


ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«УКРАЇНСЬКА АВТОМОБІЛЬНА КОРПОРАЦІЯ»

ДЕПАРТАМЕНТ СЕРВІСУ

«Затверджено»

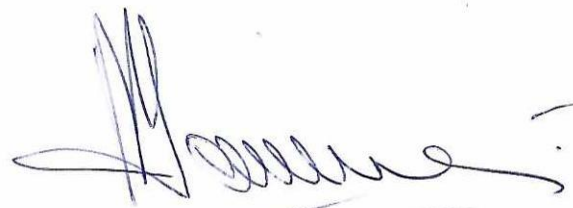
Голова Правління
Корпорації «УкрАВТО»


Васадзе Т.Ш.
« » 2024р.

Положення
по організації автосервісу
на підприємствах Корпорації «УкрАВТО»

(скорочено: Положення по сервісу)

Київ 2024


Часенко

Зміст

Загальні положення	3
Терміни та скорочення	4
Основні етапи процесу надання Послуг	7
Опис процесу надання послуг	8
1. Попередній запис	8
2. Планування завантаження Виробництва	8
3. Заявка на ремонт (Попереднє замовлення)	9
4. Зустріч Клієнта, оформлення замовлень на виконання Послуг	10
5. Відмова клієнта від отримання Послуг, переведення наряд-замовлення у статус «Відмова клієнта»	15
6. Виконання замовлення (Надання послуг)	16
7. Вихідний контроль	20
8. Складання акту наданих послуг та передача ТЗ Клієнту	22
9. Розгляд звернень споживачів щодо проведення гарантійного ремонту	26
10. Проведення після сервісного опитування Клієнтів (ПСО)	30
11. Перелік додатків	30
Заключні положення	30

Загальні положення

Мета:

Визначення основних засад організації процесу надання Послуг на АСП та роботи з Клієнтами сервісу, забезпечення максимальної якості такого обслуговування та задоволення потреб клієнтів з дотриманням єдиних стандартів Корпорації «УкрАВТО» у сфері надання таких послуг.

Сфера та порядок застосування:

Застосовується на усіх АСП Корпорації «УкрАвто», незалежно від господарсько-правової форми та підпорядкування.

Регулює правовідносини між АСП та Клієнтами при наданні Послуг, виключно в межах, визначених Законодавством України.

Визначає основні засади організації процесу надання Послуг. Застосовується разом із іншими нормативними документами, що регулюють окремі спеціалізовані автосервісні та суміжні процеси (Накази, Процедури, Порядки, Алгоритми, тощо). Усі документи Корпорації «УкрАВТО», що регламентують будь—які норми надання автосервісних послуг діють виключно в частині, що не суперечить нормам даного Положення.

Терміни та скорочення

Автосервіс – структурний підрозділ АСП, який надає Послуги;

АСП - автосервісне підприємство, що входить у структуру корпорації «УкрАВТО».

Акт прийому-передачі ТЗ (його складових) – документ, який підтверджує факт передачі/видачі ТЗ (його складових) у певній комплектності та стані на/з відповідальне збереження АСП на час надання Послуг та після завершення робіт (*Додаток №3*). Шаблон Акту прийому-передачі ТЗ може доповнюватись іншими необхідними даними в залежності від стандартів бренду.

Акт наданих послуг (повний) - документ, який фіксує обсяг та вартість фактично виконаних Послуг та використаних при цьому запасних частин і матеріалів. Шаблон документу для всіх АСП і окремо для бренду Mercedes-Benz (*Додаток №5*) може визначати гарантійні умови (друкуються на зворотному боці). Формується автоматично на підставі певного наряд-замовлення, при його закритті, та є підставою для проведення розрахунків.

Акт наданих послуг (скорочений) - документ, який фактично фіксує вартість виконаних послуг, при цьому не відображаючи повний перелік робіт, запасних частин та матеріалів, які були використані для надання послуг. Шаблон документу для всіх АСП і окремо для бренду Mercedes-Benz (*Додаток №4*) може визначати гарантійні умови (друкуються на зворотному боці).

Виробництво – цех чи окрема дільниця, що розташована на АСП, на якій здійснюється виконання робіт автосервісу.

Відповідальне збереження - комплекс організаційних і технічних заходів АСП, які гарантують Клієнту зберігання Виконавцем ТЗ (його складових) у комплектності і стані, в яких були передані, з урахуванням наданих послуг відповідно до наряд-замовлення.

Гарантійний ремонт - ремонт, який спричинений недоліками ТЗ (його складових) з вини Виробника, що виникли, були виявлені протягом гарантійного терміну експлуатації такого ТЗ (його складових).

Гарантійний талон– гарантійні зобов'язання Виконавця (АСП) на виконані роботи та встановлені запасні частини. Друкуються на зворотній стороні акту наданих послуг у випадку надання Послуг на комерційній (платній) основі (*Додаток № 4*). У випадку надання Послуг на безоплатній для Клієнта основі (гарантійний ремонт, сервісна Кампанія), Гарантійні зобов'язання Виконавця не друкуються та не видаються Клієнту. Гарантійний талон може відрізнитись в залежності від стандартів бренду.

ДК – Дистриб'юторська компанія (офіційний імпортер певної марки автомобілів).

Журнал попереднього запису - електронний реєстр (журнал), формується з оформлених заявок на ремонт Клієнтів. Призначений для планування завантаження автосервісних дільниць АСП. Формується та зберігається у ПЗ.

Запасна частина - деталь, складова одиниця чи комплектувальний виріб ТЗ, витратні матеріали, додаткове обладнання та автомобільні аксесуари, тощо.

Заявка на ремонт – електронний документ, що використовується для попереднього запису Клієнтів. Формується та зберігається у ПЗ.

Корпорація «УкрАВТО» - Товариство з обмеженою відповідальністю «Українська автомобільна корпорація».

Клієнт - власник ТЗ або його уповноважений представник (згідно довіреності), що замовляє у АСП виконання Послуг та є їх споживачем.

Консультант з сервісу – консультант по роботі з клієнтами сервісу (майстер приймальник).

Майстер – майстер виробництва, майстер цеху чи інший працівник, який виконує функції зазначених спеціалістів.

Наряд-замовлення – договір між Клієнтом та Виконавцем про надання Послуг, оформлений у шаблонному форматі для всіх АСП та окремо для дилерів бренду Mercedes-Benz (*Додаток №1*). з обов'язковим посиланням на місця розміщення чинних Умов виконання замовлення.

Умови виконання замовлення – умови виконання наряд-замовлення (надання послуг) певним АСП, які є публічним договором для всіх Клієнтів, та затвержені Наказом по АСП на певну дату (*Додаток № 9*), та розміщені:

- на офіційному сайті кожного окремого АСП, як сканована копія чинного документу (у форматі PDF);

- у куточку споживача столу замовлень АСП, як копія чинного документу.

Умови виконання замовлення, який зазначено у Додатку №9, можуть доповнюватись АСП за необхідністю.

Послуга - діяльність АСП з надання Клієнту певного матеріального чи нематеріального блага, у вигляді автотехнічних послуг (ремонту, обслуговування, дообладнання, супутніх послуг), що здійснюється у відповідності окремих наряд-замовлень, для задоволення потреб Клієнта.

Переміщення у виробництво або Вимога на одержання ТМЦ (залежно від типу ПЗ, що використовується на АСП) – документ Складу (внутрішній документ АСП), на основі якого відбувається переміщення ТМЦ зі Складу у Виробництво.

Перепустка – електронний чи друкований документ, який дає право на в'їзд/виїзд ТЗ з території АСП (*Додаток №7*).

ПЗ – спеціалізоване програмне забезпечення АСП, яке використовується для автоматизації процесу роботи з Клієнтами, організації процесів надання Послуг, ведення управлінського обліку (Sigma IMS/DMS).

ПСО – після сервісне опитування Клієнтів.

Рахунок-фактура (рахунок) – друкований документ, що є підставою для сплати за Послуги та/або запчастини, які було надано, або планується надати (*Додаток №6*).

Регламентне технічне обслуговування – технічне обслуговування, обсяг і терміни проведення якого обумовлені сервісною документацією виробника ТЗ (його уповноваженою особою - дистриб'ютором), чи окремим договором.

Ремонт - комплекс операцій щодо відновлення справності або працездатності та відновлення ресурсу транспортного засобу чи його складових.

Робоча картка автослюсаря – додаток до наряд-замовлення, який є технологічним документом (внутрішнім документом АСП) для відміток про хід виконання Послуг, інформації про виконані роботи та виконавця, результати діагностики, додатково виявлені несправності, рекомендації щодо подальшого ремонту та експлуатації ТЗ (*Додаток №2*). Шаблон робочої карти автослюсаря, може доповнюватись іншими необхідними даними, згідно стандартів певного бренду.

Сервісна кампанія - ремонт, який спричинений недоліками ТЗ (його складових) з вини Виробника що були виявлені виробником не залежно від гарантійного терміну експлуатації такого ТЗ (його складових). Необхідність виконання СК визначається кожним виробником окремо.

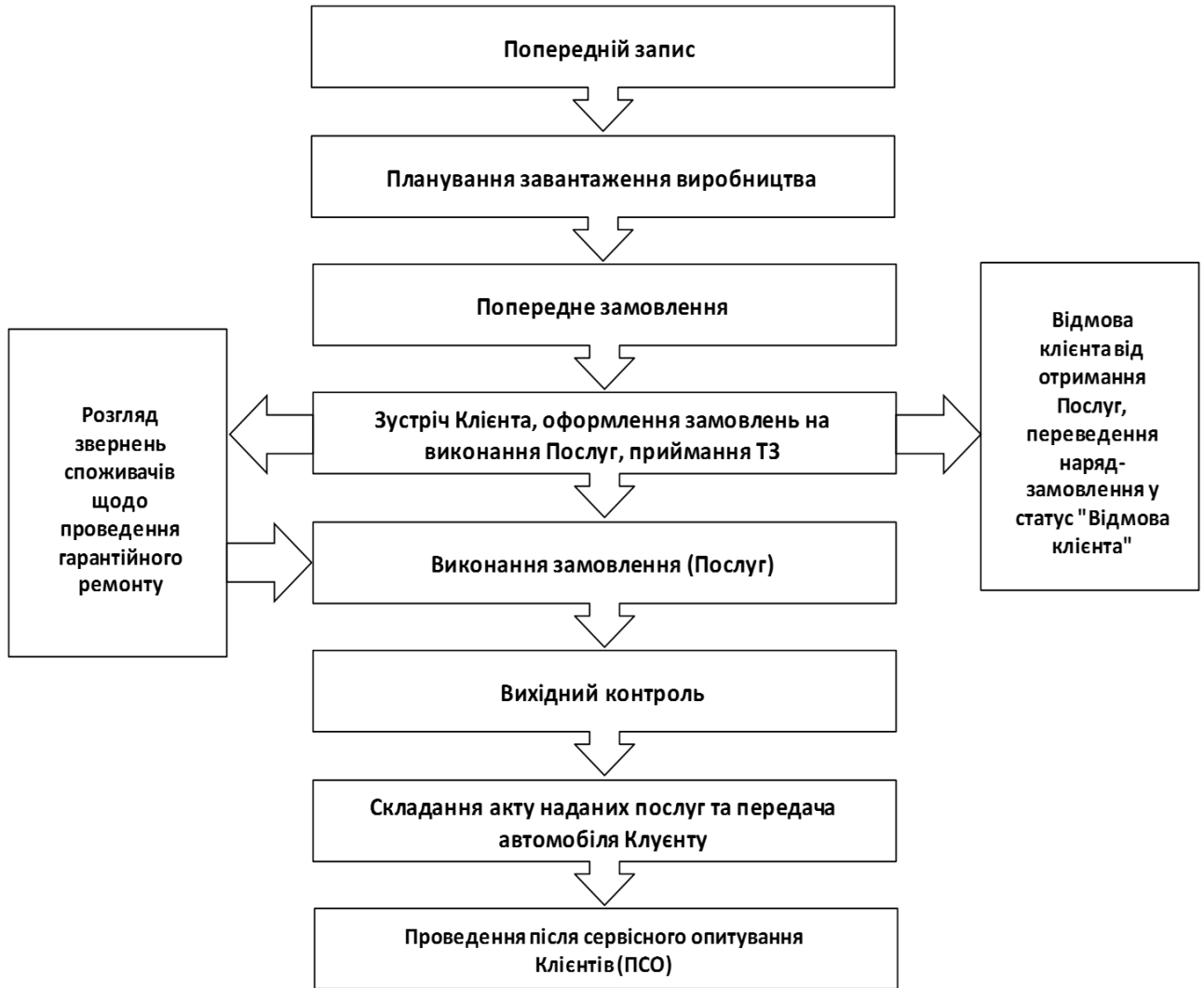
Склад – склад запасних частин АСП.

Технічне обслуговування - комплекс операцій чи операція, щодо підтримки працездатності або справності ТЗ (його складових) під час використання за призначенням, зберігання та транспортування.

ТЗ чи Транспортний засіб - транспортний засіб, призначений для руху безрейковими дорогами і використовується для перевезення людей та вантажів, а також перевезення і приводу під час руху або на місці встановленого на ньому обладнання чи механізмів для виконання спеціальних робочих функцій, допущений до участі в дорожньому русі.

Умови виконання наряд-замовлення – умови Виконавця на виконання Послуг. Доступні для ознайомлення фізичними особами на офіційному сайті підприємства.

Основні етапи процесу надання Послуг



Опис процесу надання Послуг

1. Попередній запис

1.1. Клієнт, для запису з приводу отримання Послуг, звертається до АСП особисто, телефоном, через мобільний додаток чи через розділ запису на web-сайті певного АСП: *дилер.ukravto.ua – автосервіс, записатись на сервісне обслуговування.*

1.2. Відповідальними особами за прийом звернень Клієнтів щодо запису з приводу отримання Послуг є працівники call-центру АСП, а при відсутності на АСП call-центру – консультанти з сервісу чи інша відповідальна особа, яка закріплена за даним процесом посадовою інструкцією та\ чи відповідним Наказом по АСП. Відповідальність за призначення таких осіб покладається на керівника АСП.

1.3. Відповідальна особа, прийнявши звернення Клієнта, ознайомлюється з суттю звернення Клієнта, при необхідності ставить додаткові питання. В разі, коли звернення Клієнта стосується безпосередньо запису з приводу отримання Послуг, контактна особа записує Клієнта з використанням ПЗ, створюючи Заявку попереднього запису.

1.4. У разі отримання інформації з сайту АСП щодо Поважань клієнта записатися на Сервіс, на свою електронну адресу, переглядає деталі такого побажання, уточнює наявність запасних частин для виконання бажаних послуг, їх вартість, можливі строки їх поставки (за відсутності таких запчастин на складі АСП), вартість бажаних послуг. Після чого, телефонує Клієнту для підтвердження попереднього запису. Строк між оформленням заявки Клієнтом на сайті АСП та телефонним дзвінком від консультанта з сервісу Клієнту для підтвердження заявки не повинен перевищувати 2-х годин. В даному разі, запис Клієнта також відбувається за допомогою формування Заявки попереднього запису в ПЗ.

1.5. Під час спілкування з Клієнтами, з приводу попереднього запису для отримання Послуг, чи з інших питань, Консультант з сервісу, працівник call-центру чи інші особи, що консультують Клієнтів з питань сервісу, в обов'язковому порядку повинні інформувати про наявність діючих акцій та систем лояльності Сервісу, переваги Сервісу свого АСП.

2. Планування завантаження Виробництва.

2.1. Планування завантаженості Виробництва відбувається для максимально ефективного завантаження сервісних ресурсів АСП та з метою виконання побажань Клієнтів щодо періоду обслуговування.

2.2. Планування завантаження Виробництва починається з етапу запису Клієнта на сервіс та здійснюються безперервно в-продовж всього часу роботи автосервісу. Для ефективного планування завантаження Виробництва використовується відповідний функціонал ПЗ, (Обробка «Планування запису на ремонт» в Sigma IMS/DMS).

2.3. Планування завантаження виробництва відбувається на основі даних занесених у ПЗ про:

- Структуру виробництва;
- Режим роботи виробництва;
- Режим роботи виробничого персоналу;
- Фактичне завантаження виробництва;
- Побаження Клієнтів щодо періоду обслуговування;
- Складність та специфіка кожного окремого обслуговування;
- Наявність запасних частин для певного обслуговування.

2.4. З метою забезпечення лояльного відношення до потенційних клієнтів та у залежності від особливостей розташування підприємства, рекомендовано проводити планування завантаженості Виробництва на рівні 80-90% з метою здійснення експрес-обслуговування клієнтів поза межами попереднього запису. Остаточне рішення щодо нормативного рівня планування завантаженості може бути прийняте Заступником керівника підприємства з сервісу.

3. Заявка на ремонт

3.1. Оформлення заявки на ремонт відбувається у ПЗ під час запису, або під час візиту Клієнта на сервіс.

3.2. Процес оформлення заявки на ремонт відбувається, виходячи з побажань Клієнта, які ним озвучені, з відбором запланованих видів послуг та номенклатури запасних частин, що планується використовувати, з зазначенням скарг та побажань Клієнта.

3.3. Заявку на ремонт оформлює працівник call-центру АСП, консультант з сервісу, чи інша відповідальна особа, яка закріплена за даним процесом посадовою інструкцією та\або відповідним Наказом по АСП.

3.4. В разі відсутності на АСП необхідних запчастин для надання відповідних Послуг, працівник, який оформлює заявку на ремонт перевіряє їх наявність на інших АСП та у ДК, сторонніх постачальників (з урахуванням вимог внутрішніх нормативних документів щодо закупівлі у сторонніх постачальників), а також можливі терміни їх поставки.

3.5. В разі неможливості виконання Послуг у терміни, що були вказані у заявці на ремонт (та, відповідно у обробці «Планування запису на ремонт»), через відсутність необхідних запасних частин на АСП і необхідність їх замовлення та поставки, терміни виконання заявки на ремонт коригуються на реальні для виконання.

3.6. Внесення змін щодо, дати, часу та суті проблеми в заявку на ремонт має відбуватися виключно при погодженні з Клієнтом.

3.7. Ціль заявки на ремонт – максимально точно спланувати виробничу діяльність та завантаження виробництва, враховуючи побажання Клієнтів, перевірити наявність необхідних запасних частин для надання Послуг, зарезервувати їх, чи замовити при їх відсутності. Крім того, для максимально точного інформування Клієнта щодо майбутньої вартості Послуг.

4. Зустріч Клієнта, оформлення замовлень на виконання Послуг

4.1. Зустріч клієнта відбувається у столі замовлень АСП в момент його прибуття.

4.2. Зустрічає клієнта ресепшійніст (працівник рецепції АСП), а за його відсутності консультант з сервісу, перебуваючи на своєму робочому місці.

4.3. В разі зустрічі Клієнта ресепшійністом, останній ідентифікує Клієнта за допомогою обробки «Планування запису на ремонт» (по державному номеру ТЗ чи дізнається його прізвище ім'я, та по батькові). Направляє, а при наявності змоги - особисто проводить до певного консультанта з сервісу, у відповідності до попереднього запису, або, в разі відсутності попереднього запису – до вільного консультанта з сервісу. Консультант з сервісу, ідентифікує клієнта (по держ. номеру ТЗ чи дізнається його прізвище ім'я та по батькові).

4.4. Дії консультанта з сервісу у разі відсутності попереднього запису Клієнта:

4.4.1. Визначає можливість АСП та свою можливість на обслуговування Клієнта у даний проміжок часу та можливість виробництва прийняти в роботу ТЗ.

4.4.2. У разі відсутності можливості виробництва прийняти в роботу ТЗ Клієнта в даний проміжок часу та прийому ТЗ, пропонує оформити наряд-замовлення в даний проміжок часу з виконанням робіт у інші терміни, що визначаються можливостями АСП. Визначає можливий для прийому час, про що повідомляє Клієнта, надаючи Клієнту вибір та зручні варіанти (щонайменше два варіанти). Погоджує з Клієнтом час та дату майбутнього обслуговування. Записує Клієнта на погоджену дату та час, виконуючи дії Розділу №3 цього Положення.

4.5. Дії консультанта з сервісу у разі наявності попередньо створеної Заявки на ремонт:

4.5.1. Знаходить у ПЗ відповідну Заявку на ремонт;

4.5.2. Використовуючи Заявку на ремонт, відкриває наряд-замовлення, користуючись функцією «створити на підставі».

4.6. Для оформлення замовлення на виконання Послуг, Консультант з сервісу виконує наступні дії:

4.6.1. Відкриває наряд-замовлення, з зазначенням виду послуги, який планується надавати (Наприклад: Технічне обслуговування, Поточний ремонт, Відновлювальний ремонт, Додаткове обладнання, Мийка, Інструментальний Контроль, Гарантійний ремонт, Передпродажна підготовка, Допродажний ремонт, чи інші, залежно від переліку видів послуг які надаються АСП та присутні для вибору в ПЗ).

4.6.2. Вказує замовником, власником та платником наступні особи:

- у разі замовлення послуг фізичною особою: Власником – ПІБ власника ТЗ, згідно з даними технічного паспорту ТЗ; Замовником ПІБ особи, яка фактично замовляє Послуги та надає ТЗ для їх виконання; Платником – ПІБ особи, яка фактично буде виступати платником за надані послуги
- у разі замовлення послуг юридичною особою: Власником вказує особу, згідно з даними технічного паспорту; Замовником та платником вказує відповідну юридичну особу вказавши точне найменування такої юридичної особи ;
- у будь якому випадку, особа, яка фактично замовляє Послуги, ідентифікується на основі документа, що її засвідчує (паспорт, водійське посвідчення). Вказувати ПІБ Замовника (Платника) та\чи власника ТЗ у наряд-замовленні без чіткої ідентифікації таких осіб у відповідності до документів заборонено.

4.6.3. Дізнається у Клієнта про участь у Програмі лояльності «Drive2U», дія якої розповсюджується на дане АСП. В разі її наявності, проводить процедуру верифікації (згідно Положення про організацію Програми лояльності «Drive2U»).

4.6.4. Якщо клієнт не є учасником Програми лояльності, пропонує скористатися програмою лояльності та у випадку отримання згоди Клієнта, проводить ідентифікацію клієнта відповідно до вимог та інструкцій «Положення про організацію Програми лояльності «Drive2U».

4.6.5. У разі замовлення послуг від імені юридичної особи, наряд-замовлення оформлюється у відповідності до умов діючого з даною юридичною особою договором, а за відсутності договору – виключно на підставі попередньої оплати та чинних регламентів роботи з юридичними особами, що діють в Корпорації «УкрАВТО».

4.6.6. Проводить детальне обговорення цілі візиту Клієнта, знайомиться зі скаргами (зауваженнями) Клієнта та симптомами несправності (при їх наявності), побажаннями щодо очікуваного результату від послуг, що замовляються. Фіксує такі скарги, побажання, зауваження, опис симптомів несправностей та інше (при необхідності) у відповідній графі наряд-замовлення «Причина звернення Замовника (з його слів)» у ПЗ. Такі дані фіксує, використовуючи зрозумілі та сталі технічні терміни.

4.6.7. Під час роботи з клієнтом, інформує його про діючі рекламні акції та програми лояльності, додаткові переваги даного АСП, умови надання послуг АСП.

4.6.8. В разі оформлення Послуг з Регламентного технічного обслуговування чи з Технічного обслуговування бере для ознайомлення та подальшого оформлення сервісну книжку на ТЗ. Знайомиться з її змістом, аналізує на предмет проходження технічного обслуговування, виконання робіт у минулому, дати та пробіг, на яких роботи були проведені.

4.6.9. У разі невизначеності клієнта щодо конкретного переліку послуг, які треба виконати, при наявності певних скарг (зауважень) щодо роботи ТЗ, симптомів несправностей, пропонує

виконати відповідні діагностичні роботи для виявлення конкретних несправностей з метою подальшого їх усунення, для чого відкриває відповідне наряд-замовлення на виконання необхідних діагностичних робіт. Даний пункт стосується і звернень клієнтів з приводу здійснення гарантійного ремонту, незалежно від того, наскільки очевидна несправність. У випадку проведення діагностичних робіт, подальші дії щодо надання послуг, необхідних за результатами діагностики, окремо обговорюється з клієнтом або уповноваженою особою Клієнта, та оформлюються у відповідності до Положення, як додатковими операціями до відкритого наряд замовлення з діагностики, так і оформленням окремого наряд-замовлення, залежно від ситуації.

4.6.10. Знайомиться з історією ТЗ, використовуючи ПЗ та можливості його функціонала (історія обслуговування в рамках АСП, онлайн історія, залежно від технічних можливостей ПЗ).

4.6.11. Перевіряє ТЗ на наявність діючих сервісних кампаній для такого ТЗ. При їх наявності наполегливо рекомендує провести роботи у відповідності до діючих сервісних кампаній, погоджуючи порядок та терміни проведення таких дій. У разі відмови клієнта проводити наявні сервісні кампанії під час поточного візиту на АСП, пропонує записатися на майбутні періоди. В разі відмови проводити наявні сервісні кампанії, інформує про ризики такої відмови та можливі негативні наслідки, обов'язково робить відповідний запис у наряд-замовленні, що оформлюється (Приклад: *Клієнт відмовився від здійснення сервісної кампанії №... . З можливими негативними наслідками відмови та ризиками ознайомлений*).

4.6.12. В разі надання Клієнтом своїх запасних частин, консультант з сервісу попереджає Клієнта про можливі небажані ризики їх використання (користуючись умовами листа №702/12 від 17.12.2021), відсутність гарантії на такі запасні частини з боку АСП, відсутність гарантії на роботи, що проводяться з використанням таких запасних частин, при наявності негативного впливу наданих запасних частин на проведені роботи; про втрату гарантійних зобов'язань виробника та продавця ТЗ, якщо такий ТЗ перебуває на гарантії. Перелік наданих Клієнтом запасних частин вноситься у відповідний розділ наряд-замовлення «Запасні частини, надані замовником». Консультант з сервісу приймає запасні частини у клієнта і разом з оформленим наряд-замовленням передає їх у виробничу зону. У разі своєчасного невнесення у наряд-замовлення запасних частин, наданих клієнтом, знаходження ТЗ у сервісній зоні і здійснення відповідних ремонтних робіт, вказані запасні частини будуть вважатися неідентифікованими і можуть вилучатися контролюючими підрозділами при перевірці сервісного процесу. В даному випадку відповідальність за грубе порушення Процедури і перед клієнтом, що надав запасні частини для ремонту, несуть виключно співробітники АСП, що працювали з клієнтом, і їх керівництво, включно з директором АСП.

4.6.13. Друкує з ПЗ один екземпляр акту прийому-передачі ТЗ. У разі виявлення з боку Клієнта бажання отримати екземпляр акту прийому-передачі ТЗ Клієнта, друкує його.

4.6.14. При необхідності здійснення Клієнтом попередньої оплати, консультант з сервісу оформлює рахунок, який формується у відповідності до відповідного наряд-замовлення. Передає рахунок Клієнту.

4.6.15. Іде з Клієнтом до ТЗ з метою проведення огляду ТЗ та фактичного здійснення процесу прийому та передачі ТЗ від Клієнта на АСП.

4.6.16. Проводить детальний візуальний огляд ТЗ на предмет наявності зовнішніх пошкоджень, комплектності, стану салону, тощо. Фіксує отримані під час огляду дані у надрукованому акті прийманні-передачі (в усіх екземплярах, залежно від їх кількості).

4.6.17. Одягає захисні одноразові чохли на водійське сидіння, рульове кермо та важіль перемикачів передач.

4.6.18. В разі необхідності наочного ознайомлення зі скаргами Клієнта та симптомами несправності, що були озвучені, робить це у його присутності під час прийому ТЗ. Уточнює у Клієнта питання, що виникають під час даного процесу. Переконається у тому, що отримана від Клієнта інформація, щодо симптомів несправностей та їх проявів зрозуміла повністю та співпадає з результатами отриманими під час огляду.

4.6.19. При необхідності, пропонує Клієнту виконати тестову поїздку (бажано, по території АСП для виявлення описаних Клієнтом несправностей та їх конкретних проявів). Визначає в присутності Клієнта знайдені несправності та \чи їх прояви.

4.6.20. Після візуального огляду ТЗ та виконання тестової поїздки:

4.6.20.1. Зазначає на наявність додатково виявлених під час огляду дефектів (ті, на які Клієнт не скаржився та не планував замовляти роботи щодо їх усунення) та на необхідність їх усунути. Підкреслює їх вплив на працездатність ТЗ.

4.6.20.2. Розтлумачує Клієнту суть документу Акт прийому-передачі та його зміст, доводить інформацію про відсутність відповідальності АСП за речі, залишені в автомобілі, якщо такі не мають відношення до ТЗ чи його ремонту, особливо за цінні речі. Пропонує забрати з ТЗ цінні речі, які можуть заважати чи ускладнювати процес надання послуг. Отримує від клієнта підписи на екземплярах акту прийому-передачі у графі «ТЗ здав»;

4.6.20.3. Отримує від Клієнта ключі від ТЗ, протиугінних засобів, засоби керування електронними протиугінними пристроями, отримує від Клієнта інформацію щодо застосування перерахованого.

4.6.20.4. Заганяє ТЗ на територію АСП, у відповідності до умов чинної «Інструкції щодо організації в'їзду ТЗ на територію АСП Корпорації «УкрАВТО» та виїзду з неї з використанням корпоративного ПЗ» з випискою відповідної перепустки охороною АСП (у електронному та\чи у паперовому вигляді). Паркує ТЗ у спеціально відведеному місці для зберігання ТЗ, що очікують обслуговування. Замикає ТЗ.

4.6.20.5. Виняток у порядку в'їзду ТЗ на територію АСП, зазначеного у п. 4.6.22.4. може надаватись певним АСП, на які Клієнт заїжджає на ТЗ самостійно, у відповідності до умов чинної «Інструкції щодо організації в'їзду ТЗ на територію АСП Корпорації «УкрАВТО» та виїзду з неї з використанням корпоративного ПЗ» з випискою відповідної перепустки охороною АСП, якщо інше не передбачено умовами окремого документу за підписом Голови Правління Корпорації «УкрАВТО» (застосовується індивідуально).

4.6.20.6. Повертається в стіл замовлень (свого робочого місця) та, в разі виявлення, під час огляду ТЗ, такої необхідності, за погодженням з Клієнтом, доповнює у ПЗ наряд-замовлення додатковими роботами та запасними частинами. При необхідності коригує пробіг автомобіля, якщо такий було зазначено зі слів Клієнта у наряд-замовленні не вірно. Роздруковує наряд-замовлення (у двох примірниках, для кожної зі сторін), підписує його в графі «Від Виконавця», у Клієнта в графі «Від Замовника», підкріплює під пакет документів сформований раніше. Оговорює з Клієнтом час видачі ТЗ після надання Послуг, виходячи з часу початку виконання робіт, часу, необхідного для виконання робіт (виходячи з нормативного часу певного наряд-замовлення), часу, необхідного для виконання контролю якості та підготовки ТЗ до видачі, тощо.

4.6.20.7. Після проведеної роботи з Клієнтом по оформленню Послуг та прийому ТЗ, консультант з сервісу пропонує Клієнту пройти до зони очікування АСП, вказуючи на її локацію та додаткові зручності АСП.

4.6.21. Додавання у наряд-замовлення робіт і відповідних їм нормативів часу відбувається згідно Наказу №1 від 08.01.2020р. «Про використання нормативів трудомісткості робіт на послуги автосервісу, які надаються автосервісними підприємствами Корпорації «УкрАВТО».

4.6.22. Якщо клієнт не має часу знаходитися на АСП впродовж ремонту ТЗ, майстер-приймальник прощається з клієнтом, підкреслюючи домовленості щодо способів зв'язку та їх періодичності.

4.6.23. Забезпечує розташування прийнятого ТЗ у зоні для автомобілів, що очікують ремонту.

5. Відмова клієнта від отримання Послуг, переведення наряд-замовлення у статус «Відмова клієнта»

5.1. В разі відмови клієнта від замовлених та оформлених певним наряд-замовленням Послуг, чи в разі неможливості зі сторони АСП надати замовлені та оформлені Послуги, здійснюється відмова від надання послуг.

5.2. Для оформлення відмови від надання послуг, консультант з сервісу в певному наряд-замовленні, переводить наряд-замовлення у статус «відмова клієнта». У відповідному полі робить відмітку про причини відмови клієнта (у графі «коментарі»).

5.3. Заступник директора з сервісу щотижня формує реєстр наряд-замовлень з видом «Відмова клієнта» та перевіряє причини переведення кожного такого наряд-замовлення до зазначеного статусу. При необхідності отримує від консультантів по сервісу відповідні додаткові пояснення щодо причин переведення наряд-замовлень до зазначеного статусу.

5.4. Відмовитись від проведення певних послуг можливо тільки при умові їх не виконання. В разі фактичного виконання послуг та застосування запасних частин, відмова від таких не можлива та заборонена. Причинами для відмови клієнта можуть бути наступні випадки:

- Відсутність можливості АСП виконати замовлені Клієнтом послуги, що визначилось після оформлення таких, але до моменту їх фактичного виконання;
- Відсутність бажання Клієнта оплачувати та\чи отримувати оформлені послуги, після їх оформлення та ознайомлення з вартістю та їх суттю, але, до їх фактичного виконання;
- За результатами діагностики, що була оформлена належним чином та виконана АСП, було однозначно визнано, що звернення клієнта було наслідком гарантійного випадку, який повинен бути усунений за рахунок гарантійних обов'язків АСП та безоплатно для Клієнта. В даному випадку, у наряд-замовленні на таку діагностику, що переводиться в статус «Відмова Клієнта», зазначається причина відмови: «Гарантійний випадок» та вказується № відповідного гарантійного наряд замовлення (за його наявності у даний період часу) на усунення виявленого гарантійного випадку за рахунок гарантійних зобов'язань.

6. Виконання замовлення (Послуг)

6.1. Передача ТЗ у виробничу зону.

6.2. Передача ТЗ у виробничу зону АСП та перебування ТЗ у будь якій виробничій зоні АСП відбувається тільки на підставі відкритого (не закритого) наряд-замовлення. В разі відсутності відкритого наряд-замовлення, перебування ТЗ у виробничій зоні **заборонено!!!**.

6.2.1. Для здійснення процесу надання послуг, консультант сервісу, відповідальний за обслуговування певного ТЗ, передає такий ТЗ майстру виробництва певної дільниці, на якій заплановано обслуговування даного ТЗ. Для цього він виконує наступні дії:

6.2.1.1. Передає майстру виробництва оформлені документи, а саме: наряд-замовлення, акт прийому-передачі, картку автослюсаря, за необхідністю – роздруковану історію ТЗ.

6.2.1.2. Передає майстру виробництва ключі від ТЗ, разом з ключами від протиугінних пристроїв, за їх наявністю, засоби управління протиугінними електронними пристроями (сигналізацією, іммобілайзером, тощо). Передає майстру виробництва запасні частини надані клієнтом, що внесені у наряд-замовлення.

6.2.1.3. Розтлумачує майстру виробництва суть звернення клієнта, наявні у наряд-замовленні скарги та побажання клієнта, прояви несправності, перелік виписаних робіт та запасних частин, інші відомості, за необхідністю та їх наявністю.

6.2.1.4. Наголошує на погоджених термінах виконання замовлення.

6.2.1.5. Надає інформацію про локацію ТЗ на АСП, у разі, якщо ТЗ знаходиться не в зоні очікування обслуговування ТЗ.

6.2.2. Майстер виробництва, отримавши ТЗ та необхідні для виконання послуг документи, вичерпну інформацію про суть ремонту від консультанта по сервісу, ключі та ключі від протиугінних пристроїв, за їх наявністю, засоби управління протиугінними електронними пристроями (сигналізацією, іммобілайзером, тощо) виконує наступні дії:

- знайомиться з термінами виконання Послуг;
- визначає послідовність виконання робіт, зазначених у наряд-замовленні;
- визначає виконавців робіт, в залежності від реального та запланованого їх завантаження та професійних навичок;
- при необхідності, виконує додаткову тестову поїздку по території АСП, для більш детального ознайомлення з суттю проблем, зазначених Клієнтом та їх проявів.

6.2.3. У період, запланований для початку виконання Послуг, майстер виробництва:

6.2.3.1. Переміщує ТЗ до певної дільниці та посту;

6.2.3.2. Передає виконавцю Послуг необхідні для виконання послуг документи, вичерпну інформацію про суть ремонту від консультанта по сервісу, ключі та ключі від протиугінних пристроїв, за їх наявністю, засоби управління протиугінними електронними пристроями (сигналізацією, іммобілайзером, тощо).

6.2.3.3. Зазначає роботи, які повинен виконати даний виконавець;

6.2.4. Виконавець послуг, для виконання певних робіт, що були зазначені майстром виробництва, отримавши ТЗ та необхідні для виконання послуг документи, вичерпну інформацію про суть ремонту від консультанта по сервісу, ключі та ключі від протиугінних пристроїв, за їх наявністю, засоби управління протиугінними електронними пристроями (сигналізацією, іммобілайзером, тощо):

- знайомиться з наявністю зазначених для виконання майстром виробництва робіт у певному наряд-замовленні та картці автослюсаря;
- знайомиться з термінами виконання Послуг, які йому потрібно виконати;
- визначає послідовність виконання робіт, зазначених у наряд-замовленні;

6.2.5. Виконавець робіт, перед початком їх виконання:

6.2.5.1. Отримує на складі запчастин АСП необхідні для виконання певних робіт запасні частини. Підставою для отримання запасних частин є перелік запасних частин доданих у відповідне наряд-замовлення консультантом з сервісу під час оформлення такого.

Уповноважений працівник складу запасних частин, на основі певного наряд-замовлення, формує та роздруковує документ для складу (Переміщення товарів на виробництво, Видаткову накладну складу або Вимогу на одержання ТМЦ, тощо). Видача запасних частин зі складу запчастин АСП проводиться тільки після підписання документів про переміщення ТМЦ зі складу особою, що отримує такі запасні частини.

6.2.5.2. Готує робоче місце для виконання робіт (готує необхідний інструмент та устаткування), при необхідності отримує спеціальний інструмент та обладнання в інструментальній кімнаті. Підтверджує факт отримання спеціального інструменту та обладнання у відповідному журналі обліку, який ведеться у відповідності до певного наказу по АСП.

6.2.5.3. Забезпечує захист ТЗ та його частин від можливих пошкоджень та впливу бруду під час виконання робіт, для чого надягає на певні частини ТЗ захисні чохла (на бампер, крила, тощо).

6.2.6. Після виконання дій відповідно п 6.2.5. цього Положення, Виконавець послуг приступає до фактичного виконання послуг, дотримуючись технологій проведення робіт відповідно до вимог експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації.

6.2.7. Під час виконання послуг, при виникненні необхідності, виконавець послуг звертається до майстра виробництва для отримання необхідних консультацій щодо технології виконання робіт, послідовності виконання робіт, застосування обладнання та інструментів, нюансів виконання робіт, в залежності від побажань клієнта.

6.2.8. В разі виникнення, під час виконання послуг, позаштатних ситуацій, Виконавець послуг негайно сповіщає про це майстра виробництва та обговорює можливі шляхи їх вирішення. Під час виконання послуг та після їх виконання, Виконавець інформує майстра виробництва про результати виконання послуг, результати діагностики, виявлені несправності, варіанти їх усунення. Зазначену у даному пункті інформацію, зазначає письмово у картці автослюсаря, у відповідних її розділах.

6.2.9. Майстер виробництва, отримавши відповідну додаткову інформацію від автослюсаря, викладену ним у робочій картці автослюсаря, перевіряє необхідність виконання додаткових робіт та інформує консультанта з сервісу про:

- виявлення несправностей ТЗ та відповідну необхідність у додатковому (не передбаченому наряд-замовленням) обсязі робіт та потрібні для цього запасні частини;
- непридатність для застосування наданих Клієнтом (матеріалів), чи складових частин ТЗ;
- виникнення не передбачених і не залежних від АСП наслідків виконання вимог Клієнта;
- інші причини збільшення строків виконання робіт на автомобілі.

6.2.10. Консультант з сервісу, отримавши від майстра виробництва інформацію, зазначену у п. 6.1.9., попередньо підраховує вартість додаткових робіт та запасних частин, уточнює

можливість виконання таких робіт, наявність необхідних запасних частин на АСП, терміни їх поставки, у разі відсутності таких на АСП, інформує про це клієнта, погоджуючи з ним порядок дій.

6.2.11. В разі погодження з клієнтом виконання додаткових робіт та використання додаткових запасних частин, вносить такі у відповідне наряд-замовлення у ПЗ, друкує таке наряд-замовлення, підписує його зі сторони АСП («Від Виконавця»), підписує його у Клієнта, у графі «Від Замовника».

У випадку відсутності можливості підпису Клієнтом (відсутність клієнта на АСП, чи неможливість його прибуття терміново на АСП), у графі для підпису Клієнта («Від Замовника») вказує фразу: «погоджено по телефону», номер телефону Клієнта за яким відбувалось погодження, ПІБ Клієнта повністю, дату та час такого погодження, свій підпис.

Відповідальність за непогоджений з клієнтом перелік робіт несуть працівники АСП, залучені до роботи з клієнтом по ремонту його ТЗ!

6.2.12. В разі погодження Клієнтом переліку та вартості додаткових послуг до виконання, відповідні зміни вносяться у робочу картку автослюсаря, яка передається майстру виробництва та, послідовно, Виконавцям послуг.

6.2.13. В разі відсутності можливості зв'язатися з Клієнтом та погодити виконання додаткових робіт, такі роботи не виконуються до моменту їх погодження.

6.2.14. Майстер виробництва, під час виконання робіт виконавцем, проводить контроль дотримання технологій, правильності використання діагностичного обладнання та інструменту, порядок виконання робіт виконавцем. В разі потреби коригує дії Виконавця.

6.2.15. Після завершення процесу надання послуг, виконавець негайно інформує про це майстра виробництва. Запасні частини, що були демонтовані в процесі заміни на нові, лишаються на робочому місці виконавця до перевірки якості та повноти ремонту майстром виробництва. Після перевірки демонтовані запасні частини виконавець переміщує:

6.2.15.1. у відповідне місце тимчасового зберігання демонтованих запасних частин (*склад-ізолятор браку*) – у разі виконання гарантійного ремонту чи сервісної кампанії, виконання ремонту за рахунок страхової кампанії з подальшою передачею таких запасних частин платнику;

6.2.15.2. у багажне відділення ТЗ Клієнта – у разі наявності у наряд-замовленні позначки «Покласти запчастини клієнта в багажник»;

6.2.15.3. у сміттєвий бак (місце для сміття, у т.ч. для металобрухту) – у разі відсутності у наряд замовленні позначки «Покласти запчастини клієнта в багажник».

7. Вихідний контроль

7.1. Майстер виробництва, приймаючи роботу виконавця здійснює вихідний контроль, а саме:

7.1.1. Перевіряє обсяг виконаних робіт, звіряючи його з наряд замовленням. Перевіряє наявність демонтованих у процесі надання послуг запасних частин та їх відповідність виконаним роботам та встановленим новим запасним частинам.

7.1.2. Перевіряє виконані роботи на відповідність до зауважень Клієнта, що відображені у наряд-замовленні (у графі «Причини звернення»);

7.1.3. Вибірково контролює якість окремих робіт з усього переліку виконаних, приділивши особову увагу більш складним роботам та роботам, що впливають на безпеку користування ТЗ.

7.1.4. Перевіряє записи в картці автослюсаря на предмет наявності, повноти та достовірності, приділивши увагу зауваженням та виявленим несправностям, зазначеним методам їх усунення. При необхідності, додатково перевіряє факт наявності таких несправностей, корегує записи автослюсаря чи підтверджує їх. Перевіряє наявність демонтованих запасних частин, в разі їх розміщення відповідно до пунктів 6.2.15.1 та 6.2.15.2 цього Положення.

7.1.5. Проводить дорожній тест, приділяючи особливу увагу роботі вузлів та\чи систем, агрегатів ТЗ, особливо тим, що піддавались втручанню (обслуговуванню, ремонту, заміні). Припарковує ТЗ у спеціально відведеному місці «для автомобілів, що очікують клієнта».

7.1.6. Засвідчує своїм підписом якість та повноту виконаних виконавцем (усіма виконавцями, якщо таких більше одного) робіт у відповідній графі картки автослюсаря. При необхідності доповнює записами картку автослюсаря у графі «Виявлені несправності (дефекти, недоліки) ТЗ в ході обслуговування/ремонт, результати діагностики, зауваження та рекомендації щодо обслуговування/ремонт, експлуатації ТЗ». У разі наявності несправностей, які суттєво впливають на безпеку експлуатації ТЗ, робить обов'язковий запис **«Експлуатація ТЗ заборонена!»** Після контролю обсягу і якості виконаних робіт, правильності оформлення робочої картки автослюсаря, ставить дату і свій підпис та ПІБ у графі «Вихідний контроль провів». Зазначає час завершення вихідного контролю.

7.1.7. Передає наряд-замовлення, картку автослюсаря та, за наявності, інші документи, що супроводжували виконання надання Послуг відповідному консультанту з сервісу. Розтлумачує суть та обсяги виконаних робіт та використаних при цьому запасних частин, записи, зроблені у картці автослюсаря.

7.1.8. Передає ключі від ТЗ, разом з ключами від протиугінних пристроїв, за їх наявністю, засоби управління протиугінними електронними пристроями (сигналізацією, іммобілайзером, тощо) відповідному консультанту з сервісу. Надає інформацію щодо локації ТЗ на АСП.

7.2. Консультант з сервісу, отримавши від майстра виробництва перераховане у п.п. 7.1.7., 7.1.8. виконує наступні дії:

7.2.1. Ознайомлюється з інформацією, викладеною у картці автослюсаря, «переносить» інформацію з графи «Виявлені несправності (дефекти, недоліки) ТЗ в ході обслуговування/ремонт, результати діагностики, зауваження та рекомендації щодо обслуговування/ремонт, експлуатації ТЗ» у відповідну графу наряд-замовлення у ПЗ: «Зауваження та рекомендації Замовнику щодо обслуговування/ремонт та експлуатації ТЗ», використовуючи зрозумілі клієнтам технічні терміни та їх сполучення. При необхідності, задає уточнюючі питання майстру виробництва щодо інформації у картці автослюсаря задля її розтлумачення. У разі наявності несправностей, що не були предметом замовлених послуг, та які які суттєво впливають на безпеку експлуатації ТЗ, консультант з сервісу робить обов'язковий запис «**Експлуатація ТЗ заборонена!**» у графі наряд замовлення «Зауваження та рекомендації Замовнику щодо обслуговування/ремонт та експлуатації ДТЗ».

7.2.2. В разі необхідності консультанту з сервісу провести самостійний додатковий огляд ТЗ на предмет ознайомлення з обсягами проведених робіт, їх якості, нюансів, що виникли під час використання таких, консультант з сервісу повинен провести такий огляд, включно з виконанням тестової поїздки на автомобілі по території АСП.

7.2.3. У разі, коли консультант з сервісу має сумніви щодо якості та обсягів виконаних робіт, актуальності та повноти інформації, зазначеної у картці автослюсаря, він може ініціювати контрольну перевірку ТЗ у виробничій зоні АСП, під керівництвом майстра виробництва та за своєю присутності.

7.2.4. Консультант з сервісу, після приймання виконаних робіт, що відбувається під час виконання дій, зазначених у п.п. 7.1.7., 7.1.8, 7.2.1. повинен бути повністю впевнений у якості та повноті виконаних Послуг для можливості інформувати клієнта про їх завершення.

7.2.5. У разі виявлення недоліків виконання робіт, їх невідповідності заявленим у наряд-замовленні, невідповідності чи відсутності зауважень та рекомендацій клієнту у картці автослюсарю, майстер виробництва приймає ТЗ у сервісну зону та забезпечує виконання необхідних робіт для досягнення якісних та кількісних показників ремонту та їх відповідність наряд-замовленню.

7.2.6. Після переконання у повноті та якості виконаних робіт у відповідності до наряд-замовлення, консультант з сервісу повідомляє клієнту про завершення ремонту та:

7.2.6.1. Розтлумачує йому обсяги виконаних робіт та використаних при цьому запасних частин;

7.2.6.2. Розтлумачує рекомендації та зауваження, необхідність яких була виявлена під час надання Послуг;

7.2.6.3. Повідомляє загальну вартість Послуг та розмір знижки по наряд-замовленню;

7.2.6.4. обговорює час видачі ТЗ Клієнту.

8. Складання акту наданих послуг та передача ТЗ Клієнту

8.1. Прибувши на АСП, Клієнт звертається до відповідного консультанта з сервісу, з яким була попередня на це домовленість.

8.2. Консультант з сервісу:

8.2.1. Ідентифікує Клієнта на предмет його відношення до певного ремонту (наряд-замовлення та ТЗ). Для ідентифікації Клієнта, дізнається його прізвище ім'я та по батькові, у тому числі перевіряє такі дані з документами клієнта, що засвідчують особу (паспорт, водійське посвідчення, тощо). В разі, коли Клієнта юридичну особу представляє уповноважений представник, просить у даного представника **довіреності** від певної юридичної особи, що виступає Клієнтом. Дана довіреність повинна містити наступні дані: Повна юридична назва Клієнта юридичної особи, її реквізити, підписи уповноважених осіб (керівника юридичної особи, головного бухгалтера, тощо), текст, в якому вказано яка саме уповноважена особа може отримувати послуги від АСП, має право підпису на документах АСП (Акті наданих послуг, Акті прийому-передачі ТЗ), які засвідчують отримання даних Послуг та ТЗ на якому такі послуги виконувались.

8.2.2. Виконує дії для передачі ТЗ Клієнту та ознайомлення його з виконаними послугами:

8.2.3. Розтлумачує клієнту суть та обсяги виконаних робіт, зазначених у наряд-замовленні, необхідність їх виконання, вартість виконаних послуг, встановлених запасних частин та використаних матеріалів; наданих знижок;

8.2.4. Розтлумачує клієнту суть та обсяги виявлених несправностей та методи їх усунення. Наголошує на важливості усунення зазначених несправностей та їх впливу на безпеку експлуатації ТЗ;

8.2.5. Друкує попередньо підготовлений рахунок на усунення заявлених несправностей, котрі клієнт відмовився замовляти для можливості візуалізувати їх перелік та вартість, можливості збереження даного рахунку у клієнта для подальшого прийняття рішення щодо ремонту.

8.2.6. Розтлумачує суть рахунку. При необхідності, у процесі обговорення з Клієнтом, коригує його наповнення на предмет використання не оригінальних запасних частин (у разі, коли ТЗ не на гарантії та клієнт не має наміру використовувати оригінальні запчастини через їх вартість). З метою розділення рахунку на кілька рахунків, тобто, оплати частинами, пропонує

здійснити обслуговування, ремонт, в декілька етапів, якщо це не протирічить технології ремонту та не матиме негативний вплив на його якість та безпеку використання ТЗ.

8.2.7. У разі наявності бажання Клієнта скористатися порадами консультанта щодо виконання зазначених у рахунку Послуг, проводить обговорення часу та дати надання таких Послуг, проводить запис на оговорений час.

8.2.8. Пропонує Клієнту зробити візуальний огляд ТЗ для ознайомлення з виконаними роботами, огляду демонтованих у процесі робіт запасних частин на предмет їх технічного стану (у разі знаходження таких у автомобілі, що було обумовлено раніше певним бажанням клієнта та зазначено у наряд-замовленні), та огляд ТЗ для його передачі від АСП Клієнту.

8.2.9. У разі згоди клієнта на візуальний огляд ТЗ – проводить його. Вказує на замінені (встановлені) запасні частини, відремонтовані вузли, агрегати, системи ТЗ. Виконує огляд запасних частин, демонтованих у процесі виконання робіт, при наявності таких.

8.2.10. Зазначає на наявність дефектів, виявлених раніше, під час прийому ТЗ, чи під час надання Послуг, та на необхідність їх усунути. Підкреслює їх вплив на працездатність ТЗ.

8.2.11. Виконує тестову поїздку з клієнтом по території АСП для демонстрації якості наданих Послуг. За необхідності, тестова поїздка може виконуватись за межами АСП, за умови оформлення відповідної перепустки для виїзду.

8.2.12. При необхідності, звертається за допомогою до майстра виробництва, у т.ч. для демонстрації Клієнту виконаних робіт в умовах виробництва та за допомогою підіймача та інших спеціалізованих засобів, що присутні на виробництві.

8.2.13. Уважно вислуховує питання Клієнта, дає розгорнуті відповіді, задля задоволення потреб Клієнта в отриманні інформації, що стосується наданих Послуг.

8.2.14. Перевіряє фактичну комплектність ТЗ та дані, що були вказані у акті прийому-передачі ТЗ при його отриманні на відповідність.

8.2.15. У присутності клієнта знімає усі захисні чохла (з водійського сидіння, рульового керма та важеля перемикачів передач).

8.3. Після візуального огляду ТЗ Клієнт та консультант з сервісу повертаються у стіл замовлень до робочого місця консультанта, де консультантом з сервісу виконуються дії по оформленню документів при видачі ТЗ після надання Послуг, а саме:

8.3.1. Вносить рекомендації замовнику у відповідній графі «Зауваження та рекомендації Замовнику щодо обслуговування/ремонту та експлуатації ТЗ» (поле «Рекомендації» в ПЗ). Закриває наряд-замовлення у ПЗ та формує Акт наданих послуг (за замовленням формується «Акт наданих послуг (скорочений)». **У виключних випадках, якщо форма акту зафіксована у чинному Договорі та/чи у додатках до нього, та погоджено письмово з Департаментом сервісу Корпорації «УкрАвто» (з начальником відділу з по роботі з корпоративними**

клієнтами чи з начальником департаменту сервісу), формується «Акт наданих послуг (повний).»

8.3.2. Друкує Акт наданих послуг. Стандартно - у двох примірниках, по одному для кожної із сторін: один для АСП, другий для Клієнта. У разі відмови Клієнта отримувати свій примірник Акту наданих послуг, його примірник не друкується.

8.3.3. Друкується рахунок на сплату, у одному примірнику (за вимогою клієнта).

8.3.4. Акт наданих послуг, договори про надання послуг з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів, договори зберігання автомобільних шин, його примірник(и) та рахунок зі сторони АСП підписує у відповідних графах «Від Виконавця» працівник АСП, на якого Керівництво АСП видає відповідну довіреність за зразком та в рамках лімітів згідно Додатку № 8 до Положення. Зі сторони Замовника Акт наданих послуг (його примірник(и)) підписує Клієнт у графі «Від Замовника».

8.3.5. У випадку надання Послуг юридичним особам, які входять до складу Корпорації «УкрАВТО», чи іншим юридичним особам, за їх бажанням, акт наданих послуг, зі сторони Виконавця, підписує керівництво АСП (у відповідності до Статуту такого АСП: керівник, головний бухгалтер, тощо).

8.3.6. У разі виконання Регламентного технічного обслуговування – обов’язково, а при виконанні Технічного обслуговування – за бажанням Клієнта, заповнюється сервісна книжка ТЗ у відповідності до наданих послуг та використаних запасних частин.

8.3.7. Оформлюється акт прийому-передачі ТЗ для видачі останнього, клієнту з зазначенням у відповідних його графах даних, що були отримані у результаті візуального огляду ТЗ. У разі відмови Клієнта від такого огляду, акт прийому-передачі оформлюється ідентично даним, що були отримані при прийманні ТЗ на АСП та без зазначення нових пошкоджень та можливих дефектів. Кількість примірників акту прийому-передачі відповідає кількості актів оформлених при прийомі ТЗ на АСП від Клієнта. У разі відсутності у Клієнта свого примірника Акту прийому-передачі вважається, що такого примірника не було та проводиться оформлення одного примірника – примірника АСП. Повністю оформлений акт прийому-передачі у частині передачі з АСП Клієнту, підписується консультантом з сервісу від АСП у графі «Від Виконавця, ТЗ здав» та Клієнтом у графі «Від Замовника, ТЗ прийняв».

8.3.8. Консультант з сервісу обов’язково лишає у себе, для звітності АСП, наступні документи:

- Один примірник наряд-замовлення підписаний Клієнтом;
- Усі наявні примірники картки автослюсаря;
- Один примірник Акту наданих послуг підписаний Клієнтом;
- Один примірник Акту прийому-передачі ТЗ підписаний Клієнтом;
- Довіреність за необхідності

8.3.9. Клієнту передає:

- Один примірник Акту наданих послуг;
- Один примірник Акту прийому-передачі (за потребою);
- Один примірник Рахунку та/або Наряд-замовлення (за вимогою);
- Сервісну книжку, у разі її оформлення;
- Іншу допоміжну сервісну документацію, при її наявності та оформленні (роздруківку з діагностичного обладнання, калькуляцію, тощо).

8.3.10. Консультант з сервісу розтлумачує суть наданих клієнту документів, їх призначення та зміст.

8.3.11. Перевіряє в ПЗ факт наявності інших не закритих наряд-замовлень на даний ТЗ. **У випадку наявності інших не закритих наряд-замовлень на даний ТЗ, перевіряє причини існування таких наряд-замовлень у відкритому стані.** Сповіщає про виявлені наряд-замовлення клієнта, попереджає про неможливість надання перепустки на виїзд ТЗ, розтлумачуючи причини таких дій. Повідомляє про те, що виїзд ТЗ з АСП можливий після закриття усіх відкритих на АСП наряд-замовлень. В разі можливості, виконує дії, направлені на таке закриття.

8.3.12. У разі надання Послуг Клієнту-фізичній особі:

8.3.12.1. Направляє клієнта у місце здійснення оплати на АСП, для оплати наданих Послуг згідно рахунку, квитанції банку або АНП.

8.3.12.2. Клієнт, оплативши Послуги, вертається до консультанта з сервісу та надає йому документ, що підтверджує оплату.

8.3.12.3. Консультант з сервісу перевіряє факт оплати та відповідність платіжного документу та наявного Акту наданих послуг.

8.3.12.4. У разі відповідності платіжного документу зазначеним у п. 8.3.12.3. документам, у ПЗ встановлює у існуючій електронній перепустці статус «виїзд дозволено»), друкує паперову перепустку на виїзд ТЗ з території АСП. У разі відсутності чи не відповідності платіжному документу зазначеним у п. 8.3.12.3. документах, не дозволяє виїзд ТЗ, не друкує перепустку, сповіщає про це клієнта, розтлумачуючи причини таких дій.

8.3.13. У разі надання Послуг Клієнту юридичній особі на підставі діючого договору, що передбачає відтермінування оплати за надані послуги:

8.3.13.1. Консультант з сервісу діє згідно умов договору між АСП та Клієнтом-Юридичною особою, параметри якого заздалегідь внесені у ПЗ відповідальною за це особою, але, у будь-якому випадку перевіряє в ПЗ факт відсутності простроченої заборгованості за раніше надані Послуги.

8.3.13.2. У разі відсутності простроченої заборгованості – змінює статус електронної перепустки на «Виїзд дозволено», друкує паперову перепустку на виїзд ТЗ з території АСП.

Оформлює перепустку у відповідності до діючого документу АСП, що регулює порядок виїзду Автомобілів після надання Послуг.

8.3.13.3. При наявності простроченої заборгованості – перепустку не друкує, не дозволяє виїзд даного ТЗ, сповіщає про це Клієнта, розтлумачуючи причини таких дій з посиланням на умови діючого договору (та\чи умов виконання наряд-замовлення).

8.3.14. У разі надання Послуг Клієнту юридичній особі без договору, чи на підставі договору без відтермінування оплати за надані послуги:

8.3.14.1. Перевіряє в ПЗ факт наявності повної попередньої оплати за надану Послугу та відсутність простроченої заборгованості за раніше надані Послуги.

8.3.14.2. У разі відсутності простроченої заборгованості за раніше надані послуги та отримані запасні частини, наявній повній оплаті за послуги, які надані по певному наряд-замовленню, змінює статус електронної перепустки у ПЗ на статус «Виїзд дозволено», друкує паперову перепустку на виїзд ТЗ з території АСП. Оформлює перепустку у відповідності до діючого документу АСП, що регулює порядок виїзду Автомобілів після надання Послуг.

8.3.14.3. При наявності простроченої заборгованості та\чи відсутності повної попередньої оплати за надані послуги по певному наряд-замовленню – перепустку не друкує, не дозволяє виїзд даного ТЗ, сповіщає про це клієнта, розтлумачуючи причини таких дій.

8.3.15. Виїзд ТЗ з території АСП здійснює працівник сервісу АСП (консультант з сервісу) за умови виконання умов викладених вище, при наявності статусу відповідної перепустки на виїзд ТЗ «Виїзд дозволено».

8.3.16. Виняток у порядку виїзду ТЗ з території АСП, зазначеного у п. 8.3.15. надається даним Положенням для АСП, з яких Клієнт виїжджає на ТЗ самостійно, у відповідності до умов чинної «Інструкції щодо організації в'їзду ТЗ на територію АСП Корпорації «УкрАВТО» та виїзду з неї з використанням корпоративного ПЗ» за наявності відповідної перепустки, яку пред'являє та віддає охороні АСП, якщо інше не передбачено умовами окремого документу за підписом Голови Правління Корпорації «УкрАВТО» (застосовується індивідуально).

9. Розгляд звернень Клієнтів щодо проведення гарантійного ремонту

9.1. З приводу питань щодо проведення гарантійного ремонту, Клієнт звертається у стіл замовлень АСП.

9.2. Консультант з сервісу дізнається у Клієнта про причини звернення, перевіряє наявні у Клієнта документи, які обов'язкові для можливості звернення по гарантії:

- Документ державного зразку, що засвідчує особу (паспорт, або документ, що його замінює, водійське посвідчення, тощо);
- Технічний паспорт на ТЗ;
- У разі звернення Клієнта у гарантійний період експлуатації ТЗ – сервісну книжку ТЗ;

- У разі звернення Клієнта щодо заміненних запасних частин та\чи наданих послуг на комерційній основі – акт наданих послуг, з зазначенням таких запасних частин та\чи послуг, та платіжний документ, який підтверджує оплату зазначеного у даному акті;

- Інші документи згідно гарантійних умов на ТЗ.

9.3. Після перевірки наданих Клієнтом документів, консультант з сервісу перевіряє історію ТЗ на предмет проходження регламентних технічних обслуговувань та відповідності відміток про такі реальній історії обслуговування ТЗ, за допомогою ПЗ (Sigma IMS/DMS, звіт «Історія автомобіля в мережі») або інформаційного ресурсу <https://history.ukravto.in.ua/web/history.html>.

9.4. В разі відсутності інформації в звіті «Історія автомобіля в мережі» чи на інформаційному ресурсі <https://history.ukravto.in.ua/web/history.html>, щодо проходження регламентного технічного обслуговування ТЗ, консультант з сервісу просить Власника ТЗ, надати оригінали актів наданих послуг, та документів про його сплату, для підтвердження факту виконання робіт з регламентного технічного обслуговування, зазначеного у сервісній книжці, або запитує необхідну інформацію у дистриб'ютора (якщо є така можливість)

9.5. В разі відсутності у Клієнта документів, зазначених у п.9.4. та\чи не відповідності відміток про проходження регламентного технічного обслуговування даним історії ТЗ, консультант по сервісу ознайомлює клієнта з переліком необхідних документів, необхідних для гарантійного звернення, та вмотивовано відмовляє Клієнту в прийомі гарантійного звернення. Натомість, повідомляє Клієнту про можливість виконання діагностики та ймовірного ремонту на комерційній основі.

9.6. При наявності у Клієнта документів, зазначених у п.9.2., відповідності відміток про проходження регламентного технічного обслуговування даним історії ТЗ (чи наявності актів наданих послуг, разом з платіжними документами по таких актах, які підтверджують достовірність відміток у сервісній книжці), консультант з сервісу пропонує Клієнту написати відповідну заяву, щодо наявних претензій та приводу отримати послуги по гарантії. Заява повинна бути викладена на типовому бланку (друкується з ПЗ), який клієнту видає консультант з сервісу. За виключенням, може бути прийнята Заява, що викладена Клієнтом у задовільній формі, але у відповідності до чинного Законодавства України.

9.7. Після перевірки Заяви на виконання гарантійного ремонту, консультант з сервісу інформує Клієнта про необхідність виконати роботи з діагностики для виявлення факту заявлених Клієнтом несправностей та їх причин. Крім того, консультант з сервісу інформує Клієнта про умови надання даної послуги та про необхідність сплатити за виконану діагностику у разі відсутності заявленої Клієнтом несправності чи відсутності гарантійних зобов'язань АСП щодо виявленої несправності.

9.8. У разі погодження з Клієнтом умов надання послуг з діагностики для виявлення факту та причин заявлених несправностей при зверненні по гарантії, консультант з сервісу відкриває комерційне наряд-замовлення з видом «Поточний ремонт» та приймає ТЗ на загальних підставах, виконуючи відповідні дії, що зазначені у даному положенні, починаючи з Розділу 3.

9.9. Фахівець з гарантії АСП реєструє заяву у журналі «Звернень споживачів з приводу проведення гарантійного ремонту».

9.10. Діагностика ТЗ виконується у відповідності до умов чинного дилерського договору, що діє між відповідною дистриб'юторською компанією та АСП по певному бренду та у відповідності до умов даного Положення.

9.11. Результати діагностики у вигляді заповненої картки автослюсаря передаються у відділ гарантії АСП. На основі даних результатів діагностики та умов відповідного дилерського договору, відділ гарантії робить висновки щодо розповсюдження гарантії на виявлені несправності, про що відділ гарантії сповіщає консультанта з сервісу.

9.12. У разі відсутності несправностей, заявлених Клієнтом у Заяві на виконання гарантійного ремонту чи при наявності висновку відділу гарантії про відсутність гарантійних зобов'язань з боку АСП по виявленим несправностям, консультант з сервісу надає клієнту відповідні роз'яснення та вмотивовану відмову у проведенні гарантійного ремонту та оформлює рекламацийний акт у строки та у порядку передбаченому діючим законодавством України. Просить клієнта сплатити послуги з наданої діагностики на загальних підставах, виконуючи дії по закриттю наряд-замовлення, які описані в даному Положенні, починаючи з Розділу 8 даного Положення.

9.13. При виникненні ситуації, що описана у п.9.12., та необхідності виконання робіт щодо усунення виявлених несправностей (в разі їх виявлення), консультант з сервісу пропонує Клієнту виконати необхідні послуги на комерційній основі. У разі погодження Клієнта, виконуються дії у відповідності до даного Положення, починаючи з Розділу 1.

9.14. У разі наявності несправностей, що були заявлені Клієнтом у відповідній Заяві на виконання гарантійного ремонту, та підтвердження відділом гарантії АСП гарантійних зобов'язань по таким несправностям, відділ гарантії АСП повідомляє про такі висновки консультанта з сервісу.

9.15. Консультант з сервісу сповіщає Клієнта про:

9.15.1. Прийняте позитивне рішення щодо виконання гарантійного ремонту за рахунок гарантійних зобов'язань АСП, передає усю наявну сервісну документацію, що супроводжувала дану діагностику (наряд-замовлення, картку автослюсаря, сервісну книжку та інше при наявності), до відділу гарантії АСП, запрошує Клієнта до даного відділу для обговорення

процесу та термінів виконання відповідного гарантійного ремонту, його належного оформлення;

9.15.2. Про те, що терміни гарантійного ремонту повинні складати до 14 діб з моменту звернення, але, при умові наявності запчастин, необхідних для такого ремонту на території України, у відповідності до умов чинного «Закону про захист прав споживачів».

9.16. Наряд-замовлення на діагностику, яка підтвердила факт наявності заявлених клієнтом несправностей та зобов'язання АСП щодо їх усунення по гарантії, переводиться у статус «відмова клієнта» з зазначенням відповідної причини, а саме – гарантійним статусом таких несправностей. При цьому, у разі відкриття відділом гарантії наряд-замовлення на виконання відповідного гарантійного ремонту в той же час, необхідно у наряд-замовленні, що переводиться у «відмовний статус» зазначити № гарантійного наряд-замовлення.

9.16.1. Для проведення гарантійного ремонту, працівник відділу гарантії АСП виконує дії аналогічні діям консультанта з сервісу, що відображені в даному Положенні, починаючи з Розділу 1, а саме: запис Клієнта, замовлення запасних частин, оформлення наряд-замовлення (з видом «Гарантійний ремонт») та прийом ТЗ, передачу ТЗ у виробництво, оформлення акту наданих послуг, тощо.

9.16.2. У разі встановлення, що виникнення гарантійного випадку відбулося з вини Виробника, протягом гарантійного терміну експлуатації такого ТЗ (його складових), працівник відділу гарантії виконує дії щодо оформлення гарантійної документації у відповідності до умов чинного дилерського договору, що діє між АСП та відповідною дистриб'юторською компанією в залежності до бренду ТЗ.

9.16.3. У разі встановлення, що виникнення гарантійного випадку спричинене недоліками запасних частин, встановлених на АСП під час проведення комерційного (оплатного) ремонту, працівник відділу гарантії виконує дії щодо оформлення гарантійної документації у відповідності до умов чинного договору з постачальником таких запасних частин.

9.16.4. У разі встановлення, що виникнення гарантійного випадку є наслідком незадовільної якості виконаних на АСП робіт, працівник відділу гарантії сповіщає про такий випадок заступника директора АСП з сервісу для прийняття рішення щодо подальших дій АСП по усуненню виявлених недоліків. Заступник директора АСП з сервісу ретельно знайомиться з деталями даного гарантійного випадку, проводить, ініціює проведення відповідного службового розслідування щодо виявлення винних осіб.

9.16.4.1. Рішенням усунення недоліків в даному випадку є надання послуг по усуненню недоліків з компенсацією вартості таких послуг за рахунок виявленої у ході службового розслідування винної особи. Для цього, у відкрите наряд-замовлення на гарантійний ремонт з видом «Гарантійний ремонт», вид оплати – за рахунок підприємства, вносяться усі необхідні для виконання роботи та запасні частини для усунення несправності. В

даному випадку використовуються запасні частини аналогічні тим, що використовувались під час надання послуг, в результаті яких були допущені недоліки. В порядку, визначеному за підсумками проведеного розслідування, винна особа компенсує повну вартість робіт та запасних частин та матеріалів, що були витрачені під час проведеного ремонту.

9.16.4.2. У випадку відсутності винуватця виникнення недоліків, заступник директора АСП з сервісу приймає рішення щодо усунення недоліків іншими представниками виробництва АСП, за рахунок АСП.

10. Проведення після сервісного опитування Клієнтів (ПСО)

10.1. В цілях контролю якості наданих Послуг та отримання зворотного зв'язку з Клієнтами, АСП організовує проведення ПСО.

10.2. ПСО проводиться самим АСП чи окремою спеціалізованою організацією, залежно від стандартів, по яким АСП працює з Клієнтами, що визначається окремими розпорядчими документами по Корпорації «УкрАВТО» (Наказ, Розпорядження, рекомендаційний лист, тощо, за підписом Голови Правління Корпорації «УкрАВТО»).

10.3. ПСО відбувається у відповідності до норм розпорядчого документа по Корпорації «УкрАВТО» чи окремого АСП, який визначає даний процес (Процедура, Порядок, Положення, Алгоритм, тощо).

10.4. Результати ПСО обробляються керівниками відповідних підрозділів АСП, яких стосуються отримані відгуки Клієнтів. Даними керівниками організується робота по постійному підвищенню якості надання Послуг, зважаючи на зауваження та скарги клієнтів. Організується оперативний зворотній зв'язок з Клієнтами, які залишили негативні відгуки під час ПСО, для вирішення питань, що вплинули на наявність таких відгуків.

11. Перелік додатків

Додаток 1 - Наряд-Замовлення з умовами виконання наряд-замовлення

Додаток 2 - Робоча картка автослюсаря

Додаток 3 - Акт прийому-передачі ТЗ

Додаток 4 - **Акт наданих послуг (скорочений)**

Додаток 5 - **Акт наданих послуг (повний)**

Додаток 6 - Рахунок-фактура

Додаток 7 - Перепустка

Додаток 8 – Довіреність

Додаток 9 – Умови виконання наряд-замовлення

Заключні положення

У зв'язку з постійним підвищенням рівня та ефективності автоматизації бізнес-процесів надання послуг з автосервісу, проведення будь-яких етапів надання сервісних послуг може бути змінено/доповнено в частині використання автоматизованих форм. Такі зміни та доповнення регламентуються Інструкціями щодо користування відповідними розділами ПЗ та діють виключно в частинах, що не протирічать вимогам даного Положення. В разі виявлення протиріч, особа, що їх виявила, повинна негайно сповістити про це засобами електронного зв'язку на адресу Департаменту сервісу Корпорації «УкрАвто»: **DS@ukravto.ua**

Організація процесів надання Послуг на деяких АСП може дещо відрізнитись від наведеної у даному Положенні за умови, що такі відмінності обумовлені **виключно** вимогами окремих дилерських договорів, що діють між АСП та дистриб'юторською компанією у межах **певного бренду ТЗ**, та такі вимоги не протирічать чинному Законодавству та основним принципам надання Послуг наведених у даному положенні.

Положення розробили:

Начальник департаменту сервісу

О.В. Чаленко

**Начальник відділу
По роботі з корпоративними клієнтами**

І.Ю. Мащенко



ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"
 Адреса: 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
 Поштова адреса: 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
 ЄДРПОУ 03112857, тел. +38 (0412) 516986
 ІВАН ІА32311647000026003300951965 в Житомирське ОУ Осцбанк
 Підприємство є платник податків на загальних підставах

Вид послуги: Поточний ремонт

Місце на парковці:

НАРЯД-ЗАМОВЛЕННЯ №

3Н-0051112 від 22 серпня 2023 р.

Власник: Ель Дмитро Вячеславович
Замовник: Ель Дмитро Вячеславович

Адреса: 12001, Житомирська обл., Житомирський р-н, смт Пулини, вул. Покровського, буд. №22
 Телефон: +38 (067) 678-81-33
 Довіреність: № від
 Платник: той самий
 Договір: № ZR004302 від 22.08.2023

Запланована дата виконання: 24.08.2023
 Дата фактичного виконання: 24.08.2023

Термін оплати:
 Дата і час закриття: 24.08.2023 14:38:17

Марка ТЗ: MERCEDES-BENZ (PKW)

10. Mercedes-Benz E 300

Держ. №: AM2722CX

Складові частини ТЗ:

Деталь №:
 Кузов №(VIN): WDB2110921B116699
 Шасі №:

Рік випуску: 2007
 Дата продажу ТЗ: 05.04.2007
 Пробіг, км: 322 430

Причина звернення Замовника (з дозою слів):

Звернення клієнта: Зі слів клієнта: шум двигуна, заміна мастила, фільтри, фільтр салона



Перелік послуг, що планується надати:

№ п/п	Артикул (операцій)	Найменування послуг (операцій)	Вартість нормо-години, без ПДВ	Кільк. нормо-годин	Кільк. операцій	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	00-6555	Заміну олії: ... виконати	1,250.00	0.600	1.000	30.00	225.00	525.00	105.00	630.00
2	07-0640	Двигун перевірити (після короткого тесту)	1,250.00	0.700	1.000	30.00	262.50	612.50	122.50	735.00
3	54-0650	Напругу бортової мережі підтримувати (при перевірочних та діагностичних роботах)	1,250.00	0.100	1.000	30.00	37.50	87.50	17.50	105.00
4	54-1011	Короткий тест виконати	1,250.00	0.200	1.000	30.00	75.00	175.00	35.00	210.00
5	94-1013	Шуми в двигуні локалізувати, пробна поїздка механіка: ...	1,250.00	1.800	1.000	30.00	675.00	1575.00	315.00	1,890.00
Разом:							1275.00	2975.00	595.00	3,570.00

Запчастини (матеріали), що планується використати:

№ п/п	Артикул запчастини (матеріалу)	Найменування запчастин (матеріалів)	Од. виміру	Вартість, без ПДВ	Кільк.	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	50013568	Фільтр масляний 568-OX MB W202/W203/W210/W463/W163/W638/Sprinter 2000-	шт	172.97	1.000			172.97	34.59	207.564
2	000989210711faee	Олива моторна MB 229.5 1л "SAE 5W-40 MB 229.5	шт	477.30	4.000			1,909.20	381.84	2291.04
3	000989210713faee	Олива моторна MB 229.5 1шт (5л) "SAE 5W-40 MB 229.5	л	455.18	5.000			2,275.90	455.18	2731.08
Разом:								4,358.07	871.614	5229.68

ВАРТІСТЬ

Разом, грн:	Сума, без ПДВ	ПДВ	Загальна сума, з ПДВ
	7,333.07	1,466.61	8,799.68

Всього до сплати (прописом)

Вісім тисяч сімсот дев'яносто дев'ять грн шістьдесят вісім коп.

Запчастини/матеріали, надані Замовником (не покриваються гарантією Виконавця):

Комплектність ТЗ, цінні речі, які знаходяться у ньому:

При прийманні ТЗ має наступні пошкодження:

Замінені на нові (демонтовані) деталі покласти в багажник автомобіля:

так ні

Замовник зобов'язаний прийняти ТЗ протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту отримання від Виконавця повідомлення (усного або факсимільного) про готовність передачі ТЗ. У разі прострочення Замовником строку прийняття ТЗ, Замовник сплачує Виконавцю компенсацію за стоянку і зберігання ТЗ згідно розцінок затверджених Виконавцем, а також за кожен день прострочення з моменту виставлення рахунку Замовнику у разі, якщо Замовник за будь-яких причин відмовляється від ремонту і бажає забрати свій ТЗ.

З підвищенням об'єму послуг і вартості матеріалів на суму не більше 10% від тих, що вказані вище, згоден.

У разі потреби Виконавець має право утримувати ТЗ на своїй території до повної сплати Замовником заборгованості згідно даного наряд-замовлення.

З інструкціями стосовно правил поведінки на території виконавця, охорони праці і здоров'я, пожежної безпеки ознайомлений і зобов'язується їх виконувати.

Підписанням цього наряд-замовлення Замовник підтверджує, що він ознайомлений та згоден з Умовами виконання Замовлення, які розміщені на сайті Виконавця за посиланням "https://...ua" та у Кутючку споживача Виконавця. +QR код сторінки

Транспортний засіб прийняв

Від Виконавця

Кручко М.В.
маїстер дільниці

підпис

З обсягом та вартістю послуг згоден.

Транспортний засіб здав з умовами виконання замовлення ознайомлений і зобов'язується їх виконувати. З обсягом та вартістю послуг згоден

Від Замовника

Ель Дмитро Вячеславович, ВХ1112233

прізвище, ім'я та по батькові, посада (для фіз осіб серія № вод. посвід.) підпис

Наряд-замовлення

на основі Заявки на ремонт № _____

Вид послуги: Поточний ремонт



Mercedes-Benz

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "_____АВТО"

Адреса: _____

Тел: + _____

ЄДРПОУ _____

ІВАН ІА _____

Підприємство є платник податків на загальних підставах

Замовнику

Місце складання:

Власник:

Платник/Замовник:

Адреса

Контактний тел.:

Довірена особа,

довіреність № від:

Машинозагід №:

Офіційний дилер Mercedes-Benz АГ

при сплаті та перелісі вказати:

ЗН-_____



Номер парковочного місця:				дата відкриття	дата закриття	клієнт №	стор.
держ.№	кузов (VIN)	марка ТЗ Mercedes-Benz		час відкриття	час надходження в роботу		
пробіг	№ двигуна	додатковий контакт		відкрив	закрив		
обліковий №	останній ТО дата/пробіг	перша реєстрація		термін запланованого виконання			

Скарга клієнта: _____

Перелік послуг, що планується надати:

№ з/п	код операцій	Найменування	К-ть нормо-годин	Вартість нормо-години, без ПДВ	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1										
2										
3										
4										
5										

Запасні частини та матеріали до встановлення

№ з/п	Найменування	ОД. ВИМ.	Вартість, без ПДВ	Кількість	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1										
2										
3										
4										
5										

Знижка на послуги:

Попередня вартість послуг з урахуванням знижок складає:

Всього за послуги зі знижкою:

Знижка на ТМЦ:

Попередня вартість запчастин і матеріалів складає:

Всього за ТМЦ зі знижкою:

ПДВ:

Разом:

сума прописом

Рекомендовані послуги (заповнюється у випадку відмови від виконання рекомендованих послуг):

Замінені на нові (демонтовані) запчастини покласти в багажник автомобіля

[] так

[V] ні

З обсягом та вартістю послуг згоден.

Замовник зобов'язаний прийняти ТЗ протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту отримання від Виконавця повідомлення (усного або факсимільного) про готовність передачі ТЗ. У разі прострочення Замовником строку прийняття ТЗ, Замовник сплачує Виконавцю компенсацію за стоянку і зберігання ТЗ згідно розцінок затверджених Виконавцем, а також за кожен день прострочення з моменту виставлення рахунку Замовнику у разі, якщо Замовник за будь-яких причин відмовляється від ремонту і бажає забрати свій ТЗ.

З підвищенням обсягу послуг і вартості матеріалів на суму не більше 10% від тих, що вказані вище, згоден.

У разі потреби Виконавець має право утримувати ТЗ на своїй території до повної сплати Замовником заборгованості згідно даного наряд-замовлення.

З інструкціями стосовно правил поведінки на території виконавця, охорони праці і здоров'я, пожежної безпеки ознайомлений і зобов'язується їх виконувати.

Підписанням цього наряд-замовлення Замовник підтверджує, що він ознайомлений та згоден з Умовами виконання Замовлення, які розміщені на сайті Виконавця за посиланням "https://_____ца" та у Куточку споживача Виконавця. +QR код сторінки

Транспортний засіб приймає

Транспортний засіб здає, з Умовами виконання замовлення ознайомлений та зобов'язується їх виконувати

Від Виконавця

Від Замовника

посада

підпис

ПІБ

посада

підпис

ПІБ

РОБОЧА КАРТКА АВТОСЛЮСАРЯ

До наряд-замовлення № ЗН-0051112

№ п/п	А/слюсар ПІБ код	Код операції	Виконані операції	Підпис а/слюсаря	Витрати часу	
					норм.	годинник поч./зак.
1	Чумак В.О.	00-6555	Заміну олії: ... виконати		0.600	П З
2	Чумак В.О.	07-0640	Двигун перевірити (після короткого		0.700	П З
3	Самсонов В.	54-0650	напряму бортового мережі підтримувати (при перевірочних та діагностичних		0.100	П З
4	Самсонов В.	54-1011	Короткий тест виконати		0.200	П З
5	Чумак В.О.	94-1013	поїздка механіка: ... Виїзд: ... Прибуття: ... Км на початок: ... Км наприкінці: ...		1.800	П З
6						П З
7						П З
8						П З
9						П З
Виявлені несправності (дефекти, недоліки) ТЗ в ході обслуговування/ремонту, результати діагностики, зауваження та рекомендації щодо обслуговування/ремонту, експлуатації ТЗ:				Перелік демонтованих частин, деталей, залишків експлуатаційних матеріалів, переданих Замовнику:		
Відмітки про надання обов'язкових послуг, перед випуском ТЗ: (підпис автослюсаря)						
пробки зливу масла з картерів: двигуна, КПП, ведучих мостів, рульового керування та інше перевірено, затягнуті _____						
кріпильні з'єднання коліс перевірені, затягнуті _____						
Пробіг ТЗ після закінчення обслуговування/ремонту						
Пробіг, _____						

КМ

дата

Вихідний контроль **наданих послуг**, усунення несправності, час **надання послуг**

Перевірів майстер цеху

прізвище, ім'я та по батькові

підпис



Додаток 3

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"

Адреса 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
ЄДРПОУ 03112857, тел. +38 (0412) 516986

IBAN UA323116470000026003300951965 в Житомирське ОУ Ощадбанк

АКТ

прийому-передачі транспортного засобу (ТЗ) № ЗН-0051112
(для/після надання послуг з технічного обслуговування і ремонту ТЗ)

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"
(місце складання)

24 серпня 2023 р.
(дата) (місяць) (рік)

Підстава: наряд-замовлення № ЗН-0051112 від 24 серпня 2023 р.

Власник: Ель Дмитро В'ячеславович

Замовник: Ель Дмитро В'ячеславович

Доручення: № від

Адреса:

Телефон: +38 (067) 678-81-33

Платник: той самий

Договір: № ZR004302 від 22.08.2023

Марка ТЗ: 10. E-class Saloon

10. Mercedes-Benz E 300

Держ. №: AM2722CX

Складові частини ТЗ:

Двигун №:

Кузов №(VIN): WDB2110921B116699

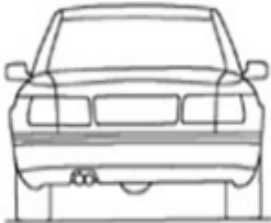
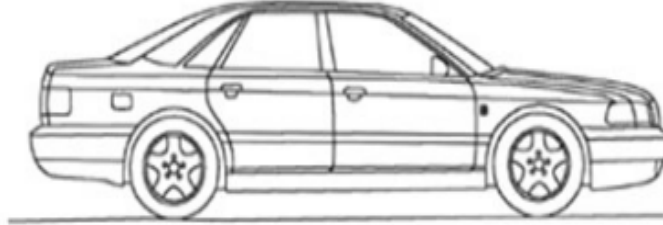
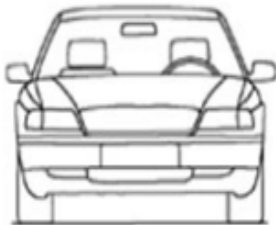
Шасі №:

Рік випуску: 2007

Пробіг, км: 322 430

1а. Пошкодження ТЗ:

(відмічати хрестиком)



16. Технічний стан ТЗ:

(вказати про роботоздатність, функціонування систем і складових частин, виявлені недоліки)

2. Умови передання ТЗ:

2.1 Замовник зобов'язаний передати ТЗ Виконавцю у чистому стані. В разі, коли ТЗ приймається Виконавцем в забрудненому (немитому) стані, то Виконавець здійснює мийку ТЗ своїми силами, за рахунок Замовника і за виявлені скриті пошкодження лакофарбового покриття не несе.

2.2 ТЗ передане у ЧИСТОМУ / ЗАБРУДНЕНОМУ стані (необхідне підкреслити).

3. Комплектність складових частин ТЗ:

№ п/п	Найменування	Наявність(показники, кількість, об'єм і т.д.)	
		передання	прийняття

4. Комплектність ТЗ, що передається-приймається для/після надання послуг:

№ п/п	Найменування	Наявність (показники, кількість, об'єм і т.д.)									
		до надання послуг					після надання послуг				
		так	ні				так	ні			
	Пломба на лічильнику пробігу (одометрі):										
	Наявність палива в баці:	порожн.	0,25	0,5	0,75	повн.	порожн.	0,25	0,5	0,75	повн.
	Оливи, експлуатаційні рідини (для агрегатів, вузлів, деталей з якими будуть проводитися роботи або їх заміна)										
	Запасне колесо										
	Аудіотехніка										
	Авто-сигналізація										
	Ковпаки на колесах										
	Знак аварійної зупинки										
	Інструмент										
	Аптечка										
	Вогнегасник										
	Домкрат										
	Експлуатаційна документація та інші документи, що передаються разом з ТЗ										
	Інше:										

ТЗ та майно прийняте на відповідальне збереження

Транспортний засіб здає, для технічного обслуговування/ремонту згідно змісту пунктів 1;2;3;4 з оцінкою технічного стану ТЗ (його складових) погоджуюсь і передаю його (їх) Виконавцю.

Транспортний засіб (його складові), надані Замовником запасні частини і матеріали, зазначені в акті прийняв для технічного обслуговування/ремонту згідно змісту пунктів 1;2;3;4

Від Замовника

Ель Дмитро В'ячеславович, ВХ112233

прізвище ім'я та по батькові, підпис
посада (для фіз.осіб серія № вод.посвід.)

Доручення: № від

(дата) (місяць) (рік)

Від Виконавця

Кручко М.В.

майстер дільниці підпис

(дата) (місяць) (рік)

5. Умови прийняття ТЗ:

- 5.1 Замовник зобов'язаний прийняти ТЗ протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту отримання від Виконавця повідомлення (усного або факсимільного) про готовність передачі ТЗ. У разі прострочення Замовником строку прийняття ТЗ, Замовник сплачує Виконавцю компенсацію за стоянку і зберігання ТЗ згідно розцінок затверджених Виконавцем, а також за кожен день прострочення з моменту виставлення рахунку Замовнику у разі, якщо Замовник за будь-яких причин відмовляється від ремонту і бажає забрати свій ТЗ.
- 5.2 Технічним оглядом і випробуваннями за участю Замовника встановлено, що відповідає вимогам нормативних документів та договору

ТЗ чи його складова

6. Перелік демонтованих (невикористаних) запчастин, залишків експлуатаційних матеріалів, переданих Замовнику:

№ п/п	Найменування запчастин (матеріалів)	№(код та інші ідентифікаційні дані) запчастини (матеріалу)	Кількість	Технічний стан

ТЗ та майно повернено Замовнику

Транспортний засіб (його складові) замінені (запасні) частини і невикористані матеріали, передає, після технічного обслуговування/ремонту згідно змісту пунктів 1;2;3;4

З обсягом та вартістю послуг згоден. Транспортний засіб (його складові) замінені (запасні) частини і невикористані матеріали, прийняв після технічного обслуговування/ремонту згідно змісту пунктів 1;2;3;4

Від Виконавця

Кручко М.В.

майстер дільниці підпис

Від Замовника

Ель Дмитро В'ячеславович, ВХ112233

прізвище ім'я та по батькові, підпис

посада (для фіз.осіб серія № вод.посвід.)

Доручення: № від

"_____"
(дата) _____
(місяць) 20____ р.
(рік)

"_____"
(дата) _____
(місяць) 20____ р.
(рік)



Додаток 4

Вид послуги Поточний ремонт

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"

Адреса: 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
 Поштова адреса: 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
 ЄДРПОУ 03112857, тел. +38 (0412) 516986
 ІВАН UA323116470000026003300951965 в Житомирське ОУ Ощадбанк
 Підприємство є платник податків на загальних підставах

АКТ НАДАНИХ ПОСЛУГ № ЗН-0051112 від 24 серпня 2023 р.

Підстава: наряд-замовлення № ЗН-0051112 від 22 серпня 2023 р.

Місце складання:

Платник: *Ель Дмитро В'ячеславович*

Адреса: 12001, Житомирська обл., Житомирський р-н, смт Пулини, вул. Покровського, буд. №22

Телефон: +38 (067) 678-81-33

Доручення: № від

Власник: *Ель Дмитро В'ячеславович*Замовник: *Ель Дмитро В'ячеславович*

Термін оплати:

Договір: № ZR004302 від 22.08.2023

Марка ТЗ: MERCEDES-BENZ (PKW)

10. Mercedes-Benz E 300

Держ. №: AM2722CX

Складові частини ТЗ:

Двигун №:

Кузов №(VIN): WDB2110921B116699

Шасі №:

Рік випуску: 2007

Дата продажу: 05.04.2007

Пробіг, км: 322 430



Надані послуги:

№ з/п	Найменування послуг (операцій)	Од. виміру	Кільк.	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	Послуги з технічного обслуговування і ремонту автомобіля VIN WDB2110921B116699	грн.	1	7,333.07	1466.61	8799.68

Зауваження та рекомендації Замовнику щодо обслуговування/ремонту та експлуатації ТЗ:

Т/з зняття ГБЦ. Виявлені задири та залишки мастила в 6-му циліндрі.

Транспортний засіб здає

З обсягом та вартістю **послуг** заоден.

Транспортний засіб (його складові), замінені (запасні) частини і невикористані матеріали прийняв, претензій до строків надання послуг, якості наданих послуг та комплектності ТЗ не маю.

Від Виконавця

Кручко М.В.

майстер дільниці

підпис

Від Замовника

прізвище ім'я та по батькові, посада (для фіз. осіб серія № вод. посвід.) підпис

15.11.2023 12:13:05

Гарантійний талон

транспортного засобу (ТЗ) та його складових частин

Цей гарантійний талон є невід'ємною частиною
акту наданих послуг № ЗН-0051112 від 24 серпня 2023 р.

і за умов дотримання Замовником вимог експлуатаційної документації на зазначений ТЗ в процесі його експлуатації, Виконавець (інформація про найменування, адресу місцезнаходження, телефони та реквізити, наведена на зворотній стороні даного документа) підтверджує відповідність транспортного засобу, реєстраційні дані якого зазначені в Акті, після надання зазначених у ньому послуг, вимогам ремонтно-експлуатаційної документації, нормативних документів та умов виконання Замовлення ("Замовлення-наряду").

За показниками лічильника (одометра), пробіг відремонтованого ТЗ на момент отримання його з авто-сервісного

підприємства (надалі АСП) Замовником становить _____

км пробігу.

Гарантійні зобов'язання стосовно надання послуг (операцій) з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів та їх складових частин (систем) та встановлені Виконавцем складові частини встановлюються на умовах, визначених розділом VIII "Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів", затверджених наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014р. за № 615 (надалі - Правила) (редакції, чинній на момент виконання послуг), та наведені у Додатку 4 зазначених Правил.

Гарантійний строк складових частин (систем):

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на складові частини (системи), надані йому Замовником.

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на складові частини (системи) придбані у АСП, але не встановлені (підключені) або складені під час їх придбання на АСП або встановлені (підключені) або складені у третіх осіб без участі АСП, а вимоги Замовника у зв'язку з їх недоліками можуть бути пред'явлені лише виробнику таких складових частин (систем).

Гарантійний строк (термін) на окремі складові частини (системи), встановлені АСП під час ремонту, визначаються згідно Правил і обраховуються незалежно від встановленого гарантійного пробігу транспортного засобу.

Гарантійний пробіг ТЗ становить _____ км пробігу, але не більше _____ діб.

Початок Гарантійного строку (терміну) обчислюється з дня передачі Замовнику ТЗ (встановлення його складових) безпосередньо (поштою) або з моменту встановлення підключення складової частини за умовами виконання Замовлення. При розрахунку гарантійних термінів приймається, що 1 місяць становить 30 календарних днів.

Протягом встановленого для ТЗ (складової частини) гарантійного пробігу (терміну), АСП за письмовою претензією Замовника безкоштовно усуває виявлені недоліки чи замінює складові частини та комплектуючі вироби ТЗ, які вийшли з ладу з вини АСП внаслідок неякісного надання послуг або використання неякісних складових (комплектуючих) чи матеріалів.

Гарантійні зобов'язання втрачають чинність в разі встановленого порушення Замовником вимог експлуатаційних документів на ТЗ, невиконання вимог та рекомендацій АСП, відмови або несвоечасного звернення Замовника до сервісного центру для надання послуг про необхідність яких Замовник попередньо був проінформований, а також в разі втручання сторонніх осіб (будь-яких інших осіб, окрім працівників АСП у встановленому порядку) у обслужені/відремонтовані (чи пов'язані з ними) системи, вузли чи агрегати обслуженого/відремонтованого ТЗ протягом тривалості визначеного гарантійного терміну.

Гарантійні строки зберігання та експлуатації на нові комплектувальні вироби (пневматичні шини, акумуляторні батареї, інше додаткове обладнання) встановлюється за експлуатаційною, ремонтною, технологічною документацією виробників.

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на несправності, що виникли з причини неналежного догляду за ТЗ з боку Замовника, використання ним в процесі експлуатації не рекомендованих виробником марок та типів паливо-мастильних матеріалів, присадок та інших експлуатаційних матеріалів чи рідин.

АСП не приймає на себе гарантійних зобов'язань в разі відмови Замовника від проведення всього необхідного комплексу послуг (заходів), передбачених згідно технології ремонту, або відмови Замовника від заміни деталей (вузлів, агрегатів), що її потребують.

Споживач ознайомлений з виявленими несправностями (зворотна сторона цього гарантійного талону) і попереджений про можливу потенційну небезпеку та наслідки, при експлуатації ТЗ без усунення виявлених несправностей, а також ознайомлений з рекомендаціями фахівців СТО щодо усунення виявлених несправностей.

Акт наданих послуг

Від

Підстава: наряд-замовлення № _____ від _____ р.

Mercedes-Benz

Замовнику

Місце складання:

Власник:

Платник/Замовник:

Адреса

Контактний тел.:

Довірена особа:

довірність: № від

Машинозаїзд:

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО " _____-АВТО"

Адреса: _____

Тел: + _____

ЄДРПОУ

IBAN UA _____

Підприємство є платник податків на загальних підставах

Офіційний дилер Mercedes-Benz АГ

при сплаті та переписі вказати:

ЗН-



дата відкриття	дата закриття	клієнт №	стор.	
держ.№	кузов (VIN)	марка ТЗ Mercedes-Benz	час відкриття	час надходження в роботу
пробіг	№ двигуна	додатковий контакт	відкрив	закрив
обліковий №	останній ТО дата/пробі	перша реєстрація	термін видачі	

Надані послуги

№ з/п	Найменування	Од. виміру	Кільк.	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з
1	Послуги з технічного обслуговування і ремонту автомобіля VIN _____	грн.	1			

До сплати: **0.00**

сума прописом

В разі замовлення діагностики:

В результаті проведеної перевірки (діагностики) автомобіля, відповідно до заявлених Замовником скарг на роботу ТЗ та визначених у наряд-замовленні послуг, встановлено наступне і рекомендовані наступні роботи:

Всі послуги надано якісно та в повному обсязі. Претензій до обсягу, якості та строку наданих послуг та до якості ТЗ не маю. З обсягом послуг згоден.

Вищезазначене узгоджено:

ПІП, посада

підпис

підпис консультанта сервісу



Вид послуги Поточний ремонт

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"

Адреса: 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
 Поштова адреса: 10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
 ЄДРПОУ 03112857, тел. +38 (0412) 516986
 ІВАН UA323116470000026003300951965 в Житомирське ОУ Ощадбанк
 Підприємство є платник податків на загальних підставах

АКТ НАДАНИХ ПОСЛУГ №

ЗН-0051112

від 24 серпня 2023 р.

Підстава: наряд-замовлення № ЗН-0051112 від 22 серпня 2023 р.

Місце складання:

Платник: Єль Дмитро В'ячеславович

Адреса: 12001, Житомирська обл., Житомирський р-н, смт Пулини, вул. Покровського, буд. №22

Телефон: +38 (067) 678-81-33

Доручення: № від

Власник: Єль Дмитро В'ячеславович

Замовник: Єль Дмитро В'ячеславович

Термін оплати:

Договір: № ZR004302 від 22.08.2023

Марка ТЗ: MERCEDES-BENZ (PKW)

10. Mercedes-Benz E 300

Держ. №: AM2722CX

Складові частини ТЗ:

Двигун №:

Кузов №(VIN): WDB2110921B116699

Шасі №:

Рік випуску: 2007

Дата продажу: 05.04.2007

Пробіг, км: 322 430



Надані послуги:

№ з/п	Артикул (операцій)	Найменування послуг (операцій)	Вартість нормо-години, без ПДВ	Кільк. нормо-годин	Кільк. Операцій	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	00-6555	Заміну олії: ... виконати	1,250.00	0.600	1.000	30.00	225.00	525.00	105.00	630.00
2	07-0640	Двигун перевірити (після короткого тесту)	1,250.00	0.700	1.000	30.00	262.50	612.50	122.50	735.00
3	54-0650	Напругу бортової мережі підтримувати (при перевірочних та діагностичних роботах)	1,250.00	0.100	1.000	30.00	37.50	87.50	17.50	105.00
4	54-1011	Короткий тест виконати	1,250.00	0.200	1.000	30.00	75.00	175.00	35.00	210.00
5	94-1013	Шуми в двигуні локалізувати, пробна поїздка механіка: ... Виїзд: ... Прибуття: ... Км на початок: ... Км наприкінці: ... Висновок: ...	1,250.00	1.800	1.000	30.00	675.00	1575.00	315.00	1,890.00
Разом:			-	-	-	-	-	2975	595.00	3,570.00

Перелік запчастин (матеріалів) використаних АСІ:

№ з/п	Артикул запчастини (матеріалу)	Найменування запчастин (матеріалів)	Од. виміру	Вартість, без ПДВ	Кільк.	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	50013568	Фільтр масляний 568-OX MB W202/W203/W210/W463/W163/Sprinter 2000-	шт	172.97	1.000			172.97	34.59	207.56
2	000989210711faee	Олива моторна MB 229.5 1л "SAE 5W-40 MB 229.5	шт	477.30	4.000			1909.2	381.84	2,291.04
3	000989210713faee	Олива моторна MB 229.5 1шт (5л) "SAE 5W-40 MB 229.5	л	455.18	5.000			2275.9	455.18	2,731.08
Разом:								4358.07	871.61	5,229.68

ВАРТІСТЬ

Разом, грн:	Сума, без ПДВ	ПДВ	Загальна сума, з ПДВ
	7,333.07	1,466.61	8,799.68

Всього до сплати (прописом)

Вісім тисяч сімсот дев'яносто дев'ять грн шістдесят вісім коп.

Зауваження та рекомендації Замовнику щодо обслуговування/ремонтів та експлуатації ТЗ:

Т/з зняття ГБЦ. Виявлені задири та залишки мастила в 6-му циліндрі.

Транспортний засіб здав

З обсягом та вартістю послуг згоден.

Транспортний засіб (його складові), замінені (запасні) частини і невикористані матеріали прийняв, претензій до строків надання послуг, якості наданих послуг та комплектності ТЗ не маю.

Від Виконавця

Кручко М.В.

майстер дільниці

підпис

Від Замовника

прізвище ім'я та по батькові, посада

(для фіз. осіб серія № вод. посвід.)

підпис

Гарантійний талон транспортного засобу (ТЗ) та його складових частин

Цей гарантійний талон є невід'ємною частиною
акту наданих послуг № ЗН-0051112 від 24 серпня 2023 р.

і за умови дотримання Замовником вимог експлуатаційної документації на зазначений ТЗ в процесі його експлуатації, Виконавець (інформація про найменування, адресу місцезнаходження, телефони та реквізити, наведена на зворотній стороні даного документа) підтверджує відповідність транспортного засобу, реєстраційні дані якого зазначені в Акті, після надання зазначених у ньому послуг, вимогам ремонтно-експлуатаційної документації, нормативних документів та умов виконання Замовлення ("Замовлення-наряду").

За показниками лічильника (одометра), пробіг відремонтованого ТЗ на момент отримання його з авто-сервісного підприємства (надалі АСП) Замовником становить _____ км пробігу.

Гарантійні зобов'язання стосовно надання послуг (операцій) з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів та їх складових частин (систем) та встановлені Виконавцем складові частини встановлюються на умовах, визначених розділом VIII "Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів», затверджених наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014р. за № 615 (надалі - Правила) (редакції, чинній на момент виконання послуг), та наведені у Додатку 4 зазначених Правил.

Гарантійний строк складових частин (систем):

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на складові частини (системи), надані йому Замовником.

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на складові частини (системи) придбані у АСП, але не встановлені (підключені) або складені під час їх придбання на АСП або встановлені (підключені) або складені у третіх осіб без участі АСП, а вимоги Замовника у зв'язку з їх недоліками можуть бути пред'явлені лише виробнику таких складових частин (систем).

Гарантійний строк (термін) на окремі складові частини (системи), встановлені АСП під час ремонту, визначаються згідно Правил і обраховуються незалежно від встановленого гарантійного пробігу транспортного засобу.

Гарантійний пробіг ТЗ становить _____ км пробігу, але не більше _____ діб.

Початок Гарантійного строку (терміну) обчислюється з дня передачі Замовнику ТЗ (встановлення його складових) безпосередньо (поштою) або з моменту встановлення підключення складової частини за умовами виконання Замовлення. При розрахунку гарантійних термінів приймається, що 1 місяць становить 30 календарних днів.

Протягом встановленого для ТЗ (складової частини) гарантійного пробігу (терміну), АСП за письмовою претензією Замовника безкоштовно усуває виявлені недоліки чи замінює складові частини та комплектуючі вироби ТЗ, які вийшли з ладу з вини АСП внаслідок неякісного надання послуг або використання неякісних складових (комплектуючих) чи матеріалів.

Гарантійні зобов'язання втрачають чинність в разі встановленого порушення Замовником вимог експлуатаційних документів на ТЗ, невиконання вимог та рекомендацій АСП, відмови або несвоєчасного звернення Замовника до сервісного центру для надання послуг про необхідність яких Замовник попередньо був проінформований, а також в разі втручання сторонніх осіб (будь-яких інших осіб, окрім працівників АСП у встановленому порядку) у обслуженні/відремонтовані (чи пов'язані з ними) системи, вузли чи агрегати обслушеного/відремонтованого ТЗ протягом тривалості визначеного гарантійного терміну.

Гарантійні строки зберігання та експлуатації на нові комплектувальні вироби (пневматичні шини, акумуляторні батареї, інше додаткове обладнання) встановлюється за експлуатаційною, ремонтною, технологічною документацією виробників.

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на несправності, що виникли з причини неналежного догляду за ТЗ з боку Замовника, використання ним в процесі експлуатації не рекомендованих виробником марок та типів паливо-мастильних матеріалів, присадок та інших експлуатаційних матеріалів чи рідин.

АСП не приймає на себе гарантійних зобов'язань в разі відмови Замовника від проведення всього необхідного комплексу послуг (заходів), передбачених згідно технології ремонту, або відмови Замовника від заміни деталей (вузлів, агрегатів), що їм потребують.

Споживач ознайомлений з виявленими несправностями (зворотна сторона цього гарантійного талону) і попереджений про можливу потенційну небезпеку та наслідки, при експлуатації ТЗ без усунення виявлених несправностей, а також ознайомлений з рекомендаціями фахівців СТО щодо усунення виявлених несправностей.

Акт наданих послуг № Від

Підстава: **наряд-замовлення № _____**
від ____ р.



Mercedes-Benz

Замовнику

Місце складання:

Власник:
Платник/Замовник:

Адреса
Контактний тел.:
Довірена особа:
довірність: № від
Машинозаїзд:

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "_____-АВТО"

Адреса: _____

Тел: + _____

ЄДРПОУ _____

ІВАН UA _____

Підприємство є платник податків на загальних підставах

Офіційний дилер Мерседес-Бенц АГ

при сплаті та переписі вказати:

ЗН-



дата відкриття	дата закриття	клієнт №	стор.	
держ. №	кузов (VIN)	марка ТЗ Mercedes-Benz	час відкриття	час надходження в роботу
пробіг	№ двигуна	додатковий контакт	відкрив	закрив
обліковий №	останній ТО дата/пробіг	перша реєстрація	термін видачі	

Надані послуги

№ з/п	Код операції	Найменування	К-ть нормо-годин	Вартість нормо-години без ПДВ	% знижки	Сума знижки	Сума, без	ПДВ	Сума, з ПДВ
1									
2									
3									
4									
5									
6									

Встановлені запасні частини та матеріали

№ з/п	Найменування	од. вим.	Вартість, без ПДВ	Кількість	% знижки	Сума знижки	Сума, без	ПДВ	Сума, з ПДВ
1									
2									
3									
4									
5									
6									

Всього за послуги:
Всього за послуги зі знижкою:

Всього за ТМЦ:
Всього за ТМЦ зі знижкою:

ПДВ:

До сплати:

В разі замовлення діагностики:

В результаті проведеної перевірки (діагностики) автомобіля, відповідно до заявлених Замовником скарг на роботу ТЗ та визначених у наряд-замовленні **послуг**, встановлено наступне і рекомендовані наступні роботи:

Всі **послуги надано** якісно та в повному обсязі. Претензій до обсягу, якості та строку **наданих послуг** та до якості ТЗ не маю. З обсягом послуг згоден.

Вищезазначене узгоджено:

ПІП, посада підпис

підпис консультанта сервісу



Виконавець:
ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"

Додаток 6

10004, Житомирська обл., Житомирський р-н, село Довжик, вул. Богунська, буд. №1 А
ЄДРПОУ 03112857 , тел. +38 (0412) 516986
ІПН 031128506258
ІВАН UA323116470000026003300951965 в Житомирське ОУ Ощадбанк
Підприємство є платник податків на загальних підставах

Рахунок-фактура № 000003315 від 24 серпня 2023 р.

Власник: Єль Дмитро В'ячеславович
Замовник/Покупець : Єль Дмитро В'ячеславович
Адреса :
Поштова адреса : 12001, Житомирська обл., Житомирський р-н, смт Пулини, вул. Покровського, буд. №22
Телефон: +38 (067) 678-81-33
Платник : Єль Дмитро В'ячеславович
Договір № ZR004302 від 22.08.23
Термін оплати до 24.08.2023

Марка ТЗ: MERCEDES-BENZ (PKW) Модель: 10. Mercedes-Benz E 300 Держ. №: AM2722CX

Рік випуску: 2007
Кузов №(VIN): WDB2110921B116699
Шасі №:

Вартість послуг

№ п/п	Найменування послуг (операцій)	Вартість нормо-години, без ПДВ	Кількість ормо-години	Кількість операцій	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	Заміну олії: ... виконати	1,250.00	0.600	1.000	30.000	225.000	525.00	105.00	630.00
2	Двигун перевірити (після короткого тесту)	1,250.00	0.700	1.000	30.000	262.500	612.50	122.50	735.00
3	Напрягу бортової мережі підтримувати (при перевірочних та діагностичних роботах)	1,250.00	0.100	1.000	30.000	37.500	87.50	17.50	105.00
4	Короткий тест виконати	1,250.00	0.200	1.000	30.000	75.000	175.00	35.00	210.00
5	Шуми в двигуні локалізувати, пробна поїздка механіка: ... Виїзд: ... Прибуття: ... Км на початок: ... Км наприкінці: ... Висновок: ...	1,250.00	1.800	1.000	30.000	675.000	1,575.00	315.00	1,890.00
Разом:						1,275.00	2,975.00	595.00	3,570.00

Вартість запчастин (матеріалів):

№ п/п	Найменування запчастин (матеріалів)	Код товару згідно з УКТ ЗЕД	Од. виміру	Вартість, без ПДВ	Кількість	% знижки	Сума знижки	Сума, без ПДВ	ПДВ	Сума, з ПДВ
1	Фільтр масляний 568-OX MB W202/W203/W210/W463/W163)/W638/Sprinter 2000-	8421230090	шт	172.97	1.000	-		172.97	34.59	207.56
2	Олива моторна MB 229.5 1л "SAE 5W-40 MB 229.5	2710198100	шт	477.30	4.000	-		1,909.20	381.84	2,291.04
3	Олива моторна MB 229.5 1шт (5л) "SAE 5W-40 MB 229.5	2710198100	л	455.18	5.000	-		2,275.90	455.18	2,731.08
Разом:								4,358.07	871.614	5,229.68

ВАРТІСТЬ

	Сума, без ПДВ	ПДВ	Загальна сума, з ПДВ
Разом, грн	7,333.07	1,466.61	8,799.68

Всього до сплати(прописом) Вісім тисяч сімсот дев'яносто дев'ять гривень 68 копійок, в т.ч. ПДВ: Одна тисяча чотириста шістьдесят шість гривень 61 копійка

Відповідно до закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 р. № 2297-VI (далі - Закон) я (далі - Замовник) погоджуюсь на обробку моїх персональних даних в базах персональних даних підприємств всіх форм власності АТ «Українська автомобільна корпорація», що знаходяться за вказаними адресами, відповідно до мети їх збирання визначених в таких базах персональних даних. Також даним підтверджую, що мене ознайомлено володільцем (розпорядником) баз персональних даних з правами наданими мені відповідно до ст. 8 Закону в зв'язку із включенням моїх персональних даних до баз персональних даних. Інформацію про порядок обробки персональних даних в базах персональних даних, їх місцезнаходження, мету збирання персональних даних, зміст моїх персональних даних, перелік суб'єктів, котрі можуть бути передані мої персональні дані, долучені до баз персональних даних підприємств всіх форм власності АТ «Українська автомобільна корпорація» мені відомо та зрозуміло, надано за власною згодою без будь-яких застережень.

Документ підготував та перевірів Кручко М.В.
майстер дільниці

Підпис _____

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИР-АВТО"

Перепустка № 000003243Марка ТЗ Mercedes-BenzДерж. номер AM2722CXВласник Сль Дмитро В'ячеславович

0 0 0 0 0 0 3 2 4 3

Дата, час заїзду 24.08.2023 13:48:08Дата, час виїзду 24.08.2023 14:06:16

ВИЇЗД ДОЗВОЛЯЮ: _____

(прізвище, ініціали, особистий підпис призначеної
наказом посадової особи підприємства)

Дата, штамп АСП

Умови виконання Замовлення

1. Загальне, скорочення, визначення та терміни.

Загальні умови реалізації виконання замовлення, правові норми взаємодії між Замовником і Виконавцем (надає авторським підприємством - АСП) щодо **надання послуг** з технічного обслуговування і ремонту ТЗ та їхніх складових у відповідності до "Правил надання послуг з ТО і ремонту автомобільних транспортних засобів". Підпис Замовником Наряд-замовлення є офіційним підтвердженням його згоди з умовами. Термін "ТЗ" - транспортний засіб. Термін "Замовник" - власник ТЗ або його законний представник, що замовляє послуги у АСП та/або запасні частини і аксесуари і несе відповідальність за дотримання умов виконання Замовлення в частині зобов'язань Замовника і при цьому надає повноваження відповідні документи, які засвідчують особу Замовника (паспорт, поштовий відомий для фізичних осіб і довереність для представника юридичних осіб) та документи, які вказують транспортну засобу (свідчення про реєстрацію транспортного засобу, довереність представника Замовника оформлену у встановленому законодавством порядку).

2. Приймання ТЗ.

При прийманні ТЗ на обслуговування/ремонт АСП оформляє договір - "Наряд-замовлення" з переліком узгоджених послуг, що планується виконати та зазначити матеріали, що планується використати. Підпис Замовником "Наряду-замовлення" в графі "Від Замовника" є офіційним підтвердженням його згоди з умовами "Наряду-замовлення" - об'єктом та попередньої вартості робіт і запасних частин (матеріалів), строків виконання робіт, комплектності ТЗ (в тому численні речей, які знаходяться у ньому та пошкодженими (дефектними), що виявлені при прийманні ТЗ на АСП, та з цими умовами виконання Замовлення. Підпис "Наряду-замовлення" та акти передачі-приймання ТЗ у графі "Від Виконавця" забезпечують відповідне зберігання ТЗ на території АСП на період надання послуг з його обслуговування/ремонту, а також збереження речей, залишених в автомобілі і зазначених у акті передачі-приймання ТЗ та "Наряду-замовлення" (спільному акті прийому-передачі ТЗ якщо передбачалося його оформлення), його складових для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту. АСП не несе відповідальності за збереження речей, не зазначених в "Наряду-замовленні" (акті прийому-передачі ТЗ), його складових для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту. При передачі ТЗ для надання послуг з обслуговування/ремонту дозволяють сигналізацію та засоби запобігання вкраденню ТЗ, якщо такі встановлені. Замовник повинен, перевезти їх у сервісний реміш або вивантажити до всіх елементів (моторного та багатоманітного надввідрі, двигателів, систем, вузлів і т.д.). Під час приймання ТЗ, зі встановленням ГБО, на АСП обов'язково перевіряється такий ТЗ на предмет можливості витоку газу з елементів ГБО за допомогою електронного газового детектору. Забороняється приймати ТЗ Замовника, зі встановленням ГБО, на АСП у випадку відомості Замовника від проведення робіт по усунюванню витоку газу в елементи ГБО. У разі приймання ТЗ, наявність витоку газу без виключень фіксується у акті передачі-приймання ТЗ.

3. Строки виконання Замовлення.

Замовлення виконується в строки, зазначені у "Наряду-замовленні" відповідно Замовник зобов'язаний приділяти для прийняття автомобіля та здійснення остаточного розрахунку в обслуговуванні попередньо неможливо, з огляду на складність робіт та/або умов постави запасних частин (матеріалів). АСП додатково інформує/визначає про строки виконання робіт та/або умов постави запасних частин(матеріалів) у разі якщо Замовником подані умови виконання Замовлення. Строк проведення робіт і гарантійний термін обчислюється з моменту наддання запальної частини, необхідної для відновлення технічного справного стану ТЗ, до складу запальної АСП. У випадку виконання складного ремонту, який потребує особливих умов (наприклад звернення до заводу виробника), строки виконання послуг можуть перевищувати, визначені законодавством України.

4. Додаткові послуги, та особливості їх виконання.

АСП невідносно попереджати Замовника і до прийняття узгодженого з ним рішення прибулими **наданні послугу** у разі виявлення дефектів ТЗ чи непридатності для застосування наданих замовником матеріалів і складових частин ТЗ, виявлення непередбачених і не зазначених в АСП наслідків виконання вимог замовника щодо надання послуг технічного обслуговування і ремонту ТЗ. Якщо замовник відмовляється від прийняття узгодженого рішення, АСП може відмовитися від подальшого виконання "Наряду-замовлення" і вимагати відшкодування витрат, пов'язаних з частковим виконанням "Наряду-замовлення", згідно із законодавством.

АСП зазначає за собою право **надати послуги та** виконувати роботи, використовувати запасні частини (матеріали), вартість яких попередньо не була узгоджена із Замовником, але необхідні їх виконання (використання) з міркувань безпеки або забезпечення надійності ТЗ без додаткового узгодження із Замовником, якщо дана умова передбачена умовою в замовником Договором та якщо вартість **послуг** не перевищує (посередньо узгодженої) загальної вартості більше ніж на 10%. Якщо вартість додаткових **послуг** перевищує вищезазначену суму, АСП інформує письмово Замовника про вартість цих **послуг** і узгоджує порядок їх виконання. При відмові від виконання вищезазначених **послуг**, АСП знімає з себе відповідальність за безпеку використання даного ТЗ та його надійність, відповідні зауваження та рекомендації щодо потреби в **наданні послугу** висловлює в акті **наданих послуг** та передачі-приймання ТЗ (якщо передбачалося його оформлення) про це інформувати Замовника, який зобов'язаний підтвердити свою підписку, що він отримав відповідну інформацію.

5. Гарантійний термін та гарантійні зобов'язання щодо **наданих послуг**, встановлених зап. частин та використаних матеріалів.

Гарантійні зобов'язання стосуються **наданих послуг** (оператив) з технічного обслуговування і ремонту копійних транспортних засобів та їх складових частин (систем) та встановлених Виконавцем складові частини встановлюються на умовах, виконаних розділом VIII "Правила надання послуг з технічного обслуговування і ремонту копійних транспортних засобів", затверджених наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014р. за № 615 (надалі - "Правила" (редакції), чинний на момент виконання робіт), та наведені у Додатку 4 зазначених Правил.

Гарантійні строки складових частин (систем):

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на складові частини (системи), надані йому Замовником.

Гарантійні зобов'язання АСП не поширюються на складові частини (системи) пробігані у АСП, але не встановлені (підключені) або складні під час їх придбання на АСП або встановлені (підключені) або складані у третій осіб без участі АСП, а вимоги Замовника у зв'язку з їх недоліками можуть бути пред'явлені лише виробнику таких складових частин (систем).

АСП зазначає гарантійний ремонт ТЗ згідно із зобов'язаннями Виробника (Продавця) ТЗ. Терми (строки) гарантії на **наданні послугу** та встановлені (використані) під час виконання гарантійного ремонту автомобіля (ТЗ) складові частини, запасні частини збігає окремою з виробниками дії Гарантійні зобов'язання Виробника (Продавця) на ТЗ з урахуванням об'єкту, дії гарантії на окремі деталі, вузли та аргументи ТЗ відповідно до умов Гарантійні зобов'язання на автомобіль (ТЗ), які наведені у Сервісній книжці та/або Посібнику з експлуатації автомобіля та/або у Додатку 4 гарантійні зобов'язання до Договору купівлі-продажу автомобіля.

6. Замінені деталі.

Деталі (за виключенням тих, що були замінені по гарантії), що були замінені, передаються Замовнику в момент передачі ТЗ. Деталі, від яких Замовник відмовився, утилізуються і повернено не підлягають, що не потребує додаткового погодження із Замовником.

7. Задовлення вимог Замовника щодо придбаних (замовлених) ним запасних частин та аксесуарів.

Замовник здійснює свої права щодо об'єкту, пов'язане придбання (замовлення) ним запасних частин, аксесуарів та повернення копій в разі, якщо вони не споживалися (не встановлювалися), збережені їх товарний вигляд, споживчі властивості, гогарми етикетки (помби), ярлики, а також роздрукований документ (квиток) час та накладні, видані Замовником разом з придбаними запасними частинками, аксесуарами. Задовлення вимог Замовника в разі виявлення недоліків запасних частин, аксесуарів здійснюється відповідно до гарантійних зобов'язань та чинного законодавства, з урахуванням пункту 5. цих умов.

8. Умови зберігання ТЗ на території АСП.

За залишення в автомобілі речей замовника, які не є комплектуючими виробами ТЗ, та про які не зазначено в акті передачі-приймання, АСП підприємство відповідальності не несе. Вартість зберігання одного ТЗ на території АСП, визначається наказом по підприємству і ступається у наступних випадках: - незлічення (у передбачений строк) Замовником за ТЗ по його вказанню перелік речей пролічені 10 днів для Замовника, що промовчати в межах м. Києва, та 3х днів для Замовника, які промовчати поза його межамі; - якщо ТЗ знаходиться на території АСП в очікуванні запасних частин, що постачаються Замовником самостійно, але термін зберігання не повинен перевищувати більше 10ти днів, після чого умови зберігання обговорюються додатково; - якщо ТЗ знаходиться на території АСП в очікуванні оплати Замовником за виконані роботи та запчастини більше 3х днів; - ТЗ знаходиться на території АСП з оформленим "Наряду-замовлення" в очікуванні передачі згідно з пунктом 9. більш ніж 3 днів;

9. Порядок розрахунку і видачі ТЗ.

При **наданні послугу** протягом одного дня, Замовник здійснює оплату по завершенні **наданих послуг** і після цього одержує ТЗ. При ремонті, трудомісткості якого перевищує 10 нормо-годинах, Замовник зобов'язаний здійснити передплату в розмірі 100% вартості запасних частин і потрібних матеріалів, зазначених в "Наряду-замовленні". Замовник бере на себе зобов'язання здійснити остаточну оплату за **наданні послуги**, придбані/встановлені запчастини і використані матеріали відповідно до "Наряду-замовлення", протягом 2х днів з моменту поділення Замовником про закінчення **наданих послуг**; - Передача відремонтованого автомобіля Замовником здійснюється тільки після надання оплати до АСП в повну обсязі. В разі прострочення остаточної оплати вступат в силу пункт 8. умов виконання Замовлення. Оплата за зберігання береться тільки подібно з роздрукованого годинки 12:00. Сторони погоджуються, що у випадку прострочення оплати Замовником, Виконавець має право притримати автомобіль в порядку ст. 594 - 598 Цивільного кодексу України та після 6 місяців звернути стягнення на ТЗ шляхом подати позову до суду про погашення зобов'язаності та відшкодування витрат на зберігання. У випадку надання послуг з обслуговування/ремонту коли сигналізація вимикається/блокує доступ до ТЗ) або засоби запобігання вкраденню ТЗ не розблоковано, а також не забезпечено доступ до всіх елементів (моторів, багатоманітного надввідрі, вузлів і т.д.) ТЗ, час простоя з цих причин оплачує Замовник. При неможливості надати послуги через відсутність в асортименті певних виробів, інструменту Замовника.

10. Окремі умови, узгоджені з Замовником.

Програма лояльності, згідно якої надається зника:
 - Програма лояльності для фізичних осіб "Гринок" (для всіх АСП, окрім МБ)
 - **Учасники програми лояльності, відомі та їх умови Ви можете ознайомитись за посиланням на сайт підприємства "Наряд______ка" у розділі "Автосервіс".**

11. Повідомлення.

В разі зміни адреси проживання Замовником, він зобов'язаний повідомити письмово про це АСП. Неправильно вказана адреса та інші дані Замовника, зазначені в "Наряду-замовленні", не звільняють його від відповідальності за цим "Наряду-замовленням" перед АСП, щодо умов виконання Замовлення. Ці умови виконання Замовлення є невід'ємною частиною "Наряду-замовлення".

12. Згода щодо внесення та обробки персональних даних у базі персональних даних Корпорації "УкрАВТО"

Відповідно до закону України "Про захист персональних даних" від 01.06.2010р. № 2297-VI (далі - Закон) в (Замовник) погоджується на обробку своїх персональних даних в базі персональних даних АСП (ТОВ, ПАТ, ПРАТ), що знаходиться за вказаною адресою, відповідно до мети їх збирання виконаних в таких базі персональних даних. Також даючи підтвердження, що мені ознайомлено/впорядковано (роз'яснено) баз персональних даних з правових наданих мені відповідно до ст. 8 Закону в зв'язку із виконанням між персональні дані до баз персональні дані інформацію про передачу обробки персональні дані в базі персональних даних. Як міждержавного, мету збирання персональні дані, зметі мої персональні дані, перелік суб'єктів, котрі можуть бути передані мої персональні дані, доступу до баз персональні дані, АСП мені відомо та зрозуміло, надано за вказаною згодою без будь-яких застережень.

13. Вимоги техніки безпеки та пожежної безпеки на території АСП.

Забороняється:

1. Зайти в буд-ву ремонтну зону АСП без дозволу майстра сервісного шапу.
2. Знаходитись під ТЗ, який обслуговується на підприємстві (без дозволу механіка).
3. Палити на території підприємства у не вказаних для цього місця.
4. Заїжджати в буд-ву ремонтну зону АСП:
 - при підтіканні пального з бау, або пального системи ТЗ;
 - якщо в ТЗ знаходиться бензин в скляній чаші карбованій тарі;
 - якщо в ТЗ знаходиться небезпечні отруйовмісткі, радіоактивні матеріали, вибухонебезпечні предмети та засоби.
5. Знаходитись на території підприємства в нетверезому стані або вживати спиртні напої.
6. Наносити збитки майну підприємства, розширени на території опису, бензин, та інші експлуатаційні матеріали.
7. Брати в руки інструменти, виміряти та виміряти технологічне та інше обладнання АСП.

Підпис Замовника на наряд-замовленні свідчить про згоду Замовника з даними Умовами.

Додаток № 8

до Положення по організації автосервісу

на підприємствах Корпорації «УкрАВТО» 2023 р.

ЗРАЗОК ДОВІРЕНОСТІ

НА МАЙСТРА-ПРИЙМАЛЬНИКА (КОНСУЛЬТАНТА З СЕРВІСУ)

ДОВІРЕНІСТЬ

місто _____ двадцять четверте липня дві тисячі двадцять третього року

Назва підприємства _____ що знаходиться за адресою: _____, код ЄДРПОУ _____, в особі Директора _____ та Головного бухгалтера _____, які діють на підставі Статуту (надалі – Товариство), цією довіреністю уповноважує:

ПІБ повністю, паспортні дані повіреного та його посада _____ представляти інтереси Товариства та здійснювати одноособово від імені Товариства наступні дії:

- з використанням форм, розроблених Товариством та відповідно до процедур, наказів і розпоряджень Товариства ставити свій власний підпис у наряд-замовленнях, актах наданих послуг, актах приймання-передачі дорожнього транспортного засобу (його складових частин), видаткових накладних та інших документах, **при наданні Товариством послуг з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів за умови:**
 - **стовідсоткової передплати (без права прийняття рішення про надання відстрочки платежів);**
 - відстрочки, згідно укладених Товариством Договорів, які підписані від імені Товариства Директором та Головним бухгалтером на суму, що не перевищує з одним контрагентом **100 000,00 (сто тисяч) гривень.;**
 - **акти наданих послуг за договорами про зберігання Товариством автомобільних шин.**

Довіреність видана **без права передоручення** та дійсна до _____ 202 року
включно

Директор

Головний бухгалтер

**ЗРАЗОК ДОВІРНОСТІ
НА ЗАСТУПНИКА ДИРЕКТОРА**

ДОВІРЕНІСТЬ

місто _____ **двадцять четверте липня дві тисячі двадцять третього року**

Назва підприємства _____ що знаходиться за адресою: _____, код ЄДРПОУ _____, в особі Директора _____ та Головного бухгалтера _____, які діють на підставі Статуту (**надалі – Товариство**), **цією довіреністю уповноважує:**

ПІБ повністю, паспортні дані повіреного та його посада _____ представляти інтереси Товариства та здійснювати **одноособово** від імені Товариства наступні дії:

- з використанням форм, розроблених Товариством та відповідно до процедур, наказів і розпоряджень Товариства ставити свій власний підпис у наряд-замовленнях, актах наданих послуг, актах приймання-передачі дорожнього транспортного засобу (його складових частин), видаткових накладних та інших документах, **при наданні Товариством послуг з технічного обслуговування і ремонту транспортних засобів за умови:**
 - **стовідсоткової передплати (без права прийняття рішення про надання відстрочки платежів);**
 - відстрочки платежів, згідно укладених Товариством Договорів, які підписані від імені Товариства Директором та Головним бухгалтером;
 - підписувати договори зберігання автомобільних шин на суму, що не перевищує за одним контрагентом **5000 (п'яти тисяч) гривень.**

Довіреність видана **без права передоручення** та дійсна до _____ 202__ року включно.

Директор

Головний бухгалтер

