Обслуживание и ремонт автомобиля в автосервисе

***Безусловно, автомобиль стал весьма полезным изобретением. Но чтобы он служил верой и правдой, за ним следует правильно ухаживать. В настоящее время существует очень разнообразный выбор автосервисов. Все они оказывают услуги и выполняют различные виды работ по ремонту и обслуживанию транспортных средств. Но, отправляясь в автосервис, важно четко знать о своих правах.***

Услуги автосервиса регулируются «Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту  автомототранспортных средств», которые утверждены Постановлением Правительства РФ  от 11 апреля 2001 г. № 290.

Автосервис (далее – Исполнитель) обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Оказание услуг (выполнение работ) может производиться как по предварительной заявке, так и без нее.

Заявка на оказание услуги (выполнение работы) может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно (по телефону). На основании заявки исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия и предоставления автомототранспортного средства для оказания услуги (выполнения работы).

В случае если потребитель по определенным причинам в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то его обслуживание осуществляется в порядке **общей очереди**.

Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п.

Если потребитель оставляет исполнителю автомототранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить**приемосдаточный акт**, в котором указываются комплектность автомототранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

**Приемосдаточный акт** подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.

В случае утраты договора потребитель должен известить об этом исполнителя. В этом случае автомототранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

***Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) должна быть оформлена договором.***

Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

Автомототранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанной услуги (выполненной работы) при предъявлении приемосдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя – также доверенности, оформленной в установленном порядке.

***Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства.***

Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние  автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги (выполненной работы), подмены составных частей, некомплектности автомототранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. ***Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем.***

**Если в оказанной услуге (работе) обнаружены недостатки!**

**Важно отметить**, что потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки ***(явные недостатки).***

Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки ***(скрытые недостатки)***, в том числе такие, которые были умышленно скрыты Исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.

После Исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения Исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомототранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и возвратить их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у Исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также возвратить замененные (неисправные) узлы и детали.

**Внимание!** В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомототранспортного средства (запасных частей и материалов) Исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомототранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в двухкратном размере цену утраченного (поврежденного) автомототранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

**Какие требования имеет право предъявить потребитель**

**при обнаружении недостатков в оказанной услуге  (работе)?**

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от Исполнителя:

* безвозмездного устранения недостатков;
* соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
* безвозмездного повторного выполнения работы;
* возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

При возникновении между потребителем и Исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин Исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автомототранспортное средство на ***экспертизу*** и оплатить ее проведение.

Если ***экспертизой*** будет установлено отсутствие нарушений Исполнителем условий договора или причинной связи между действиями Исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения ***экспертизы*** по соглашению сторон – исполнитель и потребитель поровну.

 Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

**Как быть, если нарушены сроки**

**оказания услуг  (выполнения работ)?**

Если Исполнитель нарушил сроки оказания услуг (выполнения работ), сроки начала и (или) окончания оказания услуг (выполнения работ) и (или) промежуточные сроки оказания услуг (выполнения работ) или во время оказания услуг (выполнения работ) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
* отказаться от исполнения договора.

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку (пени) в размере **3 процентов** цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена, – общей цены услуги (работы). Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

 При неисполнении заказа в установленные сроки кроме уплаты неустойки, возмещения убытков, потребителю должна быть возвращена в полном объеме ***надбавка за срочность***, если таковая была предусмотрена договором.

***За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:***

***— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефону 971-106;***

***— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в***

***Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:*** [***zpp.center@yandex.ru***](mailto:zpp.center@yandex.ru)

***— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный). --- на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей***

[***http://zpp.rospotrebnadzor***](http://zpp.rospotrebnadzor)***вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых***

***заявлений и другую полезную информацию для потребителей***