



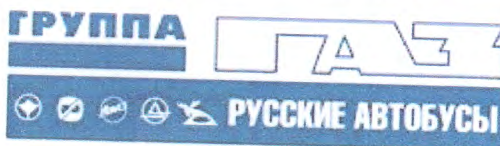
СТОА ООО «Барс Автосервис»
194100, РФ, г. Санкт-Петербург
Ул. Литовская дом 16
Тел. 8/812/324-73-25, 8/812/922-35-36
Факс. 8/812/324-73-25
<http://www.stoalit.ru>
<http://www.stobars.ru>
e-mail: sto.bars@bk.ru
skype: sto.bars



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
СТОА ООО «Барс Автосервис»
Монастырецкий А.В.



Правила
оказания услуг на станции технического обслуживания
ООО «Барс Автосервис»
(редакция от 01.01.2015 года)



г. Санкт-Петербург

2015 г.

Правила оказания услуг на станции технического обслуживания ООО «Барс Автосервис»

г. Санкт-Петербург

01 января 2015г.

Станция технического обслуживания ООО «Барс Автосервис» (далее СТО), осуществляющая свою деятельность в соответствии с сертификатом соответствия на ремонт и техническое обслуживание легковых, грузовых автомобилей и автобусов № РОСС RU.Y112.M04826 и предоставляет следующие виды услуг:

- техническое обслуживание и ремонт автомобилей;
- подбор и поставка оригинальных и неоригинальных запчастей;

Общие положения:

- 1.1. СТО оказывает услуги по ТО Автомобилей Заказчика согласно технической документации и с использованием оригинальных запчастей изготовителей Автомобилей (далее - «Оригинальные запчасти»).
- 1.2. СТО производит текущий ремонт Автомобилей Заказчика, характер и объем которого не превышают её производственных возможностей.
- 1.3. СТО оставляет за собой право осуществлять работы, указанные в заказ-наряде, досрочно.
- 1.4. Настоящие правила составлены на основании действующего законодательства РФ и нормативных документов по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств. СТО осуществляет мойку Автомобилей и их составных частей без предварительного согласования с Заказчиком, если это необходимо для качественного проведения работ и соблюдения гигиены труда персонала СТО. Вышеназванная услуга включается в счет, выставляемый СТО Заказчику.
- 1.5. Курение на территории СТО разрешается только в отведённых для этого местах.
- 1.6. Скорость проезда автомобиля по территории предприятия не должна превышать 5 км/ч.

2. Приёмка автомобилей в ремонт

- 2.1. Приёмка автомобилей в ремонт осуществляется, в основном, по предварительной записи. Предварительная запись на производство ТО или ремонта Автомобилей осуществляется СТО по телефону устно или по заранее присланной по факсу или e-mail письменной заявке Заказчика с указанием желаемого срока постановки Автомобиля в ремонт или на ТО, однако точный срок прибытия Автомобиля СТО определяет, исходя из собственной загрузки.
- 2.2. Заказчик должен предоставлять Автомобиль на СТО точно к оговорённому времени. В случае невозможности выполнения этого требования необходимо заранее предупредить СТО о задержке или отказе от обслуживания. В данном случае Автомобиль будет обслуживаться в порядке общей очереди.
- 2.3. В случае явки клиента не по предварительной записи автомобиль принимается в работу в порядке общей очереди.

- 2.4. За вещи, оставленные в автомобилях или груз, находящийся в прицепе автопоезда СТО ответственности не несёт. Запрещается провозить на территорию СТО легковоспламеняющиеся вещества, горючие грузы, оружие, наркотические вещества.
- 2.5. СТО принимает заказ на проведение работ (заказ-наряд) к исполнению только после подписания уполномоченным представителем Заказчика бланка Заявки на ремонт, предоставляемого СТО, с перечислением необходимых работ на данном Автомобиле. При сдаче автомобиля в ремонт в бланке заказа на проведение работ должны быть отражены: заявленный клиентом объём работ или описание неисправностей, которые должны быть устранены; результаты предварительной диагностики и предполагаемый на их основании объём работ.
- 2.6. Приёмка автомобиля в ремонт и оформление заказ-наряда производятся при предъявлении клиентом документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счёт). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется. Клиент, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства, и доверенность на право подписания, оформляемых СТО документов.
- 2.7. После оформления приёмки автомобиля в ремонт у клиента на руках остается оригинал Заявки на проведение работ, подписанный с обеих сторон и скреплённый печатью СТО.
- 2.8. Заказ на проведение ТО с использованием неоригинальных запчастей изготовителей Автомобилей принимается СТО исключительно по требованию Заказчика в случае наличия их на складе СТО, либо в случае их поставки самим Заказчиком, либо в случае заказа на их поставку, данного Заказчиком СТО, при этом СТО имеет право отказать от поставки неоригинальных запчастей без объяснения причины.

3. Проведение работ

- 3.1. Во время выполнения работ клиент вправе находиться в помещении приёмки заказов либо покинуть СТО и вернуться по окончании работ к согласованному сроку для получения автомобиля. Нахождение клиента в помещении мастерской или в зоне проведения работ запрещено и допускается только в исключительных случаях в сопровождении сотрудника СТО.
- 3.2. Объём проводимых работ определяется подписанными с обеих сторон Заявкой на проведение работ или Предварительной сметой к заказ-наряду.
- 3.3. СТО занимается закупкой запчастей и материалов, необходимых для проведения ТО и ремонта Автомобилей Заказчика. В случае отсутствия на складе СТО запчастей, требуемых для выполнения заказ-наряда, СТО имеет право потребовать частичной или полной предоплаты Заказчиком запчастей. Заказ запчастей осуществляется после подписания Заказчиком предварительной сметы к заказ-наряду (действительна факсимильная копия, направленная по факсу или e-mail). Выполнение работ в соответствии с предварительной сметой к заказ-наряду в полном объеме может продлеваться на срок между направлением письменного требования СТО об осуществлении частичной предоплаты и поступлением денежных средств на счет СТО или в кассу СТО с учетом косвенно связанных с этим возможных отсрочек.
- 3.4. При увеличении в процессе ТО или ремонта необходимого объёма работ, включая требуемые запчасти, более чем на 15% от предварительно оговорённой суммы, СТО обязана информировать об этом Заказчика. В этом случае заказ на выполнение увеличенного объёма работ принимается к исполнению только после получения

- письменного согласия или факсимильного сообщения со стороны Заказчика. Длительность проведения изменившегося объема работ может увеличиваться на срок между уведомлением СТО и получением письменного согласия Заказчика. При увеличении в процессе ТО или ремонта необходимого объема работ, включая требуемые запчасти, менее чем на 15%, СТО имеет право производить изменившийся объем работ без получения письменного согласия Заказчика и требовать от Заказчика оплату полного объема работ, включая его увеличение.
- 3.5. В случае увеличения в процессе ТО или ремонта необходимого объема работ, включая требуемые запчасти, более чем на 15% от предварительно оговоренной суммы, Заказчик должен в течение 3-х рабочих дней рассмотреть уведомление СТО согласно п.3.4 и информировать СТО в письменном виде или факсимильном сообщении о своем согласии, или отказе.
 - 3.6. В случае продления согласованного срока проведения ТО или ремонта более чем на 10 дней, СТО должна в письменном виде путем направления факсимильного сообщения уведомить об этом Заказчика с указанием причины продления срока.
 - 3.7. Если по технологии ремонта, предписанной заводом-изготовителем, ремонт неисправного агрегата невозможен или для ремонта агрегата не предусматривается замена в нём запчастей, то СТО меняет весь агрегат или узел в сборе.
 - 3.8. Если после проведенной диагностики Заказчик отказывается от дальнейшего проведения работ на СТО и производит ремонт в другом месте, то СТО не несет ответственности за приобретаемые Заказчиком запчасти и результаты ремонта. Исполнитель имеет право сделать соответствующую отметку в акте выполненных работ о наличии в АТС Заказчика неисправностей, влияющих на безопасность движения.
 - 3.9. При ремонте агрегатов или узлов автомобиля, требующем слива масла или других жидкостей, или удаления смазки, СТО для обеспечения гарантии на произведённый ремонт вправе для заправки использовать новые ГСМ из имеющихся на складе.
 - 3.10. В случае отсутствия письменного требования Заказчика на момент принятия заказа к исполнению, СТО имеет право использовать Оригинальные запчасти при выполнении заказанного объема работ, даже в случае наличия на СТО неоригинальных запчастей. На момент принятия заказа к исполнению, СТО на своё усмотрение применяет имеющуюся на складе спецификацию ГСМ, требуемых для выполнения заказанных работ, если иное не оговорено в заказе на проведение работ.
 - 3.11. На все проведённые на СТО работы даётся гарантия в соответствии с действующим законодательством, но не более 30-ти календарных дней, начиная со дня подписания акта выполненных работ, при условии соблюдения Заказчиком условий эксплуатации, установленных изготовителем Автомобилей. На установленные и поставленные СТО оригинальные запчасти гарантия устанавливается в соответствии с существующими условиями производителей Автомобилей. На запчасти, поставленные Заказчиком, гарантия СТО не распространяется.
 - 3.12. В случае если для проведения ремонта Заказчик по желанию поставляет запчасти сам, то СТО не несет гарантии на запчасти клиента и оказанные услуги, и проведение дальнейших работ без поставки Заказчиком запчастей невозможно в течение более, чем один рабочий день с момента определения спецификации необходимых запчастей и передачи её Заказчику, СТО имеет право по окончании работ включить в счет стоимость вынужденной стоянки автомобиля в ремонтной зоне, исчисляемой, исходя из 4 000 руб./день (без налога НДС), если автомобиль невозможно переставить за пределы ремонтной зоны, и он занимает в ремонтной зоне рабочий пост, необходимый для ремонта других автомобилей. Если автомобиль занимает рабочий пост, но его возможно переставить с помощью тягача за пределы ремонтной зоны, то в окончательный счет включаются трудозатраты

механиков по его перестановке, а стоимость стоянки за пределами ремонтной зоны исчисляется в соотв. с п. 5.8 до осуществления поставки необходимых запчастей Заказчиком.

4. Покупка запчастей

- 4.1. Продажа запасных частей к автомобилям и аксессуаров осуществляется в помещении приёмки.
- 4.2. Для правильного подбора запчасти клиент должен сообщить сотруднику данные автомобиля: VIN-номер автомобиля, тип и модель номерного агрегата и другие необходимые для этого данные. СТО несёт ответственность за правильный подбор запчастей только при наличии необходимой и достоверной информации. В случае внесения изменений в конструкцию автомобиля или замены агрегатов, влияющих на правильность подбора требуемой запчасти по электронному каталогу, которым обладает СТО, ответственность за правильность подбора запчастей несёт клиент.
- 4.3. При отсутствии на складе нужной запчасти клиент может сделать заказ у сотрудника отдела снабжения.
- 4.4. Представитель юридических лиц, подписывающий заказ на поставку запасных частей, должен иметь доверенность от Заказчика на право подписания договора и для последующего получения поставленной запчасти.
- 4.5. Заказ запчастей, отсутствующих на складе СТО, производится после получения предоплаты. Размер предоплаты определяется СТО и указывается в предварительной смете к заказ-наряду. Поступившая сумма учитывается при дальнейших расчётах.
- 4.6. В случае изменения цены на заказанные запчасти в сравнении с первоначально названной при заказе вследствие изменения прайс-листа заводом-изготовителем либо при изменении номера поставляемой запчасти заводом-изготовителем, что могло бы привести к изменению первоначально названной цены, Заказчик должен оплатить возможную разницу до получения заказанной запчасти.
- 4.7. В случае отказа клиента от получения запчасти после произведения предоплаты и поступления запчасти на склад СТО, решение о возможности возврата денег принимает СТО, но в любом случае клиент должен оплатить стоимость доставки запчасти на склад СТО. В случае несогласия клиента с решением СТО, он вправе обжаловать действия СТО на основании действующего законодательства в судебном порядке.
- 4.8. Сроки, указанные в предварительной смете к заказ-наряду, понимаются исключительно как предположительные и предварительные. СТО не несёт ответственности за просрочку в поставке запчастей, в случае, если она имела место не по ее непосредственной вине.

5. Получение автомобиля из ремонта

- 5.1. Для получения Автомобиля из ремонта или получения запчастей представитель Заказчика должен предоставить Исполнителю соответствующую доверенность, вне зависимости от формы оплаты по счёту.
- 5.2. Выдача автомобиля из ремонта осуществляется только после поступления денежных средств за оказанные услуги, запасные части и материалы согласно акта выполненных работ в кассу или на расчетный счёт ООО «Барс Автосервис», или согласно договора на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. В отдельных случаях руководство ООО «Барс

Автосервис» вправе оставить за собой решение о выдаче автомобиля только после полной оплаты услуг, запасных частей и материалов. (В соответствии со ст. 359 ГК РФ Кредитор, у которого находится вещь, подлежащая передаче должнику либо лицу, указанному должником, вправе в случае неисполнения должником в срок обязательства по оплате этой вещи или возмещению кредитору связанных с нею издержек и других убытков удерживать ее до тех пор, пока соответствующее обязательство не будет исполнено).

- 5.3. При приёмке автомобиля из ремонта клиент вправе лично проверить качество проведенных работ, наличие установленных запчастей и их соответствие счёту.
- 5.4. При передаче автомобиля после ремонта СТО информирует Заказчика о реальном объёме проведённых работ, установленных запчастях и условиях, соблюдение которых требуется для длительной и безотказной эксплуатации автомобиля после проведённого ремонта. В случае несоблюдения клиентом условий технической эксплуатации автомобиля СТО снимает с себя ответственность за неисправности, возникшие по этой причине.
- 5.5. При получении автомобиля из ремонта клиент получает на руки окончательно оформленный заказ-наряд, акт выполненных работ и прочие необходимые документы, в которых ставит свою подпись.
- 5.6. После подписания акта выполненных работ претензии к объёму выполненных работ СТО не принимаются.
- 5.7. Заказчик обязан получить свой автомобиль не позднее 3 банковских дней после уведомления о выставлении счета за ремонт.
- 5.8. Во всех случаях хранения автомобиля сверх установленных сроков на территории Исполнителя (принятие автомобиля на ответственное хранение, просрочка в получении автомобиля по вине Заказчика и т.п.) Заказчик оплачивает Исполнителю стоимость хранения автомобиля из расчета 500 руб. (НДС не облагается) за каждые начавшиеся сутки, после уплаты которой может получить автомобиль.
- 5.9. После проведения шиномонтажных работ или работ по замене аккумулятора Заказчик должен увезти с собой на автомобиле старые покрышки или аккумуляторы.

6. Оплата услуг, предоставляемых СТО

- 6.1. СТО использует для расчетов за оказанные услуги количество нормо-часов, предписанное заводом-изготовителем, даже если данные услуги были оказаны СТО в более короткие сроки. При проведении работ на Автомобилях старше 5 лет либо при наличии механических или иных повреждений, затрудняющих проведение заказанных работ, в случае если количество человеко-часов СТО, затраченное на выполнение работ согласно заказ-наряда, превысит количество нормо-часов, предписанное заводом-изготовителем для производства данного объема работ, СТО при расчетах может использовать фактическое количество затраченных человеко-часов. В случае отсутствия предписанных заводом-изготовителем норм времени для выполнения данного вида работ СТО при расчетах применяет фактически использованное количество человеко-часов.
- 6.2. Оплата услуг, запасных частей и материалов производится как в наличной, так и в безналичной форме, но не позднее срока, указанного в договоре на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, или в момент подписания акта выполненных работ.
- 6.3. Стоимость нормо-часа, система скидок и льгот устанавливаются отдельным прейскурантом на оказываемые услуги, утверждаемым Исполнителем.

- 6.4. В случае нарушения сроков оплаты, оговорённых в п. 6.2, Исполнитель имеет право начислить Заказчику пени, начиная с 1-го банковского дня просрочки от момента выставления счета до момента поступления денежных средств на расчетный счёт Исполнителя. Пени рассчитываются следующим образом:
- в случае просрочки Заказчик уплачивает пени в размере 0,5% за каждый день просрочки;
Пени начисляются с 1-го банковского дня просрочки.
- 6.5. Для ускорения расчётов Заказчик может произвести предоплату стоимости ТО, ремонта и запасных частей, которая впоследствии учитывается в расчетах между сторонами. При окончательных расчетах сумма предоплаты вычитается из общей суммы счета для расчета возможно оставшейся суммы платежа. Предоплата включается в счет-фактуру с учетом вышеназванного курса рубля.

Технический директор
ООО «Барс Автосервис»



Монастырецкий В.В.