник/Споживач підписом у наряді-замовленні підтверджує виконання гарантійного ремонту, перевірку відповідності ТЗ вимогам нормативних документів в частині виконаних робіт, укомплектованості, відсутності зауважень та отримання ТЗ.

16.11. Якщо Споживач/Замовник не з'явився для одержання ТЗ у п'ятиденний термін від дня, визначеного у наряді-замовленні, він оплачує вартість зберігання ТЗ за тарифом, 120,00 грн. за добу.

16.12. Спори, що виникають між Споживачем/Замовником і Продавцем/Виконавцем, у період дії гарантійних зобов'язань, підлягають розв'язанню у порядку, визначеному чинним законодавством України.