

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРОГРАММЕ ГАРАНТИИ «Драйв - ГТР»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления Компанией услуг по Программе Гарантии «Драйв - ГТР»

Правила устанавливаются Компанией самостоятельно и регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ В ДОГОВОРЕ ОФЕРТЫ

Компания – общество с ограниченной ответственностью «ДрайвПолюс» оказывающее владельцам сертификатов услуги по программе гарантии.

Клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся собственником транспортного средства.

Прицеп (далее ТС) – Это транспортное средство, не имеющее двигателя и нуждающееся в тягаче для движения. Включает полуприцепы и прицепы-роспуски

Продавец ТС – юридическое или физическое лицо, реализовавшее ТС Клиенту с заключением договора купли продажи ТС. Датой сделки считается дата заключения договора купли продажи ТС.

ГТО – Государственный технический осмотр, обязательная процедура, регламентируемая постановлением Совета Министров Республики Беларусь «о порядке проведения государственного технического осмотра транспортных средств и их допуска к участию в дорожном движении» 30.04.2008 № 630.

Сертификат – идентификационный номерной документ в бумажной форме, выдаваемый Клиенту при подключении его к Программе гарантии и удостоверяющий право Клиента на получение услуг в рамках Программы гарантии.

Лимит ответственности Компании – сумма, в пределах которой Компания оплачивает расходы Клиента по ремонтным работам и запасным частям ТС Клиента.

ГСМ – горюче смазочные материалы.

Оригинальные запчасти и оригинальные ГСМ - детали и ГСМ, которые поставляются непосредственным производителем ТС, но не изготовителем, т.е., запасные части и ГСМ того же качества и имеющие те же идентификационные данные (каталожные номера), что и компоненты (детали и ГСМ), используемые для сборки ТС, изготовленные в соответствии со спецификациями и производственными стандартами.

Плановое ТО - техническое обслуживание ТС, регламентированное заводом изготовителем.

1. ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ

1.1. В случае поломки узлов или деталей ТС, предусмотренных Программой, организовать выполнение диагностических и ремонтных работ ТС Клиента.

1.2. Осуществлять контроль качества выполнения диагностических и ремонтных работ на СТО.

1.3. Осуществлять защитную маркировку деталей ТС, указанных в Программе, при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц при оказании Клиенту услуг в рамках Программы гарантии.

2. ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил, заполнить и подписать Сертификат.

2.2. Информировать Компанию об изменении идентификационных данных Клиента и/или ТС Клиента.

2.3 Соблюдать правила и условия участия в программе гарантии

2.4. При обращении за услугами предъявлять по требованию Компании Сертификат и полученную от СТО документацию, относящуюся к ремонту и техническому обслуживанию ТС Клиента.

2.5. Если право на обращение по программе гарантии наступает непосредственно после окончания срока действия гарантии на ТС, предоставляемой заводом изготовителем и/или официальным дилером марки ТС и/или автосалоном, Клиент обязан в срок не позднее 5 (пяти) дней предоставить в Компанию документы и информацию об обслуживании ТС в период действия гарантии, предоставляемой заводом изготовителем и/или официальным дилером и/или автосалоном.

3. СРОК УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ГАРАНТИИ (СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА)

3.1. Срок участия Клиента в программе гарантии составляет 12 (двенадцать) или 24 (двадцать четыре) месяца с момента получения Клиентом гарантийного сертификата, либо составляет 12 (двенадцать) или 24 (двадцать четыре) месяца с момента окончания срока действия гарантии на ТС, предоставляемой Клиенту заводом изготовителем или дилером, или автосалоном, при оформлении договора купли-продажи ТС (если таковая гарантия автосалоном

предоставляется).

3.2. Срок обязательств Компании по оказанию услуг в рамках Программы гарантии прекращается в случаях:

- если общий размер затрат Компании в период участия Клиента в Программе в совокупности достиг установленного лимита ответственности Компании, указанного в выбранной Клиентом Программе;
- нарушения Клиентом условий действия сертификата и/или настоящего договора.

3.3. Переоформление договора в связи со сменой владельца транспортного средства.

3.3.1. Действие настоящего Договора и гарантийных обязательств Компании привязано к конкретному транспортному средству (ТС) и приостанавливается с момента смены его владельца (на основании договора купли-продажи).

3.3.2. Новый владелец ТС вправе возобновить действие Договора на оставшийся срок, при условии:

- подачи в Компанию письменного заявления и копии договора купли-продажи ТС в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты указанного договора;
- прохождения ТС (по направлению Компании) платной диагностики за счет нового владельца в целях подтверждения исправности узлов, покрываемых гарантией. В случае выявления неисправностей, существовавших на момент переоформления, действие Договора не возобновляется;
- соблюдения новым владельцем всех иных условий Договора.

3.3.3. В случае соблюдения условий, указанных в п.3.3.2. настоящего раздела, Компания заключает с новым владельцем ТС дополнительное соглашение о переуступке прав по Договору. Срок действия Договора для нового владельца исчисляется с даты приостановки (п.3.3.1) и длится до первоначально установленной даты окончания.

3.3.4. Если новый владелец не обратился в Компанию с заявлением в срок, указанный в п.3.3.2, Договор считается окончательно прекращенным с даты, указанной в п.4.3.1.

4. УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ГАРАНТИИ

4.1. В случае, если общая стоимость ремонтных работ и запасных частей за весь период участия Клиента в Программе, либо при однократном обращении за услугами, превысит установленные лимиты ответственности Компании, сумма, в части превышающей установленный лимит ответственности Компании, оплачивается Клиентом самостоятельно в кассу или на расчетный счет СТО.

4.2. Право на обращение за услугами по программе гарантии имеет непосредственный владелец ТС, указанный в регистрационных документах на ТС (технический паспорт, свидетельство о регистрации) или его представитель. В случае обращения представителя владельца ТС за услугами Компании, необходимо предоставление нотариальной доверенности на предоставление интересов владельца Сертификата, в части обслуживания и ремонта ТС, подключенного к программе Гарантии.

4.3. Клиент и Компания принимают необходимые меры для урегулирования возникших в процессе оказания услуг разногласий путем переговоров.

4.4. Если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения стороной письменной претензии Клиент и Компания не достигнут согласия по возникшим разногласиям, спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

4.5. Компания не несет ответственности за причинение Клиенту морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов Клиента или третьих лиц.

4.6. Компанией покрывается стоимость ремонтных работ, запасных частей и расходных материалов при возникновении механической поломки или разрушения деталей ТС, указанных в Программе гарантии.

4.7. Не подлежат обслуживанию дефекты, возникшие в результате естественного износа деталей, узлов и агрегатов, в том числе, указанных в гарантийном перечне.

4.8. Не подлежат обслуживанию поломки, связанные с выходом из строя комплектующих изготовленных из материалов, подверженных естественному износу: уплотнители, прокладки, сальники, пыльники, резиновые и пластиковые детали.

4.9. Сроки проведения ремонтных работ не могут превышать 45 (сорок пять) календарных дней с момента выявления неисправности. Если срок проведения работ был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Компании, обязанность Компании считается исполненной в срок. Под моментом определения неисправности понимается дата получения Компанией официального заключения СТО (или предварительного заказ-наряда) по результатам проведенной диагностики ТС Клиента.

4.10. В сроки проведения ремонтных работ не входит промежуток времени, необходимый для поставки запасных частей для проведения гарантийного ремонта.

4.15 Лимиты ответственности Компании по программам:

Программа гарантии «Стандарт»	Программа гарантии «Стандарт плюс»	Программа гарантии «Премиум»
Лимит ответственности в совокупности по всем затратам за каждый год участия в Программе: 27 000 рублей.	Лимит ответственности в совокупности по всем затратам за каждый год участия в Программе: 40000 рублей.	Лимит ответственности в совокупности по всем затратам за каждый год участия в Программе: 58000 рублей.
Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС и топливной системы: 3450 рублей.	Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС и топливной системы: 6800 рублей.	Лимит ответственности на одно обращение для ремонта ДВС и топливной системы: 11950 рублей.
Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор), мостов, раздаточной коробки: 2380 рублей.	Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор), мостов, раздаточной коробки: 3400 рублей.	Лимит ответственности на одно обращение для ремонта трансмиссии (МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор), мостов, раздаточной коробки: 5150 рублей.

<p>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта рулевого управления, подвески, системы тормозов, охлаждения, кондиционирования, отопления, воздушные системы, системы электрики: 1050 рублей.</p>	<p>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта рулевого управления, подвески, системы тормозов, охлаждения, кондиционирования, отопления, воздушные системы, системы электрики: 1700 рублей.</p>	<p>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта рулевого управления, подвески, системы тормозов, охлаждения, кондиционирования, отопления, воздушные системы, системы электрики: 3400 рублей.</p>
<p>Зона действия программы: территория РБ.</p>	<p>Зона действия программы: территория РБ.</p>	<p>Зона действия программы: территория РБ.</p>

5. ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ТС

5.1. Обязательным требованием Компании является соблюдение Клиентом графика прохождения регламентного ТО, предусмотренного заводом-производителем и/или настоящими Правилами, а также прохождения обязательного ТО. В случае невыполнения клиентом требования, указанного в настоящем пункте, клиент утрачивает право получения услуг в рамках программы гарантии.

5.2. Регламентное ТО может быть выполнено:

- на СТО продавца автомобиля;
- на СТО официального дилера соответствующей марки ТС;

5.3. Запрещено использовать ТС (даже единоразово) для целей, противоречащих или не предусмотренных его прямым назначению, превышать максимально допустимый вес и габарит перевозимых грузов указанный в паспорте, а также использовать ТС в коммерческих целях. В данном случае, Компания вправе отказать Клиенту в Гарантийном обслуживании ТС.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. При возникновении признаков поломки или разрушения деталей, узлов и агрегатов ТС, указанных в Программе гарантии, Клиент обязан в течение 3 (трех) рабочих дней направить в адрес Компании предварительную заявку посредством телефонного звонка в Службу поддержки клиентов компании по номеру телефона, указанному в Сертификате (с 10-00 час. до 18-00 час. в будние дни, если поломка произошла в выходные или праздничные дни, Клиент обязан позвонить в Службу поддержки клиентов в первый рабочий день) и направить заявку в свободной форме на адрес электронной почты driverpolus@gmail.com с указанием в теме письма номера Сертификата, приложив к письму копию Сертификата, копию договора о Гарантии, копию свидетельства о регистрации ТС (с двух сторон), копию доверенности на предоставление интересов владельца Сертификата, в части ремонта и обслуживания ТС (при условии, если заявка подается не непосредственным владельцем Сертификата и ТС), изложив в письме признаки поломки и/или неисправности ТС и указав в письме актуальный телефонный номер для связи с Клиентом и/или актуальный телефонный номер для связи его доверенным лицом.

6.2. Компания обязана в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения от Клиента предварительной заявки и всех необходимых для подачи заявки копий документов, направить ТС на СТО для проведения диагностики, с целью определения обоснованности обращения и выявления перечня необходимых к выполнению работ по Сертификату. Если срок направления ТС на диагностику был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Компании, обязанность Компании считается исполненной в срок.

6.3. Компания самостоятельно определяет выбор СТО, дату и время для проведения диагностики и/или ремонтных работ, с учетом графика работы и свободного времени на СТО и предоставляет данную информацию Клиенту. Возможен вариант (указывается в направлении на ремонт или диагностику ТС), когда Клиенту следует самостоятельно согласовать с СТО удобные для него дату и время проведения работ.

6.4. По итогам выполненной диагностики ТС, Компания самостоятельно определяет и выбирает методы устранения возникших неисправностей автомобиля, без согласования с Клиентом.

6.5. Клиент обязан за свой счет осуществить доставку ТС в согласованную дату и время к месту проведения диагностики.

6.6. После проведения диагностики поломки ТС, при условии, что выявленные поломки и неисправности входят в Программу гарантии, ТС Клиента направляется Компанией на СТО для выполнения ремонтных работ.

6.7. По инициативе Компании может быть назначена бесплатная для Клиента диагностика с привлечением экспертов Компании. Если дефекты деталей, узлов и агрегатов (входящих в Гарантийный перечень), не исключают возможность участия ТС в дорожном движении, Клиент обязан самостоятельно предоставить ТС к осмотру по адресу, согласованному с сотрудником Компании.

6.8. Не предоставление Клиентом ТС для диагностики в условиях СТО или для диагностики экспертами Компании, является основанием для отказа Клиенту в обслуживании по программе Гарантии.

6.9. Диагностика силами экспертов Компании, в том числе с выездом инженера-эксперта, осуществляется только в будние дни, по предварительной договоренности, с 11-00 до 19-00.

6.10. Сроки проведения ремонтных работ не могут превышать 45 (сорок пять) календарных дней с момента выявления неисправности в условиях СТО по направлению компании. Если срок проведения работ был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Компании, обязанность Компании считается исполненной в срок. Под моментом определения неисправности понимается дата получения Компанией официального заключения СТО по результатам проведенной диагностики ТС Клиента.

6.11. В сроки проведения ремонтных работ не входит временной интервал, необходимый для доставки подлежащих замене запасных частей к месту проведения ремонта ТС.

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

7.1 Регламентированное заводом-изготовителем ТО должно выполняться своевременно и в полном объеме.

7.1.2. Прохождение ГТО - Государственного технического осмотра, регламентируемого постановлением Совета Министров Республики Беларусь «о порядке проведения государственного технического осмотра транспортных средств и их допуска к участию в дорожном движении» 30.04.2008 № 630.

7.2. При невыполнении требований п 7.1 Компания вправе исключить Клиента из участия в Программе гарантии, при этом, Сертификат прекращает свое действие.

7.3 Если по итогам организованной Компанией диагностики транспортного средства на СТО не было выявлено дефектов и неисправностей деталей узлов и агрегатов, оплата услуг за выполненную диагностику производится Клиентом самостоятельно и данные затраты Компанией не компенсируются

7.4. В предоставлении услуги может быть отказано в случаях:

7.4.1. В случаях нарушения Клиентом настоящих Правил;

7.4.2. Нарушена установленная Компанией защитная маркировка агрегатов ТС;

7.4.3. Поломка или разрушение узлов или агрегатов ТС произошли в перемещенных агрегатах, изначально не установленных заводом-производителем на ТС;

7.4.4. Поломка или разрушение узлов или агрегатов ТС возникли вследствие нарушения Клиентом графика прохождения регламентного ТО, вследствие нарушений условий эксплуатации ТС, определенных заводом-производителем ТС;

7.4.5. Клиент самостоятельно, без согласования с Компанией конкретного СТО, организовал или самостоятельно произвел диагностику и/или ремонт транспортного средства, в процессе которых производились демонтажные работы и/или замена составных деталей ТС

7.4.6. Учетные данные, указанные Клиентом при подключении к Программе гарантии не соответствуют действительной информации;

7.4.7. Произошла поломка или разрушение модифицированных узлов или агрегатов ТС, модификация которых не предусмотрена заводом изготовителем ТС;

7.4.8. Произошла поломка или разрушение узлов или агрегатов ТС, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя;

7.4.9. Клиент использовал ТС (даже единоразово) для целей, противоречащих или не предусмотренных его прямому назначению

7.4.10. Клиент использовал ТС в коммерческих целях;

7.4.11. В случае, если возникла ситуация, при которой Клиент нарушил условия настоящих правил, вследствие чего, Компания отказала ему в обслуживании по сертификату (при условии, что сертификат не утратил силу), Клиент обязан выполнить ремонт ТС за счет собственных средств только на том СТО, которое предварительно согласовано с Компанией, в противном случае, сертификат теряет силу и Клиент полностью утрачивает право на обращение в Компанию за услугами по любому гарантийному обслуживанию ТС.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ

- Зубчатые передачи
- Валы с подшипниками и втулками
- Механизм планетарной системы
- Муфты и тормозные ленты (при наличии)
- Шестерни
- Сателлиты (при наличии)

- Главный тормозной цилиндр (при наличии)
- Бачок расширительный тормозов (при наличии)
- Педаль тормоза (при наличии)
- Опорный кронштейн педального узла (при наличии)

Детали разового монтажа:

- Сальники (только при условии необходимости их демонтажа при проведении Гарантийного ремонта)
 - Уплотнители (только при условии необходимости их демонтажа при проведении Гарантийного ремонта)
 - Расходные материалы (только при условии необходимости их демонтажа при проведении Гарантийного ремонта)
- для всех групп деталей узлов и агрегатов, попадающих под Гарантию.

8.2. Программа Гарантии не распространяется на следующие детали, узлы, агрегаты и их составляющие:

- любые детали, узлы и агрегаты, не указанные в п. 8.1 настоящих правил
- детали и материалы кузова

- детали и материалы для регламентного ТО
 - дополнительное оборудование и детали тюнинга, установленное не заводом-производителем
 - любые электронные блоки управления агрегатами, блоки предохранителей, электронные датчики, программное обеспечение и прошивки электронных модулей любых систем ТС.
 - детали подвески (кроме указанных в гарантийном перечне)
- 8.3. Обязательства Компании не распространяются на недостатки и повреждения, возникшие вследствие дорожно-транспортного происшествия или наступления страхового случая (пожара, акта вандализма, падения посторонних предметов, наезд на препятствие, действий третьих лиц и прочее);
- 8.4. Обязательства Компании не распространяются на поломки, возникшие в результате несанкционированного вмешательства в Транспортное средство:
- действия по разборке и ремонту деталей, узлов и агрегатов, для которых не предусмотрена/запрещена разборка, а также манипуляции по изменению программного обеспечения, заводских настроек, параметров электронных блоков управления, смены прошивок модулей и прочее;
 - действия по конструкции и/или типа Транспортного средства;
- 8.5. Обязательства Компании не распространяются на недостатки и повреждения, возникшие вследствие превышения допустимой полной массы Транспортного средства, допустимых осевых нагрузок, полезной нагрузки или грузоподъемности шасси,
- 8.6. Обязательства Компании не распространяются на недостатки и повреждения, возникшие вследствие стихийных явлений природы (например, града, камнепада, наводнения и прочее) или воздействия окружающей среды (например, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, дорожных реагентов, песка и щебня, промышленных выбросов и химических отложений, пыли, металлической пыли, морской воды, проникновения насекомых/животных и прочее) и прочих обстоятельств непреодолимой силы.
- 8.7. Обязательства Компании не распространяются на любые поломки, рекламации на старение, амортизацию и естественный эксплуатационный износ, включая детали и материалы, подлежащие замене в рамках регламентного ТО, а также на детали, подверженные естественному износу, например, (включая, но не ограничиваясь):
- амортизаторы, резинометаллические шарниры и опоры, сайлентблоки;
 - пружины, пыльники, пневматические подушки подвески, пневмо-баллоны, амортизационные стойки;
 - тормозные колодки и диски (или барабаны) включая, но не ограничиваясь, рекламациями на биение и перегрев;
 - датчики износа колодок;
 - электропроводка любой системы ТС и оптоволоконные системы проводки
 - сальники, прокладки, уплотнители, резиновые и резинометаллические кольца
 - колесные диски и шины (включая любой износ, как равномерный, так и неравномерный);
- 8.8. Обязательства Компании не распространяются на любое нештатное встроенное или навесное оборудование, надстройки, которые были собраны/установлены или выполнены не заводом-изготовителем;
- 8.9. Обязательства Компании не распространяются на любые косвенные издержки, которые могут возникнуть в связи с проведением гарантийного ремонта (например, расходы на телефонную связь, дорогу, проживание, затраты на арендный автомобиль, уплата дорожных сборов и прочее);

9. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. Клиент вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, подав письменное заявление в Компанию. В этом случае Клиенту возвращается стоимость неиспользованного периода Программы Гарантии, с учетом документально подтвержденных убытков, возникших в результате расторжения договора по инициативе Заказчика.
- 9.1.1. Стоимость использованного периода рассчитывается пропорционально количеству календарных дней с момента активации Программы Гарантии до даты получения Компанией заявления о расторжении (день подачи заявления клиента не включается в расчет).
- 9.1.2 В случае досрочного одностороннего расторжения Клиентом настоящего договора без наличия существенных нарушений со стороны Исполнителя, Клиент обязан возместить Исполнителю все документально подтвержденные убытки, за вычетом суммы, уже удержанной за использованный период гарантии. понесенные в связи с таким расторжением, включая, но не ограничиваясь:
- прямые затраты, понесенные Исполнителем в связи с исполнением обязательств по договору;
 - иные расходы, непосредственно связанные с исполнением договора до момента его расторжения.
- 9.1.3. Для подтверждения оплаты Программы Гарантии Клиент предоставляет кассовый чек, сертификат или иной платежный документ. При отсутствии подтверждающих документов стоимость Гарантии определяется на основании данных Компании.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 10.1. Клиент, подписывая Сертификат, выражает согласие на обработку своих персональных данных, включающих в себя, в том числе, фамилию, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, паспортные данные, адрес, данные транспортного средства; сведений, указанных в настоящем заявлении; сведений, полученных из открытых источников, в том числе в сети Интернет, но не ограничиваясь; данных, полученных из социальных сетей, форумов и пр.; сведений, полученных от третьих лиц.

10.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Законом Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, получение изображения путем фотографирования и видеозаписи, а также осуществление любых иных действий с персональными данными с учетом действующего законодательства, для достижения целей, указанных выше и выполнения иных предусмотренных законодательством обязательств Общества.

10.3. Данное Клиентом согласие действует с момента подписания Сертификата и до истечения трех лет с момента прекращения отношений с Компанией и может быть отозвано Клиентом в любое время путем предоставления Компании письменного заявления в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

10.4. Клиент вправе потребовать исключения или исправления неверных или неполных персональных данных, отправив соответствующий письменный запрос на почтовый адрес Компании.