

«3 Года Уверенности»

Постгарантийная поддержка: условия, критерии, исключения

Приобретая коммерческий автомобиль Volkswagen, вы получаете автомобиль, оснащённый самой современной техникой и множеством дополнительных программ, которыми вы непременно захотите воспользоваться. Поставщик, в частности марка Фольксваген Коммерческие автомобили, заинтересован в предоставлении своим Клиентам услуг, аналогичных европейским стандартам. В связи с этим с 15 апреля 2017 года Поставщик осуществляет поддержку по программе «3 Года Уверенности*» Постгарантийная поддержка для владельцев коммерческих автомобилей марки Фольксваген в России.

(* На все коммерческие автомобили Volkswagen 2017 года выпуска, проданные начиная с 15 апреля 2017 года, распространяются 2 года гарантии изготовителя + 1 год послегарантийной сервисной поддержки (100 % аналог гарантии изготовителя по объёму покрытия), которая предоставляется импортёром (ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус») на условиях, указанных на сайте www.vw-commercial.ru и в иных информационных материалах).

1. **Постгарантийная поддержка** – принимаемое Импортером (ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус») обязательство по устранению механической и/или электрической неисправности систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобилей после истечения срока гарантии Изготовителя.

Срок Постгарантийной поддержки составляет 12 (Двенадцать) месяцев с даты истечения срока гарантии Изготовителя.

Механическая и/или электрическая неисправность систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля (далее – **Неисправность**) – внезапная, непредполагаемая, непредвиденная, непреднамеренная неспособность систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля выполнять свои функции в соответствии со стандартами Изготовителя, за исключением случаев, указанных в п.п. 4 и 5 настоящего Приложения к договору купли-продажи.

ВНИМАНИЕ:

Постгарантийная поддержка не является продлением гарантии Изготовителя и предполагает исключительно устранение Неисправностей Автомобиля. В рамках Постгарантийной поддержки не производятся денежное возмещение на восстановительный ремонт, равно как и замена Автомобиля либо возврат денежных средств, уплаченных за Автомобиль, а также возмещение каких-либо расходов Покупателя (на эвакуацию, на аренду подменного автомобиля и т.п.)

2. **Постгарантийная поддержка распространяется на Автомобили, отвечающие следующим критериям:**
 - ✓ Коммерческий Автомобиль 2017 года выпуска, проданный Покупателю официальным Дилером в Российской Федерации после 15 апреля 2017 г.
 - ✓ Автомобиль проходил плановое техническое обслуживание (далее – ТО) на официальной СТО Volkswagen согласно стандартам Изготовителя с момента продажи Автомобиля Дилером Покупателю на территории Российской Федерации до момента обращения в связи с Неисправностью в рамках Постгарантийной поддержки. Допустимые

отклонения от графика планового ТО: не более 14 (четырнадцать) дней и/или не более 1'000 (одна тысяча) километров пробега;

✓ Пробег Автомобиля на момент возникновения Неисправности составляет:

- Amarok - не более 150'000 км.
- Caddy Kasten (Грузовой фургон, Тип тр. Ср. - 2KN) - не более 250'000 км.
- Caddy пассажирский (Универсал, тип тр. Ср. 2K) - не более 150'000 км.
- Transporter - не более 250'000 км.
- Caravelle - не более 250'000 км.
- Crafter - не более 250'000 км.
- Multivan - не более 150'000 км.
- California - не более 150'000 км

3. Постгарантийная поддержка не распространяется на следующие элементы:

- коврики; аксессуары и принадлежности (наружные и внутренние съемные устройства);
- детали, узлы, агрегаты, подлежащие периодической замене в ходе планового технического обслуживания Автомобиля, а также на расходные и смазочные материалы, в том числе:
 - ✓ фильтры всех типов;
 - ✓ свечи зажигания, высоковольтные провода;
 - ✓ ведомый диск сцепления для механической коробки переключения передач и коробки передач DSG;
 - ✓ тормозные колодки, диски/барабаны;
 - ✓ щетки стеклоочистителей;
 - ✓ плавкие предохранители;
 - ✓ лампы накаливания фар, фонарей и плафонов;
 - ✓ хромированные элементы кузова и интерьера;
 - ✓ стекла кузова;
 - ✓ эксплуатационные жидкости и масла (масло, антифриз, тормозная жидкость, жидкость стеклоомывателя, хладагент системы воздушного кондиционирования).
 - ✓ шины.

4. Устранению в рамках Постгарантийной поддержки не подлежат:

- проявляющиеся в процессе эксплуатации и являющиеся конструктивной особенностью Автомобиля незначительные шумы (щелчки, скрип, вибрация), не влияющие на качество, характеристики и работоспособность Автомобиля или его элементов;
- незначительное просачивание жидкостей сквозь прокладки и сальники и образование масляных пятен (запотевание) в области сальников и уплотнений, не влияющее на расход масла, а также образование конденсата в фарах и фонарях;
- повреждения деталей кузова (например, в результате ДТП /коррозии/царапин);

- повреждения Автомобиля, нанесенные перевозимыми грузами;
- естественное старение под воздействием окружающей среды резиновых уплотнителей, молдингов, деталей подвески, системы выпуска отработавших газов; окисление пепельницы.

5. **Постгарантийная поддержка не распространяется на:**

- 5.1. Причинение ущерба событием, не связанным с Неисправностью;
- 5.2. Возникновение морального вреда, упущенной выгоды, простоя; потерю (неполучение) дохода, штрафы, пени, неустойки и другие, косвенные и коммерческие убытки и расходы Покупателя;
- 5.3. Неисправности, которые были известны Покупателю в момент подписания Договора купли-продажи Автомобиля;
- 5.4. Ремонт или замену любых системы, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля, если их Неисправность не была зафиксирована в период действия Постгарантийной поддержки;
- 5.5. Возникновение Неисправности, в случае если одометр Автомобиля находился в неисправном состоянии, был демонтирован или если счетчик суммарного пробега Автомобиля подвергался какому-либо вмешательству извне после продажи Автомобиля Покупателю, кроме случаев авторизованного вмешательства официального Дилера Фольксваген (Volkswagen) или Сервисной Станции Фольксваген (Volkswagen), о чем была сделана соответствующая отметка в сервисной книжке на Автомобиль;
- 5.6. Механические и/или конструктивные дефекты систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля, из-за которых Изготовитель и/или ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус» объявили об отзыве Автомобиля или о сервисном мероприятии с целью устранения таких дефектов.
- 5.7. **Неисправности, возникшие в результате:**
 - 5.7.1. Несоблюдения Покупателем установленных правил (инструкций) по эксплуатации Автомобиля (его систем, узлов, агрегатов, деталей), по его хранению и уходу, по противопожарной защите и хранению горючих, взрывчатых веществ (материалов);
 - 5.7.2. Ненадлежащего использования или эксплуатации Автомобиля, в частности:
 - использования Автомобиля вне дорог общего пользования или в условиях / для целей, для которых Автомобиль не предназначен (включая, но не ограничиваясь: соревнования, испытания, перегрузки, при экспериментальных или исследовательских работах, для иных целей, не предусмотренных конструкцией Автомобиля);
 - воздействия на Автомобиль более высоких или более низких температур, чем предписано Изготовителем в инструкции по эксплуатации Автомобиля;
 - превышения установленных Изготовителем допустимых нагрузок на ось или ограничений массы буксируемого груза и др.
 - 5.7.3. Естественного износа в ходе нормальной эксплуатации Автомобиля, его деталей, узлов и агрегатов (включая загрязнения в топливной системе), в

том числе, ускоренного, связанного с манерой вождения, с условиями эксплуатации (например, с качеством дорожного покрытия и др.);

- 5.7.4. Использования горюче-смазочных материалов и эксплуатационных жидкостей ненадлежащего качества и/или не соответствующих характеристикам, рекомендованным Изготовителем и/или Продавцом и указанным в инструкции по эксплуатации, а также использования недостаточного количества эксплуатационных жидкостей и материалов, в том числе моторного топлива;
- 5.7.5. Установки или ремонта систем, деталей, узлов, агрегатов Автомобиля, не сертифицированных Изготовителем для данной модели либо не на СТОА официального Дилера Фольксваген (Volkswagen) или Сервисной Станции Фольксваген (Volkswagen);
- 5.7.6. Оснащения Автомобиля дополнительным оборудованием, аксессуарами, деталями или навесным оборудованием, которые не являются оригинальным оборудованием, аксессуарами, деталями марки Фольксваген Коммерческие автомобили (Volkswagen NFZ) и не имеют одобрения Изготовителя;
- 5.7.7. Модификации различных систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля, произведенной не Изготовителем и не по его поручению;
- 5.7.8. Внесения не согласованных с Изготовителем или официальным Дилером Фольксваген (Volkswagen) и/или Сервисной Станцией Фольксваген (Volkswagen) изменений в конструкцию Автомобиля и/или в программное обеспечение (тюнинг), что приводит к повышенным нагрузкам на отдельные узлы и компоненты Автомобиля (даже если тюнинг проводился с использованием оригинальных деталей Фольксваген (Volkswagen)).
- 5.7.9. Установки дополнительного оборудования, аксессуаров, деталей, а также внесения изменений в конструкцию и/или программное обеспечение способом, не разрешенным Изготовителем или официальным Дилером Фольксваген (Volkswagen) и/или Сервисной Станцией Фольксваген (Volkswagen) не соответствующим их предписаниям (не у официального Дилера);
- 5.7.10. Неквалифицированного или несвоевременного ухода и технического обслуживания, в том числе, неквалифицированного ремонта на предприятии, не являющемся официальным Дилером Фольксваген (Volkswagen) и/или Сервисной Станцией Фольксваген (Volkswagen);
- 5.7.11. Продолжения эксплуатации систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля после проявления первичных признаков Неисправностей, выявленных, в том числе, в процессе прохождения плановых технических осмотров Автомобиля, и несвоевременного обращения Покупателя и/или Владельца Автомобиля на СТОА для устранения Неисправности, приведшего к увеличению расходов на восстановительный ремонт, убытков, которые могли быть предотвращены при своевременном обращении;
- 5.7.12. Дорожно-транспортного происшествия и иного внешнего воздействия, в частности:
 - воздействия химических веществ, кислоты, частей дорожного покрытия, камней, песка, соли;

- воздействия природных и экологических явлений, например, смолистых осадков деревьев, града, шторма, молнии, сильных ливней, наводнений и других стихийных бедствий и т.п.
 - воздействия техногенной деятельности человека, небрежности или противоправных действий Третьих лиц, например, хищения, угона или попытки угона Автомобиля, вандализма;
 - военных действий, гражданской войны, массовых беспорядков, воздействия радиации, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста Автомобиля по распоряжению государственных органов и т.п.
- 5.7.13. Пожара (в том числе, возникшего в результате неосторожного обращения с огнем в Автомобиле), дыма, коррозии (ржавчины, окисления), воздействия влаги, проникновения воды в узлы, агрегаты и блоки управления, гниения, ржавчины, самовозгорания Автомобиля;
- 5.7.14. Повреждения систем, узлов, агрегатов, деталей Автомобиля животными;
- 5.7.15. Умышленных действий Покупателя и/или Владельца Автомобиля, находящихся в прямой причинно-следственной связи с Неисправностью и/или направленных на возникновение Неисправности, а также умышленного неприятия Покупателем и/или Владельцем Автомобиля разумных и доступных мер к уменьшению возможного реального ущерба;
- 5.7.16. Несоблюдения Покупателем и/или Владельцем Автомобиля положений законов, подзаконных нормативно-правовых актов, ненормативных актов государственных органов, стандартов, правил, технических условий, инструкций и других документов, нарушение которых привело к Неисправности либо квалифицировано как преступление;
- 5.7.17. Действия (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления либо должностных лиц этих органов, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам;
- 5.7.18. Ранее возникшей Неисправности, которая была известна Покупателю и/или Владельцу Автомобиля, и возникла до приобретения Автомобиля Покупателем и вступления договора купли-продажи в силу;
- 5.7.19. Проведения регулировочных работ, таких как:
- регулировка и подгонка дверей и крышек для устранения перекоса и создаваемых вследствие этого аэродинамических шумов или не герметичности;
 - регулировка углов установки колес или балансировка колес;
 - измерение расхода топлива и корректировка регулировок двигателя.
- 6. При возникновении Неисправности (за исключением случаев, перечисленных в п.п. 3,4,5 настоящего Приложения) Покупателю/Владельцу Автомобиля следует обращаться к любому официальному Дилеру или на официальную Сервисную Станцию Фольксваген (Volkswagen).**