**ДОГОВОР НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ №**

**г. Красноярск « » 2016**  **г.**

**ООО « »,** именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице , действующего на основании с одной стороны, и именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице , действующего на основании далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

* 1. «Заказчик» поручает, а «Исполнитель» принимает на себя обязанности на оказание услуг по гарантийному обслуживанию автомобильной техники.
  2. «Исполнитель» оказывает названные услуги на основании сертификата соответствия № РОСС RU.АЯ08.М03016 от 23.12.2013 года, и права, полученного от ОАО «МАЗ», на проведение ремонта автомобильной техники в гарантийный период эксплуатации.

**2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Гарантийные обязательства на автомобильную технику определяются в договорах на поставку потребителю, а также могут устанавливаться законодательством страны производителя или страны потребителя продукции. Гарантийные обязательства исполняются в течение установленного гарантийного срока.
  2. Гарантийные обязательства распространяются на автомобильную технику в целом, включая комплектующие изделия.
  3. Гарантийные обязательства на автомобиль, прицеп, полуприцеп, указаны в руководстве по эксплуатации, паспорте автомобиля, на автобусы - в руководстве по эксплуатации. Паспорт и руководство по эксплуатации прикладываются к каждой единице автомобиля, автобуса, прицепа, полуприцепа.
  4. В руководстве по эксплуатации приведены гарантийные обязательства, гарантийный срок эксплуатации и пробег, порядок их исчисления, определен порядок предъявления, рассмотрения и удовлетворения претензий потребителей по качеству автомобильной техники.
  5. Организация и все виды работ по выполнению гарантийных обязательств определены системой договорных отношений между заводом-изготовителем, сервисным центром и потребителем.
  6. Порядок выполнения гарантийных обязательств, закрепленный системой договорных отношений, обеспечивает безвозмездное для потребителя автомобильной техники проведение гарантийных ремонтов, предоставление вышедших из строя деталей (узлов) при условии, что неисправность возникла по вине производителя и срок действия гарантии не истек.
  7. Все остальные виды ремонта автомобильной техники проводятся за счет владельца автомобильной техники.
  8. Процедура выполнения гарантийных обязательств по автомобильной технике включает проведение следующих видов работ:

- учет поступивших от потребителей претензий по качеству;

- организация, рассмотрение и удовлетворение принятых претензий по качеству автомобильной техники путем устранения неисправностей;

- доставка дефектных деталей, сборочных единиц, демонтированных с гарантийной автомобильной техники, на завод-изготовитель и их исследование, установление причин выхода из строя и виновной стороны;

- оформление и направление на завод-изготовитель автомобильной техники платежных документов на компенсацию затрат, понесенных при выполнении гарантийного ремонта автомобильной техники;

- рассмотрение комплекта документов, выставленных для оплаты гарантийных ремонтов, их акцепт;

- компенсация затрат за выполненные гарантийные обязательства.

**3. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСВЕННОСТЬ «ИСПОЛНИТЕЛЯ»**

* 1. При первичном обращении «Заказчика» посредством сообщения (Приложение1), произвести технический осмотр гарантийной автомобильной техники.
  2. Рассматривать и принимать решения по претензиям потребителей по качеству автомобильной техники, находящейся в пределах гарантийных обязательств.
  3. Выявлять дефекты и устанавливать причины выхода из строя автомобильной техники, определять виновную сторону и порядок восстановления автомобильной техники, совместно с «Заказчиком» составлять акт-рекламацию.
  4. Устранять выявленные дефекты на гарантийной автомобильной технике путем замены или ремонта вышедших из строя деталей, сборочных единиц в технически минимально возможный срок. Данный срок зависит от следующих показателей:
     1. необходимости поставки вышедшего из строя узла или агрегата на завод - изготовитель для определения причины возникновения неисправности;
     2. возможности ремонта вышедших из строя узлов и агрегатов специалистами ООО « ». Если данный ремонт невозможно произвести на территории сервисного центра, то сервисный центр имеет право обращения к третьей стороне.
     3. при необходимости ремонт автомобильной техники или вышедших из строя узлов и агрегатов осуществляется после получения рекомендаций по восстановлению от завода-изготовителя.
  5. Исполнитель не несет обязательств или ответственности по гарантии за ненадлежащее обслуживание транспортного средства Заказчиком, нарушение хранения и эксплуатации транспортного средства, установленные заводом-изготовителем.

**3.6.** Детали, снятые или замененные Исполнителем в течение гарантийного срока, являются собственностью Исполнителя, либо завода-изготовителя.

**3.7.** Гарантия не распространяется на:

* такие детали как: шины, аккумуляторные батареи, фильтры, распылители форсунок, плунжерные пары, ремни, резинотехнические изделия (прокладки, манжеты, сальники и т.д.), предохранители, лампы и нормальный износ ходовых частей,
* регулировочные и диагностические работы;
* дефекты и/или функциональные неполадки, вызванные:
* (а) любым изменением или модификацией Оборудования без предварительного письменного согласия Исполнителя;
* (б) эксплуатацией, обслуживанием и хранением каким-либо способом, не рекомендуемым Исполнителем и заводом-изготовителем;
* (в) неправильным ремонтом или использованием деталей и узлов, не рекомендованных Исполнителем и заводом-изготовителем

**3.8.**  Претензии не подлежат рассмотрению и удовлетворению в следующих случаях:

* нарушения «Потребителем» видов, периодичности и объемов технического обслуживания, определенных в Руководстве по эксплуатации автомобиля;
* не предоставления полных данных, установленных в качестве обязательных согласно форме сообщения о дефекте;
* не предоставления сервисной книжки и копии ПТС (ПСМ) при подаче сообщения о дефекте;
* демонтажа с автомобиля отдельных деталей, сборочных единиц и их разборки без согласования с заводом-изготовителем или сертифицированной заводом станции;
* предъявления претензий по деталям, сборочным единицам, ранее подвергавшимся «Потребителем» ремонту;
* не предоставления «Потребителем» затребованных деталей, сборочных единиц для исследования и проверки, а также не предоставление паспортов на применяемые дизельное топливо и масла;
* эксплуатации с нарушением требований Руководства по эксплуатации;
* внесения каких-либо конструктивных изменений, дооборудования автомобиля или замены;
* в случае нарушения заводского пломбирования спидометра, тахографа и его привода;
* утери сервисной книжки;
* отсутствия договора о гарантийном техническом обслуживании с ближайшим к потребителю пунктом гарантийного и сервисного обслуживания автотехники;
* эксплуатации автомобилей с полуприцепами и прицепами иномарок, у которых присоединительные размеры, а также пневмо-и электровыводы не соответствуют требованиям нормативных документов, а масса, приходящаяся на седельно-сцепное устройство тягача, или полная масса буксируемого прицепа (полуприцепа) превышает допустимую, оговоренную в Руководстве по эксплуатации;
* в других случаях, когда отсутствует вина завода-изготовителя, например, авария, дорожно-транспортное происшествие и т.д.

**4. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ «ЗАКАЗЧИКА»**

1. Заказчик обязан подробно изучить инструкцию по эксплуатации транспортного средства, эксплуатировать ТС и выполнять требования изложенные в указанной инструкции.
2. Техническое обслуживание транспортного средства проводится только на сертифицированной станции технического обслуживания, и в соответствии с требованиями и графиком, предусмотренным заводом-изготовителем, с обязательной отметкой в сервисной книжке. В противном случае Исполнитель вправе прекратить гарантийное обслуживание транспортного средства.
3. В случае выхода из строя транспортного средства в период действия гарантии, Заказчик имеет право обращаться к поставщику, производителю, либо к Исполнителю, и незамедлительно написать сообщение по форме, установленной заводом-изготовителем (находится в инструкции по эксплуатации ТС).
4. При подтверждении заводом-изготовителем, что дефект в материале или конструкции является заводским и выявился в гарантийный период, Исполнитель произведет замену или ремонт запасной части или узла, необходимого для исправления данного дефекта, за счёт завода-изготовителя. Денежные средства, потраченные Заказчиком за ремонт или замену узла, агрегата будут возвращены ему после перечисления денежных средств или поступления на склад сервисного центра замененной запасной части с завода-изготовителя. При подтверждении, что дефект в материале или конструкции в гарантийный период произошел по вине Заказчика, Исполнитель произведет замену (ремонт) запасной части (узла) за счет Заказчика.
5. Сроки ремонта транспортного средства оговариваются сторонами отдельно и прописываются в Заявке на ремонт. Заказчик и Исполнитель имеют право оговаривать и принимать совместные усилия для ускорения ремонта ТС находящегося на ремонте в период действия гарантийных обязательств завода-изготовителя.

**5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

5.1. Любой спор, возникший из настоящего Договора, подлежит разрешению путем переговоров.

5.2. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по Договору Сторона, считающая свои права нарушенными, обязана направить другой Стороне письменную претензию с указанием своих требований. Сторона, получившая такую претензию, обязана в течение 5 (пяти) дней удовлетворить заявленные в ней требования либо направить мотивированный письменный отказ.

* 1. Если возникший спор не будет разрешен, он подлежит разрешению в Арбитражном суде Красноярского края.

**6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**6.1** Изменения и дополнения к настоящему Договору могут быть внесены только с согласия обеих Сторон. Такие изменения и дополнения будут действительны лишь при условии, если они оформлены в виде Дополнительных соглашений, подписаны уполномоченными представителями Сторон и приобщены к Договору в качестве его неотъемлемой части.

**6.2** Во всем остальном, что не указано в настоящем Договоре, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

* 1. К настоящему Договору прилагаются и являются неотъемлемой его частью:
* шаблон сообщения (Приложение 1).
* Периодичность технического обслуживания для автомобилей МАЗ (Приложение 2).

6.4 Со дня подписания настоящего Договора обеими Сторонами все предыдущие переговоры в устной или письменной форме и переписка, относящаяся к настоящему Договору, утрачивают силу.

**6.5** Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному подлинному экземпляру для каждой Стороны.

13. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| ИСПОЛНИТЕЛЬ | ЗАКАЗЧИК |
|  |  |

14. ПОДПИСИ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| ИСПОЛНИТЕЛЬ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | ЗАКАЗЧИК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 1**

**К Договору №**

**НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ**

СООБЩЕНИЕ

1. Дата « \_\_\_\_ » 201\_\_ года

2.Место составления акта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование субъекта хозяйствования)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( почтовый адрес, телефон, факс)

3. Составлено на автомобиль (прицеп, полуприцеп): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование, марка, модель)

№ шасси:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № двигателя:: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выпуска: Дата приобретения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№КПП: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №ТНВД: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ТКР:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата ввода в эксплуатацию:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата выхода из строя:: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.Автомобиль со времени ввода в эксплуатацию отработал: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(месяцев, километров пробега)

Проведены следующие технические обслуживания (вид, пробег, дата):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. При внешнем осмотре, анализе причин неисправности установлено:

5.1 Комплектность, внешний вид:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.2 Пломбы спидометра, ТНВД:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.3 Наименование и характер дефекта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.4. Причина дефекта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Прошу рассмотреть данное сообщение и принять меры для определения причин возникновения дефекта и устранения неисправности.

Руководитель предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, ФИО)

Главный механик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, ФИО)

**Приложение № 2**

**К Договору №**

**НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ**

