

МЕЖДУНАРОДНАЯ ГАРАНТИЯ RENAULT TRUCKS

Раздел I. Термины и определения

Транспортное средство – грузовое транспортное средство торговой марки “Renault”. Кузова и иное навесное оборудование на шасси “Renault” не входят в Транспортное средство в рамках понимания настоящей Гарантии и данной Гарантией не покрываются.

Renault Trucks – организация, являющаяся производителем Транспортных средств, либо организация, обладающая правами по продаже и иной реализации Транспортных средств. Исключительно Renault Trucks устанавливает и определяет правила эксплуатации транспортных средств, правила осуществления гарантийного обслуживания и пр. Под Renault Trucks в настоящей Гарантии понимаются также ее гарантийный агент на территории России (АО(Н) «Вольво Восток»).

Клиент - лицо, которое является законным владельцем Транспортного средства, при условии, что Транспортное средство первоначально было приобретено в собственность, лизинг или аренду у организации, уполномоченной Renault Trucks на продажу и иную реализацию Транспортных средств.

СТО – станция технического обслуживания, уполномоченная Renault Trucks на проведение гарантийного обслуживания и иного сервисного обслуживания Транспортных средств.

Раздел II. Общие положения

II-1. Сфера действия Гарантии

Гарантия Renault Trucks на Транспортные средства покрывает только производственный брак, существующий в момент поставки Транспортного средства или возникший во время гарантийного срока. Под производственным браком в настоящей Гарантии понимаются дефекты материала и дефекты изготовления. Использование материала, отличного от материала, установленного в ГОСТ РФ и других актах РФ, носящих рекомендательный характер, не является дефектом материала, при условии, что материал соответствует европейским или иным международным стандартам. Выявление производственного брака при указанных обстоятельствах является гарантийным случаем.

Гарантийным случаем также является проведение гарантийного обслуживания и/или замена запасной части в период объявления сервисной кампании Renault Trucks, даже если замена запасной части на основании сервисной кампании производится по окончании гарантийного срока на Транспортное средство.

Правила настоящей Гарантии распространяются как на Транспортное средство в целом, так и на запасные части/детали торговой марки “Renault”, приобретенные у Renault Trucks. Гарантийное обслуживание осуществляется только при условии предоставления на СТО Транспортного средства, в т.ч. если требуется гарантийное обслуживание и/или замена запасной части, которая может быть отделена от Транспортного средства или была приобретена отдельно от Транспортного средства.

Настоящая Гарантия не распространяется на шины и другие детали, гарантия на которые предоставляется их изготовителями/производителями. Настоящая Гарантия также не распространяется на оборудование, детали, навесное оборудование, в т.ч. прицепы и полуприцепы, кузова, надстройки или работы, которые были собраны/установлены или выполнены не компанией Renault Trucks.

Сервисные услуги не являются гарантийным обслуживанием, а являются платными услугами. Под сервисными услугами понимаются услуги, которые входят в стоимость договора купли-продажи, лизинга, аренды между Renault Trucks и Клиентом, либо заказываются Клиентами у Renault Trucks на основании сервисного договора или договора об оказании сервисных услуг, в т.ч. заказ-нарядов.

Процесс обработки гарантии служит двум целям:

- собирать информацию, контролировать и решать вопросы по неисправностям, чтобы оценить и улучшить качество продукции,
- возмещать уполномоченным СТО расходы на осуществление обслуживания в рамках настоящей Гарантии, согласно условиям и расценкам Renault Trucks.

Данные внутренних систем Транспортного средства и данные диагностических приборов (включая, но не ограничиваясь показаниями диагностических компьютеров, данными установленных на Транспортном средстве блоков телеметрии, сведениями системы Optifleet и т.д.), являются независимой и достоверной информацией о порядке эксплуатации Транспортного средства, поэтому признаются достаточной информацией для принятия решения о причинах появления неисправности.

II-2. Обязательства Сторон

Обязательства Renault Trucks

Renault Trucks принимает на себя обязательство устранить производственный брак, обнаруженный на момент поставки Транспортного средства или в гарантийный срок путем проведения безвозмездного гарантийного обслуживания. Гарантийным обслуживанием является выполнение любых разумных действий, необходимых для устранения дефекта. Вид и порядок осуществления необходимых действий по устранению дефекта устанавливаются Renault Trucks. В гарантийное обслуживание не входит доставка Транспортного средства до СТО или осуществление гарантийного обслуживания в ином месте, не на СТО, кроме случаев, указанных в договоре купли-продажи между Renault Trucks и первым Клиентом

Renault Trucks не несет никаких обязательств и не дает гарантий, кроме тех, которые изложены в тексте настоящей Гарантии. Renault Trucks отказывается от каких-либо подразумеваемых гарантий, включая среди прочего, неограниченные гарантии качества, технических характеристик, товарного вида или соответствия определенной цели.

Обязательства Клиента

Гарантия предоставляется только на уполномоченных СТО при соблюдении Клиентом ряда условий:

- Клиент обязан предоставить Renault Trucks Транспортное средство для диагностики дефекта, в т.ч. предоставить полный доступ к Транспортному средству и ко всем электронным данным, хранящимся в электронных модулях управления Транспортного средства.
- Клиент обязуется предъявлять сервисную гарантийную книжку при каждом заходе автомобиля на СТО, а также следить за правильным ее заполнением;
- Клиент обязуется строго соблюдать требования к эксплуатации и обслуживанию автомобиля, содержащиеся в Инструкции по эксплуатации, которая входит в комплект поставки автомобиля;
- Клиент обязуется производить все операции, предусмотренные условиями обслуживания автомобиля на уполномоченных Renault Trucks СТО. Соответствующие отметки должны быть внесены в сервисную гарантийную книжку. Гарантия предоставляется при условии, что на автомобиле не выполнялось никаких неквалифицированных или несанкционированных операций по обслуживанию или ремонту в мастерской, не сертифицированной компанией Renault Trucks;
- Клиент обязуется использовать только оригинальные запасные части при обслуживании и ремонте;
- Клиент при отчуждении/передаче Транспортного средства иному лицу должен передать текст настоящей Гарантии, инструкции по эксплуатации, гарантийную книжку вместе с Транспортным средством и указать в акте приема-передачи Транспортного средства дату начала исчисления гарантийного срока, а также уведомить Renault Trucks о передаче. При неисполнении данной обязанности Renault Trucks вправе аннулировать Гарантию (вправе отказаться от исполнения гарантийных обязательств).
- Renault Trucks вправе аннулировать Гарантию (вправе отказаться от исполнения гарантийных обязательств), если Транспортное средство передано новому владельцу неправомерно, включая, но не ограничиваясь, случаи передачи в сублизинг/субаренду без получения согласия лизингодателя/арендатора.
- К новому законному владельцу права по Гарантии переходят в том же объеме, в котором они закреплены в настоящей Гарантии и договоре купли-продажи, на основании которого Транспортное средство было продано Renault Trucks первому приобретателю.

II-3. Возмещение расходов

Renault Trucks не возмещает Клиенту расходы за доставку Транспортных средств в место гарантийного обслуживания, простой за время проведения гарантийного обслуживания и пр. Renault Trucks не несет ответственность в форме возмещения упущенной выгоды, вызванной обнаружением производственного брака. Renault Trucks несет ответственность в форме возмещения реального ущерба, связанного с выявлением производственного брака, только за неправомерный отказ в проведении гарантийного обслуживания в размере, не превышающем стоимость гарантийного обслуживания, если после отказа в проведении гарантийного обслуживания выяснится, что дефект/поломка являлись гарантийным случаем. Размер возмещения за неправомерный отказ от гарантийного обслуживания равен стоимости действий, которые должны были быть осуществлены безвозмездно, согласно прайс-листу СТО, на которую обращался Клиент при выявлении дефекта.

Настоящая Гарантия не покрывает дополнительные затраты, связанные с установленным не Renault Trucks оборудованием /детальями, надстройками или выполненными не Renault Trucks работами, что затрудняет или делает невозможным выполнение гарантийного обслуживания.

Раздел III. Срок действия и предмет Гарантии

III -1. Гарантийный срок

Гарантийный срок начинается с даты передачи нового Транспортного средства первому Клиенту Renault Trucks. Датой передачи считается дата, которая указана в акте приемки Транспортного средства, либо товарной накладной (приоритет имеет дата в акте приема-передачи), либо с даты, когда Транспортное средство должно было быть передано, но не было передано по обстоятельствам, за которые ответственен Клиент (включая, но не ограничиваясь, просрочка приемки Транспортного средства, приостановление исполнения обязательства по поставке (передаче) из-за просрочки оплаты Клиентом).

Исчисление гарантийного срока не приостанавливается и не прерывается ни по каким основаниям.

На каждый новый автомобиль даётся гарантия на следующих условиях:

- Первый год, запчасти и работа по ремонту, для всего автомобиля покинувшего завод Renault, без ограничений пробега.
- Второй год, запчасти и работа по ремонту, для деталей ходовой части (перечень основных компонентов ходовой части расположен в статье III -2 настоящей главы), с ограничением пробега.

На кабину в исключительном порядке даётся общая гарантия на пять лет на замену запчастей и работу в случае сквозной коррозии кабины. Это положение распространяется только на повреждения, возникающие в результате коррозии металла кабины, направленной изнутри наружу.

Гарантия распространяется на детали, которые признаны производителем как дефектные.

Она включает:

- замену этих деталей или их ремонт по усмотрению Завода-изготовителя;
- оплату расходов на работы, необходимые для такой замены или такого ремонта.

Работы, выполняемые в порядке осуществления гарантии, ни при каких обстоятельствах не могут увеличивать срока гарантии.

Замененные по гарантии комплектующее изделие/деталь не продлевают гарантийный срок, установленный на первоначально переданный по Договору автомобиль. Гарантийный срок на замененный по гарантии автомобиль/комплектующее изделие/деталь прекращается одновременно с окончанием гарантийного срока, установленного на первоначально переданный по Договору автомобиль.

Настоящая Гарантия не покрывает дополнительные затраты, связанные с установленным на Renault Truck оборудованием /деталью, надстройками или выполненными на Renault Truck работами, что затрудняет или делает невозможным выполнение гарантийного обслуживания.

	Срок			
	1 ^{ый} год по достижению одного из двух условий (пробег или срок)		2 ^{ой} год по достижению одного из двух условий (пробег или возврат)	
	условие	пробег	условие	пробег
Renault Trucks T С 1 июня 2014 г. (дата начала гарантии) Renault Trucks K Renault Trucks C Renault Trucks D (Cab 2.3M / 2.1M/ 2.0M)	ОБЩЕЕ ПОКРЫТИЕ: Детали + трудозатраты	неограниченный пробег	ПОКРЫТИЕ: детали ходовой части: Детали + трудозатраты	300 000km

III -2. Перечень основных КОМПОНЕНТОВ ХОДОВОЙ ЧАСТИ, на которые распространяется продленная Гарантия 13-24 МЕСЯЦЕВ:

Узел	Обозначение
Двигатель	Наборы прокладок двигателя
	Блок цилиндров, картеры двигателя
	Коленвал, вкладыши шатунные и коренные, шатуны, поршни, маховик, демпфер
	Головка блока цилиндров, система газораспределения, клапаны, кулачковые валы
	Коллектор впускной, коллектор выпускной, турбокомпрессор, сапун
	Водяная помпа, термостат, привод вентилятора, масляный теплообменник
	Масляный насос, суппорт масляного фильтра двигателя, маслозаборник
Система впрыска	Топливный насос высокого давления, подкачивающий насос
	Электронный блок EMS
	Форсунки и трубки форсунок (за исключением износа)
Компрессор	Воздушный компрессор
Коробка передач	Картер коробки передач
	Валы, шестерни коробки передач
	Механизм переключения передач на коробке
	Задний редуктор коробки передач, делитель
	Гидравлический замедлитель
	Масляный насос, система смазки коробки передач
Раздаточная коробка	Картер, шестерни, валы, механизм включения, масляный насос и система смазки
Отбор мощности за двигателем	Картер узла отбора мощности
	Валы, шестерни узла отбора мощности
Мост: передний / средний / задний	Балка моста
	Ступицы заднего моста
	Главная пара, дифференциал заднего моста
	Бортовые редукторы, полуоси заднего моста
Элементы трансмиссии	Карданные валы

III-3. Гарантия кабины от коррозии

III-3-1. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

- Гарантия от коррозии применяется на следующих условиях:
 - она касается только кабины и покрывает исключительно сквозную коррозию, развивающейся с внутренней стороны кабины к наружной.
- Срок этой гарантии составляет 5 лет, без ограничения пробега.
- Если констатируется появление отверстия, то гарантия включает трудозатраты и стоимость запчастей, необходимых для ремонта.
- Ремонт в порядке осуществления гарантии от коррозии ни при каких обстоятельствах не может продлевать срока действия гарантии.
- Гарантия от коррозии ни в коей мере не является гарантией на покраску. На покраску распространяются те же условия гарантии, что и на весь автомобиль.

III-3-2. ОГРАНИЧЕНИЯ И ИСКЛЮЧЕНИЯ

Гарантия от коррозии не распространяется на:

- Повреждения в результате внешних воздействий:
 - удары щебня;
 - царапины;
 - столкновения, дорожно-транспортные происшествия;
 - перевозка растворителей, кислоты, и, в широком смысле, повреждения в результате воздействия перевозимого груза;
 - атмосферные осадки, (град, кислотный дождь);
 - агрессивные вещества животного, растительного, химического происхождения.
- Повреждения в результате:
 - установки дополнительного оснащения, оборудования или элементов кузова без соблюдения рекомендаций изготовителя;
 - использования неоригинальных запчастей РЕНО ТРАКС;
 - вмешательства или ремонта вне сервисных центров сети РЕНО ТРАКС;
 - несоблюдения методов обслуживания или ремонта, рекомендованных изготовителем;
- Сумму расходов по восстановлению элементов кабины, не установленных изначально, в частности:
 - дополнительного оснащения, оборудования и т. д.;
 - окраски, сделанной по индивидуальному заказу;

и т. д.

Раздел IV. Ограничения и исключения

Гарантия не распространяется на:

- шины, разбитые стёкла, лампочки и предохранители;
- Нормальный износ, т.е. износ, возникающий в зависимости от периода времени эксплуатации Транспортного средства, от ежедневного пробега, географических, дорожных и погодных условий, стиля и условий вождения и т.д.

Примерный перечень деталей, подверженных нормальному износу:

- • Амортизаторы
- • Резиновые детали
- • Втулки, пружины
- • Пальцы, серьги рессор, шаровые наконечники
- • Диски сцепления, накладки
- • Радиаторы, промежуточные охладители
- • Система выхлопа
- • Стартеры, генераторы
- • Стекла, брызговики, обивка салона, накладки педалей
- • Седло и электроразъемы на прицеп

- • Окраска, шины
- Иные детали периодические регулировки, рекомендованные для поддержания нормального рабочего состояния автомобиля;
- операции по техническому обслуживанию, в частности, смазка, замена жидкостей, фильтров, а также изнашиваемых уплотнений;
- расходные материалы, фильтры, изнашиваемые уплотнения, смазочные материалы и прочие технические жидкости, независимо от причин, вызвавших необходимость их замены;
- неисправности, вызванные применением запасных частей, не поставляемых Renault Trucks;
- неисправности, вызванные использованием топлива, не соответствующего нормам EN590;
- неисправности, вызванные несоблюдением методики ремонта, указанной в Руководстве по ремонту данного автомобиля, а также неиспользованием необходимого для этого специнструмента;
- неисправности, вызванные игнорированием предупреждающих сигналов индикаторов приборной панели;
- сервисное обслуживание и ремонт оборудования, приборов, не поставляемых компанией «РЕНО ТРАКС», а также ремонтные работы, необходимые вследствие наличия такого оборудования и приборов;
- неисправности, появившиеся в результате неправильного обслуживания или использования смазочных материалов либо ингредиентов, не соответствующих установленным спецификациям, в результате ошибок в управлении, перегруза, даже кратковременного, переоборудования или переделки автомобиля, не соответствующих предписаниям завода-изготовителя;
- неисправности, вызванные невыполнением технического обслуживания Транспортного средства, предусмотренного планом-графиком технического обслуживания;
- неисправности, вызванные ненадлежащим выполнением планового технического обслуживания Транспортного средства по инициативе Клиента (т.е. Клиент отказался от выполнения всех или части работ, предусмотренных регламентом соответствующего технического обслуживания Транспортного средства).

Обычное использование расходуемых деталей

Расходы на плановое техническое обслуживание не покрываются гарантией. Для обеспечения надежности работы и пригодности Транспортных средств к эксплуатации очень важно проводить все процедуры технического обслуживания и проверки в соответствии с указаниями и планами-графиками проведения техобслуживания Volvo.

Примеры ДЕТАЛЕЙ И МАТЕРИАЛОВ, попадающих под плановое техническое обслуживание:

- Фильтры охлаждающей жидкости;
- Приводные ремни;
- Масла;
- Масляные фильтры;
- Лампы (ксеноновые и светодиодные, срок гарантии — один год);
- Охлаждающие жидкости;
- Топливные фильтры;
- Стеклоочистители;
- Смазочные материалы;
- Воздушные фильтры;
- Предохранители;
- Фильтр обогревателей;
- Тормозные колодки, накладки;

Примеры РЕГУЛИРОВОК, попадающих под плановое техническое обслуживание:

- Регулировка клапанов, техническое обслуживание и регулировка форсунок и топливного насоса;
- регулировка пневматической системы, например клапана управления прицепом, ограничительного клапана давления и т.д.;
- Регулировка осей и колес;
- Затяжка шлангов, трубопроводов и болтов;

Если указанные выше регулировки не соответствуют техническим характеристикам Volvo и являются причиной жалоб клиентов, то регулировка выполняется Volvo Truck Corporation безвозмездно при условии, что пробег Транспортного средства не превысил 50 000 км или прошло не более 120 дней с даты передачи нового Транспортного средства первому Клиенту Volvo Truck Corporation (в зависимости от того, что наступит раньше).

Гарантия не покрывает:

- расходы, понесенные вследствие простоя автомобиля, а также упущенную выгоду, не зависимо от причин;
- расходы, связанные с прокатом подменного автомобиля;
- расходы, связанные с последствиями любых изменений законодательства, неизвестные на момент подписания договора;
- расходы, связанные с форс-мажорными обстоятельствами, непредвиденными случаями (в том числе пожарами), действиями третьих лиц.

Раздел V. Порядок проведения гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание проводится на территории СТО получивших полномочия Renault Trucks на выполнения обслуживания.

В случае, если план-график технического обслуживания Транспортного средства по любым причинам не был получен Клиентом при поставке Транспортного средства или был им утрачен, Клиент обязан самостоятельно незамедлительно обратиться на СТО за его предоставлением. При этом Клиент не вправе ссылаться на непредоставление Volvo плана-графика технического обслуживания Транспортного средства в случае, если им самостоятельно не были произведены все возможные действия, направленные на его получение.

Гарантийное обслуживание проводится при выполнении следующих условий:

- выявленный дефект не устранялся силами Клиента и/или силами третьих лиц, не являющихся СТО;
- Транспортное средство доставлено на СТО в пределах гарантийного срока, либо в течение 21 дня после окончания гарантийного срока, если дефект возник менее, чем за 7 дней до даты прекращения гарантийного срока, при условии что Клиент письменно сообщил о выявлении данного дефекта до истечения гарантийного срока;
- на СТО вместе с Транспортным средством прибыл уполномоченный представитель Клиента для согласования гарантийного обслуживания;
- Клиент заполнил на СТО заявку на проведение гарантийного обслуживания (по установленной Renault Trucks форме);
- Клиент предоставил Транспортное средство для проведения диагностики дефекта и причин его появления;
- Клиент предоставил копии документов, оформляемых в ходе эксплуатации ТС (путевые листы и т.п.), если данные документы запрошены СТО.

Клиент обязан направить на СТО уполномоченного представителя для подписания заявки на проведение гарантийного обслуживания и передачи Транспортного средства для проведения диагностики и гарантийного обслуживания. В случае, если на СТО не пребывает уполномоченный представитель, то СТО вправе не осуществлять гарантийного обслуживания. Уполномоченным представителем для согласования гарантийного обслуживания является лицо, имеющее доверенность, либо водитель Транспортного средства. Водитель не является уполномоченным представителем для согласования гарантийного обслуживания, если Клиент заявит об этом в СТО и одновременно назначит уполномоченных лиц, и выдаст СТО заверенные копии доверенностей на уполномоченных лиц.

В случае, если после обращения Клиента дефект признан гарантийным случаем, но СТО, в которую обратился Клиент, не может осуществить данный вид гарантийного обслуживания из-за отсутствия технической возможности проведения такого вида гарантийного обслуживания, то Клиенту сообщается наименование и местонахождения СТО, которая будет проводить гарантийное обслуживание. Для проведения гарантийного обслуживания Клиент должен обратиться на СТО, которая дополнительно указана, до истечения гарантийного срока, либо по истечении 3 недель с даты окончания гарантийного срока, если первый раз Клиент обратился на СТО менее, чем за 1 неделю до истечения гарантийного срока. Renault Trucks не обязано возмещать расходы, вызванные доставкой Транспортного средства на другую СТО, но вправе сделать это по своему решению.

В случае если Клиенту было отказано в гарантийном обслуживании, то в случае несогласия с отказом, Клиент обязан заявить свои возражения в письменном виде, обеспечить сохранность демонтированных деталей в процессе диагностики и/или ремонта (при невозможности обеспечения сохранности демонтированных деталей передать демонтированные детали в СТО).

В случае если Клиенту было отказано в проведении гарантийного обслуживания, но Клиент в письменном виде не заявил возражений и заказал на СТО платные услуги по устранению дефекта, то презюмируется, что Клиент считает доказательства (объяснения) Renault Truck достаточными, и Клиент согласен с отказом в проведении гарантийного обслуживания.

Затраты Клиента на ремонт Транспортного средства своими силами, либо у третьего лица не возмещаются, если о выявленном дефекте не сообщалось до его устранения, и/или Клиент не представил Транспортное средство для диагностики на СТО, и/или Клиент не заявил возражений после отказа в проведении гарантийного обслуживания и/или не сохранил демонтированные в процессе ремонта детали.