



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель управляющего

СООО «Атлант-М

Фарцойгхандель»

Импортер Фольксваген в Беларуси

В.Б.Шеремет



РЕГЛАМЕНТ

«ГАРАНТИЙНЫЕ ПРАВИЛА ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ ФОЛЬКСВАГЕН В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения.
2. Общие положения.
3. Условия Гарантийного обслуживания.
4. Порядок предоставления Гарантийного обслуживания.
5. Отказ в проведении Гарантийного обслуживания
6. Заключительные положения.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Изготовитель - ФОЛЬКСВАГЕН АГ (Германия) и его дочерние предприятия.

Автомобиль - автомобиль ФОЛЬКСВАГЕН, произведенный Изготовителем.

Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары Фольксваген - детали, узлы, агрегаты, расходные материалы и аксессуары, содержащиеся в каталоге запасных частей и аксессуаров Изготовителя и поставленные в Республику Беларусь Импортером.

Импортер – Импортер Фольксваген в Беларуси Совместное общество с ограниченной ответственностью (СООО) «Атлант-М Фарцойгхандель», Республика Беларусь.

Дилер - юридическое лицо, с которым заключен дилерский договор (контракт) и который уполномочен Изготовителем (Импортером) на предпродажную подготовку, продажу, ремонт, обслуживание, а также Гарантийное обслуживание Автомобилей, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров Фольксваген.

Владелец - лицо, которое приобрело Автомобиль, Оригинальную запасную часть или Оригинальный аксессуар у Дилера, владеющее Автомобилем, Оригинальной запасной частью или Оригинальным аксессуаром на законном основании.

Гарантия качества - обязательство соответствия качества Автомобиля, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров требованиям Изготовителя и/или требованиям технических нормативных правовых актов Республики Беларусь.



Гарантийное обслуживание - устранение неисправности без оплаты Владелец в порядке выполнения гарантийных обязательств согласно законодательству или согласно договору.

Техническое обслуживание - выполнение работ по плановому обслуживанию Автомобилей (сервис по замене масла, регламентное обслуживание, интервальный сервис, инспекционный сервис) с периодичностью, установленной по времени или по пробегу Автомобиля.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Гарантийные правила дилерской сети ФОЛЬКСВАГЕН в Республике Беларусь, именуемые далее «Правила», регулируют порядок проведения Дилерами Республики Беларусь Гарантийного обслуживания Автомобилей, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров Фольксваген, и являются неотъемлемой частью дилерских договоров между Импортером и Дилерами.

2.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Владельцами и Дилерами, между Дилерами и Импортером в связи с Гарантийным обслуживанием Автомобилей, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров Фольксваген, приобретенных Владельцем у Дилера в Республике Беларусь.

2.3. Предметом Гарантийного обслуживания являются работы (с применением Оригинальных запасных частей или Оригинальных аксессуаров, а также с применением запасных частей разрешенных производителями запасных частей, либо без их применения), которые привели к устранению недостатка производственного происхождения и вызванных им неисправностей других деталей Автомобиля при условии, что этот недостаток не связан:

- с износом, старением и с другими физическими и химическими факторами эксплуатационного происхождения,
- с организационными причинами, неправильной эксплуатацией и т.п.

2.4. В рамках Гарантийного обслуживания не производится компенсация косвенного ущерба и прочих расходов, таких как упущенная выгода, а также удовлетворение требований об уплате неустойки (штрафа) вследствие неисправностей, устраняемых в рамках гарантийного обслуживания.

2.5. Компенсация расходов на эвакуацию, непосредственно связанных с поломкой Автомобиля, осуществляется исключительно в рамках программы гарантии мобильности. Условия гарантии мобильности содержатся в информационном буклете по программе Гарантии мобильности, а также могут содержаться в сервисной книжке на Автомобиль и/или руководстве по эксплуатации Автомобиля.

3. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Гарантийному обслуживанию подлежат:

- Автомобили, приобретенные Владельцами у Дилеров в Республике Беларусь;
- Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары Фольксваген, приобретенные и установленные у Дилеров в Республике Беларусь;
- Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары Фольксваген, приобретенные у Дилеров в Республике Беларусь.

3.2. Обязательными условиями права Владельца на Гарантийное обслуживание Автомобиля являются:

- проведение предпродажной подготовки Автомобиля у Дилера Фольксваген в Республике Беларусь; факт проведения предпродажной подготовки удостоверяется отметкой в руководстве по эксплуатации или в сервисной книжке Автомобиля штампом установленного образца и/или соответствующей записью в электронной базе данных Изготовителя с указанием даты предпродажной подготовки;
- наличие в руководстве по эксплуатации или в сервисной книжке Автомобиля даты передачи автомобиля Владельцу, подтвержденной штампом Дилера, продавшего Автомобиль и/или соответствующей записью в электронной базе данных Изготовителя.



3.3. Гарантийное обслуживание Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров осуществляется при обращении Владельца на сервис Дилера и при наличии у Владельца документов, подтверждающих факт приобретения и установки Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров у Дилера, либо факт приобретения их у Дилера в Республике Беларусь.

3.4. Правом на Гарантийное обслуживание Автомобилей, Оригинальных запасных частей или Оригинальных аксессуаров до их продажи Дилером обладает Дилер.

3.5. Гарантийные сроки и условия устанавливаются Импортером и изложены в Приложении к настоящим Правилам. Гарантийные сроки и условия на Автомобили должны быть отражены Дилером в договорах купли-продажи Автомобилей заключенных с покупателями.

3.6. При последующей продаже Автомобиля другому Владельцу или иному отчуждения Автомобиля в течение гарантийного срока, течение гарантийного срока не прерывается, и Гарантийное обслуживание Автомобиля производится.

3.7. Обязательным условием права на Гарантийное обслуживание Автомобиля является своевременное проведение у Дилера в Республике Беларусь планового Технического обслуживания Автомобиля.

Это же относится и к Оригинальным запасным частям и Оригинальным аксессуарам, ресурс которых зависит от применяемых расходных материалов и от своевременности прохождения Технического обслуживания.

О каждом плановом Техническом обслуживании должна быть сделана отметка Дилера в сервисной книжке Автомобиля и/или должна быть соответствующая запись в электронной базе данных.

Периодичность и содержание работ, которые подлежат выполнению при проведении каждого планового технического обслуживания, устанавливаются Изготовителем или Импортером.

3.8. Гарантийное обслуживание Автомобиля, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров должно выполняться только у Дилеров в Республике Беларусь.

3.9. Проведение всех работ на Автомобиле должно производиться с использованием Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров, а также может производиться по разрешению (согласованию) Импортера с применением запасных частей разрешенных производителями запасных частей, за исключением шин. Невыполнение данного условия является нарушением правил эксплуатации Автомобиля и нарушением технологии Изготовителя.

3.10. Гарантийный срок на Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары, установленные Дилером на Автомобиль в порядке выполнения гарантийных обязательств на Автомобиль, является неотъемлемой частью всего гарантийного срока на Автомобиль. Поэтому он равен остатку общего гарантийного срока на Автомобиль, не истекшему на момент обращения Владельца к Дилеру с недостатком Автомобиля.

3.11. Гарантийный срок на Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары, установленные Дилером на Автомобиль в послегарантийном периоде его эксплуатации и в порядке выполнения гарантийных обязательств на Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары, является неотъемлемой частью всего гарантийного срока на Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары. Поэтому он равен остатку общего гарантийного срока на Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары, не истекшему к моменту обращения Владельца с жалобой на неисправность.

3.12. Для некоторых моделей Изготовителя, начиная с 2017 модельного года, ведутся электронные сервисные книжки. Для таких автомобилей все предусмотренные настоящими Правилами записи и отметки вносятся в электронные сервисные книжки в порядке, установленном Изготовителем. Электронная сервисная книжка, в части отметок об обслуживании автомобиля, полностью заменяет сервисную книжку на бумажном носителе.



4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.1. При обнаружении неисправности, которая подлежит устранению в порядке Гарантийного обслуживания Автомобиля, Оригинальной запасной части или Оригинального аксессуара, Владелец обязан незамедлительно обратиться к одному из Дилеров.
- 4.2. Дата и время Гарантийного обслуживания и Технического обслуживания Автомобиля предварительно согласовываются Владелцем и Дилером в установленном порядке.
- 4.3. Для проведения Гарантийного обслуживания Владелец вправе обратиться к любому Дилеру в Республике Беларусь.
- 4.4. Для проведения Гарантийного обслуживания Автомобиля Владелец обязан предоставить руководство по эксплуатации и/или сервисную книжку на Автомобиль, а также при необходимости иное документальное подтверждение своевременного проведения Технического обслуживания у Дилера, если необходимых данных нет в электронной базе данных.
- 4.5. Для Гарантийного обслуживания Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров Владелец обязан представить документ, подтверждающий факт приобретения и установки их на Автомобиль у Дилера, либо документ, подтверждающий факт приобретения их у Дилера в Республике Беларусь.
- 4.6. При обращении к Дилеру Владелец обязан в порядке, установленном законодательством Беларуси, указать неисправности и формы их проявления на Автомобиле.
- 4.7. Устранение неисправностей в порядке Гарантийного обслуживания производится путем замены или ремонта неисправных деталей, узлов, агрегатов.
- 4.8. Устранение неисправности путем ремонта или замены детали (узла, агрегата) производится Дилером на основании условий Импортёра, независимо от желания Владельца. Дилер согласовывает с Импортёром устранение неисправности путем замены детали (узла, агрегата) в случае невозможности устранения неисправности путем ремонтных, регулировочных и иных аналогичных работ.
- 4.9. Если вследствие устранения неисправности по гарантии возникает необходимость проведения дополнительного технического обслуживания согласно правилам Изготовителя, то работы, детали и расходные материалы Владельцем не оплачиваются.
- 4.10. Оригинальные запасные части или Оригинальные аксессуары, замененные при проведении Гарантийного обслуживания, являются собственностью Дилера.

5. ОТКАЗ В ПРОВЕДЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 5.1. Гарантийные обязательства не распространяются на работы (с заменой Оригинальных запасных частей или Оригинальных аксессуаров, либо без их замены), не приведшие к устранению недостатка производственного происхождения.
- 5.2. Гарантийное обслуживание Автомобиля, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров не производится в следующих случаях:
 - 5.2.1. Автомобиль не предназначен для условий страны, в которой он постоянно эксплуатируется, если это послужило причиной неисправности.
 - 5.2.2. Произведено изменение комплектации Автомобиля, которое могло послужить причиной неисправности.
 - 5.2.3. Обслуживание Автомобиля (предпродажное обслуживание, техническое обслуживание, ремонт, комплектование дополнительным оборудованием) производилось не у Дилера, что могло послужить причиной неисправности.
 - 5.2.4. При гарантии на Оригинальные запасные части или Оригинальные аксессуары их установка производилась не у Дилера без соблюдения технологии Изготовителя, что могло послужить причиной неисправности.



5.2.5. Недостатки Автомобиля, его лакокрасочного покрытия или сквозная коррозия его кузова явились следствием использования запасных частей, аксессуаров или материалов, не соответствующих технологии Изготовителя.

5.2.6. Владелец сразу после обнаружения неисправности не обратился к Дилеру за устранением неисправности и продолжал эксплуатацию Автомобиля.

5.2.7. Владелец при обращении к Дилеру с неисправностью не предоставил Автомобиль для устранения неисправности, несмотря на письменное или устное требование Дилера.

5.2.8. Работы по техническому обслуживанию проводились несвоевременно, т.е. с превышением пробега или установленного календарного срока, установленного Изготовителем или Импортером.

5.2.9. На Автомобиле установлены детали, не разрешенные Изготовителем для установки на данный Автомобиль, т.е. не содержащиеся в каталоге Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров Изготовителя, а также запасные части не предусмотренные изготовителями запасных частей для данного Автомобиля в соответствии с его комплектацией, что могло послужить причиной неисправности.

5.2.10. В конструкцию Автомобиля, в том числе, в его электрическую, топливную или иную систему внесены изменения, включая переоборудование Автомобиля в специализированных мастерских (бронированные автомобили, автобусы и другая специальная техника), тюнинг, установку сигнализации, аудиосистем и другого дополнительного оборудования, не являющегося Оригинальными запасными частями или Оригинальными аксессуарами, что могло послужить причиной неисправности.

В этих случаях Изготовитель и его представители не несут ответственности за возможные неисправности вследствие изменений Автомобиля. В ситуации, когда причина неисправности не ясна, предполагается, что причиной неисправности являются внесенные изменения.

5.2.11. Владелец не соблюдал правила эксплуатации, технического обслуживания и ухода за Автомобилем, изложенные в Руководстве по эксплуатации Автомобиля, сервисной книжке, настоящих Правилах, договоре купли-продажи Автомобиля, что могло послужить причиной неисправности.

5.2.12. Автомобиль участвовал в гонках или других мероприятиях, связанных с эксплуатацией Автомобиля в условиях, для которых он не предназначен.

5.2.13. Недостатки лакокрасочного покрытия или сквозная коррозия кузова явились следствием внешних силовых, абразивных, агрессивных и других воздействий или следствием недостаточного, несвоевременного ухода за Автомобилем.

5.2.14. Владелец обратился с неисправностью за пределами гарантийного срока.

5.3. Ограничение гарантийных обязательств по пробегу Автомобиля, контролируется по показаниям одометра Автомобиля. При нарушении пломбы одометра или при другом постороннем вмешательстве в его работу Гарантийное обслуживание не производится.

5.4. Гарантийные обязательства не распространяются на детали, узлы и агрегаты Автомобиля, подверженные естественному износу: тормозные колодки, тормозные диски и барабаны, щетки стеклоочистителя, фильтры, колёсные диски и шины, свечи зажигания, лампы накаливания, диски и фрикционные накладки сцепления, амортизаторы и т.п., - если причина неисправности связана с их износом.

5.5. Различные условия эксплуатации автомобиля могут приводить к различным проявлениям естественного износа и последующих неисправностей. Для решения вопроса о возникновении неисправности в результате естественного износа подобных деталей применяются следующие правила:

- неисправности, причина возникновения которых явно связана с изготовлением, устраняются в порядке Гарантийного обслуживания;



- неисправности, возникшие вследствие отчетливо выраженного износа, не подлежат устранению в порядке Гарантийного обслуживания;

5.6. Гарантийные обязательства не распространяются на:

- неисправности, недостатки деталей и расходных материалов, использующихся при проведении технического обслуживания (фильтры, масла, технические жидкости, хладагент кондиционера и другие), если причиной выхода их из строя не является применение дефектных материалов;
- неисправности, повреждения вследствие механического воздействия, дорожно-транспортного происшествия, воздействия окружающей среды, недостатков дорожного покрытия, использования топлива или деталей, не предусмотренных Изготовителем в т.ч. изготовителем запасных частей для данного автомобиля;
- запотевание, устранение влаги в фарах автомобиля;
- иные случаи, предусмотренные в том числе настоящими Правилами.

5.7. Не выполняются в порядке Гарантийного обслуживания следующие работы:

- плановое техническое обслуживание;
- устранение аэродинамических и прочих естественных шумов;
- регулировка капота, дверей, крышки багажника и других навесных деталей кузова;
- измерение и регулировка углов установки колес;
- регулировка фар;
- измерение и регулировка угла опережения зажигания, оборотов холостого хода;
- натяжение приводных ремней.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с 1 октября 2024 года и применяются к новым Автомобилям, Оригинальным запасным частям и Оригинальным аксессуарам Фольксваген, проданным Дилером в Республике Беларусь с этой даты. Гарантийное обслуживание Автомобилей, Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров Фольксваген, проданных до 1 октября 2024 года, регулируется Правилами, действовавшими на дату их продажи.

6.2. Изменения и дополнения к настоящим Правилам утверждаются Импортером и вступают в силу с момента такого утверждения, если не будет установлено иное.

6.3. С момента вступления в силу настоящих Правил утрачивает силу Регламент «Гарантийные правила дилерской сети ФОЛЬКСВАГЕН в Республике Беларусь», утвержденный 01 июля 2022 г.

6.4. В случаях, когда гарантийной (сервисной) документацией на Автомобиль установлен гарантийный срок большей продолжительности по сравнению с гарантийным сроком, установленным настоящими Правилами, приоритет имеет условие о гарантийном сроке, указанное в заключенном договоре купли-продажи между Дилером и Покупателем Автомобиля.

6.5. Другие условия, не оговоренные настоящими Правилами, регулируются законодательством Республики Беларусь и договорами, заключаемыми между сторонами.



ПРИЛОЖЕНИЕ

к Гарантийным правилам дилерской сети Фольксваген в Республике Беларусь
от 01.10.2024

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

1. Общий гарантийный срок на новые автомобили марки Фольксваген:

1.1. гарантийный срок для Автомобилей, приобретенных юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (в том числе для Автомобилей, используемых в коммерческих целях таких как такси, аренда, каршеринг и т.п.) на модели Коммерческих Автомобилей Volkswagen (Amarok, Caddy, Transporter, Caravelle, Multivan, Crafter) составляет 1 (один) год без ограничения пробега*;

1.2. гарантийный срок для Автомобилей, приобретенных физическими лицами (для личного семейного использования) на модели Коммерческих Автомобилей Volkswagen (Amarok, Caddy, Transporter, Caravelle, Multivan, Crafter) составляет 2 (два) года без ограничения пробега*

1.3. гарантийный срок на иные модели Автомобилей составляет 2 (два) года без ограничения пробега*.

2. Гарантия на отсутствие дефектов лакокрасочного покрытия на кузовные элементы, отсутствие сквозной коррозии кузова новых автомобилей Фольксваген составляет 3 (три) года без ограничения пробега.

2.1. Гарантийный срок на лакокрасочное покрытие кузова и на отсутствие сквозной коррозии кузова Автомобиля исчисляются со дня передачи Автомобиля Владельцу.

3. Гарантийный срок на Оригинальные запасные части и Оригинальные аксессуары Фольксваген составляет 1 (один) год и исчисляется со дня установки их на Автомобиль у Дилера, либо со дня приобретения Оригинальных запасных частей и Оригинальных аксессуаров у Дилера в Республике Беларусь*.

*за исключением элементов сцепления, аккумуляторов, сажевого фильтра, ламп накаливания, предохранителей, тормозных дисков, колодок и барабанов, щеток стеклоочистителя, фильтров, колесных дисков и шин, свечей зажигания, гарантия на которые устанавливается сроком 6 месяцев либо 10 000 километров пробега в зависимости от того, какое из событий наступит раньше.