ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АВТОСЕРВИСА

Редакция от 14.10.2026
Применяется к заказ-нарядам, оформленным с 14.10.2026 г.
г. Кемерово

Настоящие Общие условия оказания услуг автосервиса, далее — «Договор», определяют общие условия выполнения работ и оказания услуг по техническому обслуживанию, ремонту, диагностике, автомойке, детейлингу и иным услугам в отношении транспортных средств.

Настоящий Договор размещается на сайте Исполнителя vagline.ru, доступен для ознакомления в автотехцентре Исполнителя и применяется к заказ-нарядам, калькуляциям, актам выполненных работ, кассовым чекам, счетам, сметам, фото-/видеоматериалам, переписке сторон и иным документам, оформленным по конкретному заказу.

Оформляя и/или подписывая заказ-наряд, акт выполненных работ, иной документ по заказу либо передавая транспортное средство Исполнителю для выполнения работ/оказания услуг, Заказчик подтверждает, что до начала выполнения работ ознакомлен с настоящим Договором, понимает его содержание и согласен с его условиями.

Настоящий Договор применяется в части, не противоречащей обязательным требованиям законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

1. Термины и документы по заказу

1.1. Исполнитель — Индивидуальный предприниматель Куренкова Екатерина Сергеевна, оказывающий услуги и/или выполняющий работы по техническому обслуживанию, ремонту, диагностике, автомойке, детейлингу и иным работам/услугам в отношении транспортного средства.

1.2. Заказчик — потребитель или иное лицо, обратившееся к Исполнителю за выполнением работ и/или оказанием услуг.

1.3. ТС — транспортное средство Заказчика, переданное Исполнителю для выполнения работ и/или оказания услуг.

1.4. Заказ-наряд — документ, в котором указываются индивидуальные условия конкретного заказа: данные Заказчика, данные ТС, перечень работ/услуг, запасных частей, материалов, стоимость, сроки, гарантийные сроки и иные условия.

1.5. Калькуляция — предварительный расчет стоимости работ, услуг, запасных частей, расходных материалов и технических жидкостей. Калькуляция не является окончательным перечнем работ и не заменяет заказ-наряд, если иное прямо не указано сторонами.

1.6. Акт выполненных работ — документ, подтверждающий выполнение работ/оказание услуг, передачу результата Заказчику и приемку результата работ/услуг.

1.7. Настоящий Договор, заказ-наряд, акт выполненных работ, кассовый чек, счет, смета, калькуляция, фото-/видеоматериалы, переписка сторон и иные документы по заказу образуют единый договор оказания услуг по конкретному заказу.

1.8. В случае противоречия между индивидуальными условиями заказ-наряда и настоящим Договором приоритет имеют индивидуальные условия заказ-наряда в части, не противоречащей обязательным требованиям законодательства Российской Федерации.

2. Сведения об Исполнителе

2.1. Исполнитель: ИП Куренкова Екатерина Сергеевна. Полное наименование: Индивидуальный предприниматель Куренкова Екатерина Сергеевна. ИНН: 422313559309. ОГРНИП: 325420500066579. Юридический адрес: 653039, Кемеровская область, город Прокопьевск, улица Шишкина, 19, кв. 6. Фактический адрес / адрес оказания услуг: г. Кемерово, ул. Терешковой, 41/3. Телефон: +7 (3842) 67-03-66. Мобильный телефон: +7 (923) 476-26-66. Электронная почта: vag.line@bk.ru. Сайт: vagline.ru.

2.2. Банковские реквизиты Исполнителя указываются в разделе 21 настоящего Договора, а также могут указываться в заказ-наряде, счете, кассовом чеке, на сайте Исполнителя или ином документе, предоставленном Заказчику.

2.3. Информация об Исполнителе, услугах, ценах, порядке оплаты, сроках, гарантийных условиях, запасных частях и материалах доводится до Заказчика посредством настоящего Договора, заказ-наряда, калькуляции, прейскуранта, информационного стенда, сайта, кассового чека, счета, сметы или иного документа.

3. Предмет договора

3.1. Исполнитель по заданию Заказчика выполняет работы и/или оказывает услуги по диагностике, техническому обслуживанию, ремонту, автомойке, детейлингу, замене и/или установке запасных частей, узлов, агрегатов, использованию материалов и иные работы/услуги, указанные в заказ-наряде.

3.2. Заказчик обязуется предоставить ТС, необходимые сведения, принять результат работ/услуг и оплатить их стоимость.

3.3. Конкретный перечень работ, услуг, запасных частей, материалов, стоимость, сроки выполнения и иные индивидуальные условия определяются заказ-нарядом и/или дополнительными согласованиями сторон.

3.4. Исполнитель оказывает услуги с учетом законодательства Российской Федерации, технической документации завода-изготовителя ТС, применимых требований технического регулирования и обычных требований к качеству соответствующих работ и услуг.

3.5. Качество оказываемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или недостаточности таких условий — требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг такого рода. Если законодательством Российской Федерации или актами технического регулирования предусмотрены обязательные требования к оказываемым услугам, Исполнитель оказывает услуги с соблюдением таких требований.

3.6. Оформление заказа и выполнение работ возможны при согласии Заказчика с условиями настоящего Договора, заказ-наряда, гарантийными условиями, порядком выполнения работ, порядком приемки, условиями использования запасных частей и материалов, порядком фото-/видеофиксации и правилами нахождения на территории Исполнителя.

При несогласии Заказчика с указанными условиями Исполнитель вправе отказать в оформлении заказа, приемке ТС, выполнении работ и/или оказании услуг до начала их выполнения в случаях, когда такой отказ не противоречит законодательству Российской Федерации.

4. Передача транспортного средства и сведения о состоянии

4.1. Заказчик передает, а Исполнитель принимает ТС для выполнения работ и/или оказания услуг, указанных в заказ-наряде.

4.2. Сведения о внешнем виде, комплектности, видимых повреждениях, загрязнениях, состоянии кузова, лакокрасочного покрытия, стекол, фар, фонарей, дисков, шин, салона, защитных пленок, декоративных элементов и иных особенностях ТС могут фиксироваться Исполнителем посредством фото- и/или видеофиксации при приемке ТС.

4.3. Фото- и/или видеоматериалы, выполненные при приемке ТС, в процессе выполнения работ, после выполнения работ и/или при выдаче ТС, являются частью документов по заказу и могут использоваться сторонами в качестве доказательства состояния ТС, объема выполненных работ, результата услуг, наличия или отсутствия повреждений, загрязнений, дефектов и иных обстоятельств.

4.4. Исполнитель вправе до начала, в процессе и после выполнения работ осуществлять фото- и/или видеофиксацию состояния ТС, его внешнего вида, комплектности, повреждений, загрязнений, салона, ЛКП, защитных пленок, декоративных элементов, узлов, агрегатов, результата работ и иных обстоятельств, имеющих значение для исполнения договора и рассмотрения возможных претензий.

4.5. Фото- и/или видеоматериалы хранятся Исполнителем в течение срока, необходимого для исполнения договора и рассмотрения возможных претензий, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

4.6. Заказчик подтверждает, что до передачи ТС Исполнителю забрал денежные средства, документы, ценные вещи, электронные устройства и иное имущество, не относящееся к ТС. Имущество, оставленное в ТС, не передается Исполнителю на ответственное хранение, если не оформлена отдельная письменная опись.

4.7. Запасные части, узлы, агрегаты, расходные материалы и технические жидкости Заказчика принимаются для установки и/или использования только по предварительному согласованию с Исполнителем.

Переданные Заказчиком запасные части и материалы указываются в заказ-наряде как предоставленные Заказчиком. Исполнитель вправе зафиксировать их наименование, количество, артикул, маркировку, комплектность, видимое состояние, повреждения и следы предыдущей эксплуатации или установки.

5. Запасные части, материалы и технические жидкости

5.1. По общему правилу Исполнитель выполняет работы с использованием запасных частей, узлов, агрегатов, расходных материалов и технических жидкостей, предоставленных Исполнителем.

5.2. Использование запасных частей, узлов, агрегатов, расходных материалов и технических жидкостей, предоставленных Заказчиком, допускается по предварительному согласованию с Исполнителем.

5.3. Исполнитель при приемке вправе проверить предоставленные Заказчиком запасные части и материалы на применимость, совместимость, комплектность и видимые недостатки исходя из доступной Исполнителю технической информации, маркировки, состояния детали и сведений о ТС.

Такая проверка не является гарантией отсутствия скрытых недостатков, которые невозможно установить при надлежащей приемке без специальной диагностики, испытания или установки детали.

5.4. При обнаружении непригодности, недоброкачественности, несовместимости, некомплектности либо иных обстоятельств, способных повлиять на качество или безопасность ремонта, Исполнитель уведомляет Заказчика и вправе приостановить работы до получения дальнейших указаний Заказчика.

Исполнитель вправе отказаться от установки или использования такой детали, если ее применение не позволяет выполнить работу надлежащим и безопасным образом.

5.5. Запасные части и материалы Заказчика указываются в заказ-наряде как «Товар Заказчика» либо иным способом, позволяющим установить, что соответствующая деталь или материал предоставлены Заказчиком.

5.6. Исполнитель отвечает за сохранность и правильное использование принятых от Заказчика запасных частей и материалов в пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

Исполнитель не отвечает за производственные, скрытые или иные недостатки предоставленной Заказчиком запасной части, возникшие не по вине Исполнителя.

5.7. Если результат работы не достигнут либо имеет недостатки вследствие скрытого недостатка предоставленной Заказчиком запасной части или материала, который не мог быть обнаружен Исполнителем при надлежащей приемке, фактически выполненные Исполнителем работы подлежат оплате в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями заказа.

Повторные работы по снятию, установке, замене, разборке и сборке оплачиваются Заказчиком отдельно, если необходимость их выполнения вызвана недостатком предоставленной Заказчиком детали и не связана с недостатком работ Исполнителя.

5.8. Если после начала ремонта выявлена необходимость в дополнительных запасных частях или материалах, дальнейшие действия и расходы согласовываются с Заказчиком в порядке раздела 6 настоящего Договора.

5.9. Если продолжение ремонта невозможно из-за отсутствия, непригодности, неисправности, несовместимости или некомплектности запасной части Заказчика, Исполнитель вправе приостановить работы до предоставления подходящей детали или согласования дальнейших действий.

При необходимости освобождения рабочего поста стороны согласовывают перемещение ТС либо необходимые работы по его сборке. Такие дополнительные работы оплачиваются Заказчиком, если необходимость в них не возникла вследствие недостатка работ Исполнителя.

5.10. Неизрасходованные остатки материалов Заказчика и снятые с ТС запасные части возвращаются Заказчику в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и соглашением сторон. Утилизация таких деталей Исполнителем производится с согласия Заказчика, если иное не установлено законодательством.

5.11. При использовании запасных частей Исполнителя Исполнитель самостоятельно определяет поставщика, если иное прямо не согласовано сторонами.

Тип используемых запасных частей — оригинальные, неоригинальные, аналоги либо иные запасные части — указывается в заказ-наряде или согласовании сторон.

5.12. На запасные части и материалы, предоставленные Исполнителем, распространяются гарантийные условия настоящего Договора и/или заказ-наряда.

На запасные части и материалы, предоставленные Заказчиком, гарантия Исполнителя как продавца такой запасной части не распространяется. Исполнитель сохраняет ответственность за качество выполненных им работ, в том числе за правильность установки предоставленной Заказчиком детали.

6. Согласование работ, стоимости и сроков

6.1. Перечень работ, услуг, запасных частей, материалов, стоимость и сроки выполнения указываются в заказ-наряде либо согласуются сторонами дополнительно.

6.2. Заказчик подтверждает, что с объемом работ и первоначальной стоимостью по заказ-наряду согласен.

6.3. Сопутствующие работы, стоимость которых не превышает 10% от первоначальной стоимости по заказ-наряду с учетом стоимости запасных частей и материалов, считаются заранее согласованными Заказчиком, если соответствующее условие указано в заказ-наряде и такой порядок допускается законодательством Российской Федерации.

6.4. Если первоначальная стоимость по заказ-наряду равна нулю, сопутствующие работы, запасные части и материалы выполняются только после дополнительного согласования с Заказчиком, за исключением минимально необходимых действий для предотвращения ущерба, обеспечения безопасности или сохранности ТС.

6.5. Дополнительные работы, услуги, запасные части и материалы, стоимость которых превышает указанный предел, подлежат дополнительному согласованию с Заказчиком до их выполнения/использования.

6.6. В случаях, когда действия необходимы для предотвращения ущерба, обеспечения безопасности или сохранности ТС, Исполнитель вправе выполнить только минимально необходимые действия с последующим уведомлением Заказчика.

6.7. При отказе Заказчика от рекомендованных работ, запасных частей, материалов, диагностики или иных мероприятий Исполнитель не несет ответственности за недостатки, неисправности, ущерб и последствия, возникшие вследствие такого отказа, при наличии причинно-следственной связи между отказом и выявленным недостатком или неисправностью.

6.8. Согласование работ, услуг, запасных частей, материалов, стоимости, сроков, рекомендаций и иных условий может осуществляться лично, по телефону, SMS, электронной почте, через мессенджеры или иные средства связи, указанные Заказчиком.

6.9. Сообщения, подтверждения, согласования и иная переписка, направленные с использованием указанных Заказчиком контактных данных, признаются способом согласования в пределах, допускаемых законодательством Российской Федерации, если иное прямо не указано в заказ-наряде или письменном соглашении сторон.

7. Техническая мойка

7.1. Заказчик согласен, что при необходимости Исполнитель вправе выполнить техническую мойку ТС или его отдельных частей, если это требуется для диагностики, осмотра, ремонта, обслуживания, контроля качества, фото-/видеофиксации, соблюдения технологического процесса или выдачи ТС.

7.2. Техническая мойка выполняется без дополнительной оплаты для Заказчика и не является самостоятельной услугой автомойки или детейлинга.

7.3. Техническая мойка направлена на обеспечение возможности выполнения работ/оказания услуг и не предполагает достижения результата, характерного для коммерческой услуги автомойки, химчистки или детейлинга, если такие услуги не указаны в заказ-наряде отдельно.

8. Порядок выполнения работ и нахождение в сервисной зоне

8.1. Исполнитель выполняет работы и оказывает услуги в соответствии с заданием Заказчика, заказ-нарядом, техническими требованиями, обычными требованиями к качеству соответствующих работ/услуг, а также с учетом фактического состояния ТС.

8.2. Исполнитель вправе отказаться от выполнения конкретной работы или приостановить ее, если состояние ТС, его узлов, агрегатов, ЛКП, пленок, салона, электрооборудования, предоставленных Заказчиком деталей или иных элементов создает риск повреждения, невозможности достижения результата или нарушения безопасности, с учетом требований законодательства Российской Федерации.

8.3. Заказчик предоставляет Исполнителю право перемещать ТС по территории Исполнителя, а также совершать короткую тестовую поездку для диагностики, проверки качества выполненных работ, выявления неисправностей или контроля результата ремонта, если это необходимо для оказания услуги или выполнения работ.

8.4. Тестовая поездка осуществляется в объеме, разумно необходимом для диагностики или проверки результата работ, сотрудником или представителем Исполнителя, имеющим право управления транспортным средством соответствующей категории.

8.5. В целях безопасности Заказчика, работников Исполнителя и третьих лиц нахождение Заказчика и сопровождающих его лиц в сервисной, ремонтной, производственной, моечной, детейлинг-зоне, на постах технического обслуживания, в зоне перемещения ТС, хранения запасных частей, инструмента и оборудования допускается только с разрешения Исполнителя и в сопровождении уполномоченного сотрудника Исполнителя.

8.6. Исполнитель вправе ограничить доступ в указанные зоны, если это необходимо для соблюдения требований охраны труда, пожарной безопасности, технологического процесса, сохранности ТС, имущества, оборудования либо если присутствие Заказчика препятствует выполнению работ или создает риск причинения вреда жизни, здоровью или имуществу, с учетом обязательных прав потребителя, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.7. Наблюдение за ходом выполнения работ, осмотр ТС, согласование дополнительных работ и выдача ТС осуществляются в порядке, обеспечивающем соблюдение требований безопасности и законодательства Российской Федерации.

8.8. Исполнитель не обязан выполнять работы, не указанные в заказ-наряде или не согласованные сторонами дополнительно.

8.9. Если в ходе выполнения работ выявлены скрытые неисправности, повреждения, следы неквалифицированного ремонта, износ, коррозия, нештатные изменения конструкции, программного обеспечения или иные обстоятельства, влияющие на результат, Исполнитель вправе приостановить работы до согласования дальнейших действий с Заказчиком.

9. Стоимость и порядок оплаты

9.1. Стоимость работ, услуг, запасных частей и материалов определяется заказ-нарядом, прейскурантом Исполнителя, сметой, калькуляцией или иным согласованным сторонами способом.

9.2. Заказчик обязан оплатить фактически выполненные и подлежащие оплате работы, оказанные услуги, использованные запасные части и материалы в порядке, предусмотренном договором и законодательством Российской Федерации.

9.3. Выдача ТС Заказчику производится после оплаты выполненных работ, оказанных услуг, использованных запасных частей и материалов, если иное не согласовано сторонами или не установлено обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

9.4. Если Заказчик отказался от дальнейшего выполнения работ после начала исполнения заказа, расчеты производятся в соответствии с фактически выполненными работами, оказанными услугами, произведенными расходами и требованиями законодательства Российской Федерации.

9.5. Диагностические работы, осмотры, проверки, разборка и сборка оплачиваются Заказчиком, если они были согласованы и не относятся к работам, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации Исполнитель обязан выполнить за свой счет.

9.6. Если выполнение ремонта невозможно продолжить вследствие скрытого недостатка, неисправности, несовместимости или некомплектности предоставленной Заказчиком запасной части, который не мог быть обнаружен Исполнителем при надлежащей приемке, расчеты за фактически выполненные работы производятся с учетом требований законодательства Российской Федерации.

Повторные работы, вызванные недостатком запасной части Заказчика, оплачиваются отдельно, если необходимость их выполнения не связана с недостатком работ Исполнителя.

10. Сроки выполнения работ и выдача автомобиля

10.1. Срок выполнения работ указывается в заказ-наряде либо согласуется сторонами дополнительно.

10.2. Срок выполнения работ может быть изменен по соглашению сторон, а также с учетом обстоятельств, влияющих на возможность своевременного выполнения работ, в порядке, допускаемом законодательством Российской Федерации.

10.3. После уведомления о готовности ТС Заказчик обязан получить автомобиль в согласованный срок.

10.4. После завершения работ ТС может быть размещено в зоне выдачи, на территории или парковке Исполнителя для последующей передачи Заказчику.

10.5. Условия дальнейшего нахождения ТС после уведомления Заказчика о готовности определяются настоящим Договором, заказ-нарядом и законодательством Российской Федерации.

10.6. Исполнитель несет ответственность за сохранность принятого ТС и за его повреждение, утрату или ухудшение состояния в пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

10.7. Исполнитель не отвечает за ухудшение состояния ТС, возникшее вследствие обстоятельств, не связанных с действиями или бездействием Исполнителя, при наличии соответствующей причинно-следственной связи и с учетом обязательных требований законодательства Российской Федерации.

10.8. При обнаружении повреждений при получении ТС Заказчику рекомендуется незамедлительно сообщить об этом Исполнителю. Обстоятельства возникновения повреждений устанавливаются с учетом фото-/видеоматериалов, состояния ТС при приемке и выдаче, данных осмотра, объяснений сторон, записей камер видеонаблюдения и иных доказательств.

10.9. Ответственность сторон за несвоевременное получение ТС определяется законодательством Российской Федерации и условиями конкретного заказа.

10.10. При необходимости замены непригодной, неисправной, несовместимой или некомплектной запасной части Заказчика Исполнитель уведомляет Заказчика и приостанавливает соответствующие работы до получения дальнейших указаний либо предоставления подходящей детали. Изменение срока выполнения работ согласовывается сторонами в установленном порядке.

11. Приемка результата работ и услуг

11.1. При получении ТС Заказчик проверяет совместно с Исполнителем автомобиль и результат выполненных работ/оказанных услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и договором.

11.2. При обнаружении видимых недостатков, отступлений от договора, некомплектности или иных замечаний Заказчик сообщает об этом Исполнителю при приемке для их фиксации.

11.3. Приемка результата без замечаний может учитываться при рассмотрении последующих требований в отношении недостатков, которые могли быть обнаружены при обычной приемке, с учетом прав Заказчика, установленных законодательством Российской Федерации.

11.4. Требования в отношении скрытых недостатков рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

11.5. Подписание акта выполненных работ, заказ-наряда, документа о выдаче ТС либо фактическое получение ТС без замечаний подтверждает приемку результата работ/услуг, но не ограничивает права Заказчика в отношении скрытых недостатков и иные обязательные права, установленные законодательством.

12. Гарантийные обязательства

12.1. Гарантийный срок, добровольно устанавливаемый Исполнителем на выполненные ремонтные работы и установленные Исполнителем запасные части, составляет:

• при использовании оригинальных запасных частей — 24 месяца либо 30 000 км пробега, в зависимости от того, что наступит ранее;

• при использовании неоригинальных запасных частей / запасных частей-аналогов — 12 месяцев либо 10 000 км пробега, в зависимости от того, что наступит ранее.

12.2. На отдельные виды работ, услуг, материалов и запасных частей может устанавливаться специальный гарантийный срок, указанный в заказ-наряде, при условии что это не ограничивает обязательные права Заказчика, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

12.3. Гарантийный срок исчисляется с даты передачи ТС Заказчику после выполнения работ, если иное не предусмотрено законодательством или не указано в заказ-наряде.

12.4. При использовании запасных частей Исполнителя гарантия распространяется на выполненные Исполнителем работы и соответствующие запасные части в пределах установленных гарантийных условий.

При использовании запасной части, предоставленной Заказчиком, гарантийные обязательства Исполнителя распространяются на качество выполненных Исполнителем работ. Исполнитель не является продавцом такой детали и не предоставляет гарантию на саму предоставленную Заказчиком запасную часть.

12.5. Исполнитель отвечает за недостатки выполненных работ в порядке и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

12.6. Исполнитель не отвечает за недостатки, вызванные исключительно дефектом, неисправностью, несовместимостью, износом или иными свойствами предоставленной Заказчиком запасной части, если такие недостатки не связаны с качеством выполненных Исполнителем работ.

12.7. Установка предоставленной Заказчиком запасной части сама по себе не означает гарантированного устранения первоначально заявленной неисправности, если достижение такого результата зависит от исправности, качества, характеристик или состояния этой детали либо от иных неисправностей ТС.

13. Случаи, не связанные с недостатком работ Исполнителя

13.1. При рассмотрении гарантийного требования устанавливается наличие причинно-следственной связи между заявленной неисправностью и качеством выполненных Исполнителем работ.

К обстоятельствам, которые сами по себе не являются недостатком работ Исполнителя, при отсутствии соответствующей причинно-следственной связи относятся:

• естественный износ деталей, узлов, агрегатов и материалов;
• необходимость диагностических работ, осмотров и проверок, которые сами по себе не являются ремонтом;
• необходимость повторной регулировки вследствие эксплуатации, естественного износа или внешнего воздействия;
• неисправности деталей и агрегатов, не связанные с выполненными Исполнителем работами;
• неисправности вследствие вмешательства третьих лиц;
• механические повреждения, ДТП и внешние воздействия;
• последствия нарушения правил эксплуатации ТС;
• последствия несвоевременного устранения иных неисправностей;
• последствия чип-тюнинга, нештатного программного обеспечения или изменения заводских калибровок, если они связаны с возникшей неисправностью;
• последствия агрессивной или ненадлежащей эксплуатации;
• иные обстоятельства, не связанные с качеством выполненных Исполнителем работ.

13.2. При использовании запасной части Заказчика к обстоятельствам, не являющимся недостатком работ Исполнителя, относятся дефекты, неисправность, износ, ненадлежащее качество, несовместимость либо иные недостатки такой запасной части, если они не вызваны действиями Исполнителя и не связаны с ненадлежащим выполнением Исполнителем работ.

14. Порядок обращения по гарантии

14.1. При обнаружении признаков неисправности Заказчику рекомендуется прекратить эксплуатацию ТС, если дальнейшая эксплуатация может привести к увеличению ущерба, и обратиться к Исполнителю.

14.2. Для объективного установления причины неисправности Заказчик предоставляет Исполнителю возможность осмотреть ТС и соответствующий узел до выполнения ремонта третьими лицами, если это возможно и не создает угрозы безопасности или увеличения ущерба.

14.3. Причина неисправности устанавливается по результатам осмотра, диагностики, фото-/видеофиксации, технической документации, экспертизы и иных допустимых доказательств.

14.4. Вопрос о наличии или отсутствии ответственности Исполнителя определяется с учетом причинно-следственной связи между заявленной неисправностью и выполненными Исполнителем работами, а также правил распределения бремени доказывания, установленных законодательством Российской Федерации.

14.5. Возмещение расходов, убытков и иных требований Заказчика осуществляется в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

14.6. При обращении после установки запасной части Заказчика Исполнитель вправе провести диагностику для определения причины неисправности.

Если установлено, что причиной является недостаток выполненных Исполнителем работ, необходимая для установления такого недостатка диагностика Заказчиком не оплачивается, а требования Заказчика рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Если недостаток работ Исполнителя не установлен, а причиной неисправности является предоставленная Заказчиком запасная часть или иное обстоятельство, не связанное с качеством работ Исполнителя, согласованные диагностические и последующие ремонтные работы оплачиваются Заказчиком.

15. Автомойка и детейлинг

15.1. Услуги автомойки и детейлинга включают мойку, очистку, уборку, химическую обработку, химчистку салона, очистку кожи, ткани, пластика, стекол, дисков, декоративных элементов, полировку, восстановительную и/или защитную обработку ЛКП, нанесение защитных, гидрофобных, керамических, кварцевых, восковых и иных составов, а также иные работы, указанные в заказ-наряде.

15.2. Исполнитель отвечает за качество фактически оказанных услуг автомойки и детейлинга в соответствии с условиями заказа и законодательством Российской Федерации.

15.3. Гарантийный срок на защитные, гидрофобные, керамические, кварцевые, восковые и иные составы, если он устанавливается Исполнителем, указывается в заказ-наряде.

15.4. Результат услуг оценивается с учетом исходного состояния ТС, степени загрязнения, износа, возраста материалов, ранее выполненных ремонтов, окрасов, полировок, химчисток, оклеек, восстановительных работ или иных обработок.

15.5. При обнаружении видимых недостатков результата услуги Заказчику рекомендуется заявить о них при получении ТС для возможности их немедленной фиксации и проверки.

15.6. Приемка услуги без замечаний учитывается при рассмотрении требований в отношении недостатков, которые могли быть обнаружены при обычной приемке, без ограничения обязательных прав Заказчика.

15.7. Требования в отношении скрытых недостатков рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.8. Исполнитель не отвечает за существовавшие до оказания услуги повреждения и дефекты либо за недостатки, возникшие по причинам, не связанным с качеством оказанных Исполнителем услуг.

15.9. При оценке причин возникновения недостатка учитываются износ, старение, коррозия, прежний ремонт, окрас, полировка, химчистка, оклейка, восстановление, состояние креплений и иные особенности ТС.

15.10. Заказчик обязан до начала оказания услуг сообщить Исполнителю об известных ему повреждениях, дефектах и особенностях ТС, способных иметь значение для выполнения услуги.

15.11. При наличии обоснованного риска повреждения ТС или невозможности безопасного выполнения услуги Исполнитель вправе предложить изменить перечень работ либо отказаться от выполнения соответствующей работы в случаях, допускаемых законодательством.

15.12. Исполнитель вправе предоставить Заказчику рекомендации по последующему уходу. Последствия несоблюдения таких рекомендаций учитываются при рассмотрении претензии при наличии причинно-следственной связи.

16. Личные вещи и имущество

16.1. Заказчику рекомендуется до передачи ТС забрать денежные средства, документы, ценные вещи, электронные устройства и иное имущество, не относящееся к ТС.

16.2. Передача отдельных вещей Исполнителю на ответственное хранение оформляется отдельной описью.

16.3. Ответственность за сохранность имущества определяется с учетом факта его передачи Исполнителю, обстоятельств утраты или повреждения и требований законодательства Российской Федерации.

17. Рекомендации Исполнителя

17.1. Рекомендации Исполнителя по дальнейшему ремонту, обслуживанию, эксплуатации, уходу за ТС, устранению выявленных неисправностей, срокам повторного обращения и иным вопросам могут указываться в заказ-наряде, акте выполненных работ, диагностическом листе, переписке сторон либо направляться Заказчику иным согласованным способом.

17.2. Рекомендации Исполнителя могут включать предупреждение о недопустимости или нежелательности дальнейшей эксплуатации ТС до устранения выявленной неисправности.

17.3. Несоблюдение рекомендаций Исполнителя учитывается при определении причин возникновения последующего недостатка или повреждения при наличии причинно-следственной связи.

18. Ответственность сторон

18.1. Исполнитель несет ответственность за качество выполненных работ и оказанных услуг, сохранность принятого имущества и иные обязательства в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, настоящим Договором и заказ-нарядом.

18.2. Исполнитель не отвечает за недостатки и последствия, не связанные с качеством выполненных им работ или оказанных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

18.3. Если достижение ожидаемого результата объективно зависит от исходного состояния ТС, скрытых дефектов, ранее выполненного ремонта либо предоставленной Заказчиком запасной части, соответствующие обстоятельства учитываются при определении наличия и объема ответственности Исполнителя.

18.4. Заказчик обязан предоставить известные ему достоверные сведения о ТС, его состоянии, истории ремонта, эксплуатации, наличии нештатных изменений и иных обстоятельствах, имеющих значение для выполнения работ.

18.5. Последствия предоставления неполных или недостоверных сведений определяются с учетом причинно-следственной связи и требований законодательства Российской Федерации.

19. Претензионный порядок

19.1. Претензия может быть подана в письменной форме, по электронной почте или иным способом, позволяющим определить содержание обращения и заявителя.

19.2. Для идентификации заказа Заказчик вправе указать сведения о заказ-наряде, ТС, дате обращения и иные данные, позволяющие Исполнителю установить соответствующий заказ.

19.3. Если характер требования требует исследования ТС, Заказчик предоставляет Исполнителю возможность провести осмотр, диагностику, фото-/видеофиксацию, а при необходимости — экспертизу в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

19.4. Претензии рассматриваются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

19.5. Необходимость предоставления ТС для исследования определяется характером заявленного требования и не изменяет установленные законом сроки рассмотрения и удовлетворения требований, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством.

19.6. Выполнение ремонта или вмешательство третьих лиц до предоставления Исполнителю возможности исследовать заявленный недостаток учитывается при оценке доказательств и причин возникновения неисправности, если такое вмешательство повлияло на возможность установить ее причину.

19.7. При обращении по поводу предполагаемого недостатка работ Исполнителя диагностика проводится в порядке раздела 14 настоящего Договора.

Если установлено, что причина неисправности связана с недостатком работ Исполнителя, необходимые для установления этого обстоятельства диагностические работы Заказчиком не оплачиваются.

Если недостаток работ Исполнителя не установлен и неисправность вызвана запасной частью Заказчика либо иным обстоятельством, не связанным с работами Исполнителя, согласованные диагностические, разборочно-сборочные и иные работы оплачиваются Заказчиком.

20. Заключительные положения

20.1. Настоящий Договор применяется ко всем заказ-нарядам, оформленным между Исполнителем и Заказчиком, если иное прямо не указано в конкретном заказ-наряде или отдельном соглашении сторон.

20.2. Актуальная редакция настоящего Договора размещается на сайте Исполнителя vagline.ru и доступна для ознакомления в автотехцентре Исполнителя. По просьбе Заказчика Договор может быть предоставлен в печатном виде.

20.3. Исполнитель вправе изменять настоящие Общие условия. К конкретному заказу применяется редакция Договора, действовавшая на дату оформления соответствующего заказ-наряда, если иное законно не согласовано сторонами.

20.4. Если отдельное положение настоящего Договора будет признано недействительным, это не влияет на действительность остальных положений Договора.

20.5. Во всем, что не урегулировано настоящим Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

20.6. Оформляя заказ-наряд, Заказчик подтверждает, что до начала выполнения работ ему предоставлена возможность ознакомиться с настоящими условиями, получить информацию о заказе и задать Исполнителю вопросы.

При передаче Исполнителю собственных запасных частей, узлов, агрегатов, расходных материалов или технических жидкостей Заказчик подтверждает ознакомление с условиями разделов 5, 9, 12, 13 и 14 настоящего Договора.

Никакое положение настоящего Договора не применяется в качестве основания для ограничения прав потребителя, предоставленных ему императивными нормами законодательства Российской Федерации.

21. Реквизиты Исполнителя

Исполнитель	ИП Куренкова Екатерина Сергеевна
Полное наименование	Индивидуальный предприниматель Куренкова Екатерина Сергеевна
Юридический адрес	653039, Кемеровская область, город Прокопьевск, улица Шишкина, 19, кв. 6
Фактический адрес / адрес оказания услуг	г. Кемерово, ул. Терешковой, 41/3
ИНН	422313559309
ОГРНИП	325420500066579
ОКВЭД	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств (45.20)
E-mail	vag.line@bk.ru
Телефон	+7 (3842) 67-03-66
Мобильный телефон	+7 (923) 476-26-66
Сайт	vagline.ru
ID ЭДО (Диадок)	2BM-422313559309-20251128044746959141100000000

Банковские реквизиты

Банк	АО «ТБанк»
Расчётный счёт	40802810500009546592
Корреспондентский счёт	30101810145250000974
ИНН банка	7710140679
БИК	044525974