***Установочные Правила обслуживания заказчика***
 ***при системе «Авто-М» для участка 037***
 rrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrrr
Редакция от 28 августа 2008 года Вступает
 с 16 ноября 2011 года Утверждено **Устиновым В.Н.**
Пункт 1.

Любое лицо в возрасте от 18 до 55-ти (в некоторых случаях – до 60-ти) лет может стать оправданным заказчиком при системе «Авто-М» участка 037 с полными правами и обязанностями как достойный гражданин РБ. Состоявшийся заказчик без уведомления становится участником выше указанной системы и принимает все надлежащие права и обязанности по их исполнениям. Лица, имеющие учёт в учреждениях нарко-вендиспансере, не попадают под действие этого пункта и не могут иметь право на обслуживание.

Подтверждающим фактом возрастного предела заказчика служит только гражда-нский паспорт. В исключительных случаях, по решению старшего участка, для подтверждения может быть востребован иной документ. Предъявленный доку-мент, независимо от его значимости и ценности, без разрешения владельца не изымается, кроме технического паспорта автомашины.

Пункт 2.

Все работы, по срокам своих исполнений превышающие 30-ти минут, выполняю-тся только после оформления установленной формы, в ином случае, исполнитель не несёт ответственности за свои действия при выполнении заказа.

Заказ считается принятым при заполнении действующей формы бланка с отра-жением следующих параметров:
 *- даты заполнения;
 - кем заполнен;
 - объект заказа;
 - присвоенный государственный номер;
 - километраж по одометру на момент прибытия;
 - фамилия, имя и отчество заказчика;
 - адрес проживания заказчика;
 - телефон для связи с заказчиком;
 - краткое изложение заявки;
 - ориентировочные сроки выполнения заказа;
 - задействованные материалы;
 - подпись заказчика за осведомление заполненного;*

Договорённость о стоимости выполненного заказа осуществляется в соответст-вии с действующим прейскурантом. Если при нём отсутствует какой-то вид ра-боты, то оценка производится по обоюдному согласию, либо исходя из установ-ленного норма-час. Все оценки перед выполнением заказа носят характер пред-варительной основы и по окончанию данного могут иметь отклонения без уведо-мления до 20 % от первоначально установленной.

Однако, если при этом понадобились материалы сопутствующего характера, то стоимость увеличивается, по мимо выше сказанного, равно этим затратам.

Исполнитель заказа перед заказчиком, отказавшийся от ознакомления предвари
-тельной оценки, не несёт ответственность за подсчёт проделанной работы, и
любые претензии со стороны последнего на рассмотрение не принимаются.

Любые работы проводимые без составления надлежащего договора подряда или подобие наряд-заказа не попадают под ответственность этой организации или самого исполнителя заказа, за исключением выше упомянутого случая. Претен-зии по качеству выполненных работ не принимаются ни при каких обстоятель-ствах. И исполнитель заказа в праве востребовать оплату работ при данном ис-течении обстоятельств в предварительном порядке - в 100-ом размере.

Наряд-заказа установленного образца заполняет работник данной организации уполномоченный заниматься этим, в ином случае – сам исполнитель заказа. Гла-ное лицо по занимаемой должности не пользуется правом составлять договорён-ность на проведение каких-либо работ или заполнять наряд-заказ.

Пункт 3.

Объект заказа при сильно загрязнённой внешности или участка, который требу-ет ТО (ремонта) не принимается на выполнение работ без отдельной оплаты за мойку выше указанного по определённому тарифу, а если его размер не установ-лен иной инструкцией или положением, то взимается сумма равная по внешнос-ти – 72.900 Вр, а в трудно доступных местах – 106.110 Вр. Данная оплата произ-водится на месте или по окончанию выполнения основных заявленных работ, но с надбавкой в размере 31 %.

Исполнитель в праве отказать заказчику в выполнении заказа по причине силь-но загрязнённой внешности кузова или участка, требуемого осмотра, даже в силу отдельной платы за мойку указанного. Такое решение исполнителя заказа долж-но сопровождаться требованием письменного положения главного по занимае-мой должности, либо на месте по факту событий последним лицом непосредст-венным указанием устной формы.

Организация или данное сообщество при системе «Авто-М» не несёт ответствен-
ности за запылённость объекта заказа в период заданных работ его владельцем
(заказчиком), за исключением, если последующая мойка была в предваритель-
ном порядке оговорена, и соответственно оплачена в рамках выше изложенного
этим пунктом.

Заказчик обязан явиться в указанный день и указанное время на ТО (ремонт) строго по его уведомлению. Не прибывший в указанный день или опоздавший по
времени больше на 15-ть минут, и при этом не предупредив исполнителя ни поз-
днее за час до наступления события, заказчик получает аннулирование заявки на
её выполнение и по согласованию переводится в общкю очередь. Исполнитель
на очередную заявку может применить залог до 30 % от общей за работу без сто-
имости материала.

Пункт 4.

Все заказы по сроках своих исполнений подразделяются на следующие типы:
 *- мелко-срочного характера (не более 6-ти часов);
 - кратковременного характера (не более 16-ти часов);
 - истребованного характера (не более 7-ми рабочих дней);
 - долговременного характера (не более 21-го рабочего дня);
 - обстоятельного характера (22 и более рабочих дней);*
Сроки выполнения заданного заказа определяются из указанного последним, а также при необходимости действующими положениями (инструкциями) или Правилами обслуживания. Размерность сроков предварительной формы устана-вливает заполняющий наряд-заказ при согласовании с исполнителем заказа. Главный по занимаемой должности не пользуется правом влияния на выставлен-ные сроки выполнения заказа, вне случаев введения чрезвычайного положения.

Все установленные сроки исчисляются без учёта выходных дней данной органи-
зации (сообщества) и в порядке с установленными графиком работы техническо-
го персонала.

Заказ в порядке своей очередности, который согласовывался не позднее 21-ого
дня, считается приоритетным на фоне остальных, кроме категорий срочного ха-
рактера, и оплачивается с надбавкой, если не определенно другим положением,
в размере не менее 32 % от суммы заказа с учётом материала.

Работы, выполняемые вне установленных графиков, оплачиваются с надбавкой определённого размера по действующей расценке отдельного издания, либо вы-раженного настоящими ПОЗ.

Заказы вне планового характера и проставленные в первых рядах, считаются срочной категории и проходят под отдельно выраженным предписанием по это-му положению. Заказ в порядке своей очередности, который согласовывался не
раньше чем за 16-ть дней, считается преимущественным перед всеми остальны-
ми, независимо от их класса.

Установленные сроки заказа в предварительной форме по окончанию его выпол-нения могут иметь отклонения последующим причинам:
 - при временной нетрудоспособности исполнителя по причинам ослабле-ния здоровья или иного характера недомогания организма;
 - при введении чрезвычайного положения по причинам не преодолимой силой возникновения непредвиденных обстоятельств, что не позволяет техниче-ски использовать данную организацию, либо нарушает правила техники пожарн-ой безопасности и других норм строгого соблюдения;
 - при отсутствии надлежащих запчастей (материалов), необходимых для проведения текущего задания, что повлекло простой;
 - при выполнении заказа срочной категории, если настоящий не имеет
адекватного, но по срокам не свыше 10-ти рабочих дней данного сообщества (ор-
ганизаций);
 - при выполнении на другом объекте заказа страхового (гарантийного)
 обслуживания, но не на более, чем свыше 17-ти рабочих дней данной организа-
ции (сообщества);
 - при появлении непредвиденного выхода из строя оборудования для со-
вершения (продолжения) работ или других подобных действий;
 - при установленном перечне настоящих Правил пункта 5;

Максимальные сроки отклонения составляют не более 21-го рабочего дня после чего заказчик в праве расторгнуть договор подряда (наряд-заказа), и потребо-вать уплату неустойки в размере 1,5 % от общей суммы работ без учёта стоимос-ти запчастей(материала) за каждый сверх просроченные сутки с полуночи 22-го дня.

Если сроки выполнения заказа имели место отклонений по вине самого заказчи-
ка, то после 8-ми часового простоя с момента уведомления заказчика, сроки мог-
ут перенестить в порядок очереди заказов.

Пункт 5.

Категорически запрещается эксплуатировать всё имеющееся электрооборудова-ние и иной инвентарь повышенной опасности или не способный работать в отк-лонённых от предписаний заводских норм предмет, а также оборудование кото-рое может нанести урон другому типу (категории) имущества при его эксплуата-ции в следующих случаях:
 - при наступлении температуры окружающей среды выше + 32 градусов и
ниже -24 градусов по Цельсии;
 - при наступлении грозового потока широкого масштаба, что делает часто
временные интервалы (не более 7-ми секунд от последнего) молненного разряда;
 - при наступлении штормового ветра скоростью 11 м/с и свыше;
 - при наступлении наводнения высотой более 4-х см в нижней точке водя-
ного пространства;
 - при наступлении обледенения площадью земной поверхности на участке авторемонтной организации свыше 70% от общей и не прекращающаяся
на протяжении 5-ти суток;
 - при наступлении снежного покрова свыше 70-ти сантиметров по нижней точке всей поверхности на заданном участке;
 - при наступлении сильного снегопада, что затрудняет видимость дальше
70 метров;
 - при наступлении обильного туманообразования с плохой видимостью
дальше 50-ти метров;
 - при наступлении скоростного ливня с невозможной видимостью дальше
30-ти метров;
 - при наступлении природной стихии иного характера непреодолимой си-
лы;
 - при отключении энергообеспечения на линии по времени свыше 15-ти минут;
 - при отключении водоподачи на общей магистрали или местном подводе
по техническим причинам по времени свыше одного часа;
 - при установившейся засухе свыше 21-ти одного дня;
 - лицами, не прошедшие инструктаж по технике безопасности;
 - лицами, состояние которых вызывает подозрение на алкогольное опьян-ение или воздействие наркотического вещества;

Пункт 6.

Исполнитель заказа, либо руководственное звено данного участка, не несёт отве-тственность перед заказчиком за не выполненный заказ по отмеченным в пись-менной форме срокам в силу указанных причин пунктов 5 и 6 настоящих Правил обслуживаний. В противном случае, заказчику выплачивается неустойка в разме-ре 1,2 % от общей указанной суммы за выполненный заказ без учёта стоимости материала сопутствующего характера при каждых последующих суток. А также, производится надбавка «комиссионного вознаграждения» в размере 2,6 евро (по курсу на день расчёта) за каждый рабочий день этой авторемонтной организа-ции с условием выплаты не ранее 72-х часов от момента сдачи объекта заказа его владельцу (заказчику).

Настоящий пункт не распространяется на лиц (заказчиков), которые имели или имеют очевидные нарушения действующих ПОЗ и прилагающихся инструкций, независимо от срока давности.

Заказчик, не оплативший выполненный заказ в течении 36 часов с момента его уведомления, подвергается «комиссионному сбору» в размере 1 % от общей сум-мы за с учётом затраченных материалов, независимо от их категорий, за каждые последующие 24-е часа, и дополнительно оплачивая каждые сутки за охрану его объекта в размере 1,7 евро (по курсу на день расчёта). Однако, после заблаговре-менного уведомления о просьбе получить отсрочку в платеже и по согласованию с исполнителем заказа, данное предписание упраздняется и срок для отсрочки определяется не позднее 7-ми дней (при имении дисконтной карты действующе-го положения – не позднее 10-ти дней) без взимания каких-либо «сборов». При нарушении этих сроков оплат к заказчику применяются надбавки в размере 9 % от общей суммы за выполненный заказ за каждые последующие 12-ть часов с мо-мента окончания последних установленных суток. И по решению исполнителя
заказа, с внесением в «чёрный» список республиканского значения.

К расчёту за выполненные услуги (работы) принимается только национальная валюта в белорусских рублях при чём, каждая купюра, независимо от своего но-
минала, должна соответствовать платёжеспособности: без разрывов, без плям че-
рнил, без рисунков от руки, без грубых замятин и потёртостей, и т.д. и т.п. Ветхие
и переклеенные скотчем (иным склеиваемым материалом) к взаиморасчёту нед-
опустимы.

При отказе заказчиком заменить недостойного вида купюру или купюру не отве-
чающим нормам надлежащего вида, на иную купюру без видимых дефектов, рас-
сматривается нежеланием произвести расчёт и далее применяются пункты нас-
тоящего ПОЗ соответственно действиям этого заказчика.

Допускается все цены указывать в прайс-листе или озвучивать исполнителем в
условных единицах из расчёта за одну по среднестатистическому курсу доллара
США, либо ЕВРО, и оплаты при такой надобности производят только по этому
курсу на момент расчёта, либо указанной даты расчёта.

Предварительная проделанная оценка за предстоящую оказанную услугу дейст-
вительна до истечения 3-х рабочих дней по республиканскому назначению.

Оценка работ (услуг) по своим срокам превышающая более 2-х рабочих дней, про
-водится с предварительной оплатой по установленному тарифу отдельным При-
ложением настоящих ПОЗ, либо инструкцией. В случае отсутствия такого, то сум-
ма оплат придерживается следующего:
 *- сварочные работы 30.080 Вр;
 - рихтовочные работы 22.720 Вр;
 - подготовительно-малярные работы 65.520 Вр;
 - окрасочно-малярные работы 49.120 Вр;
 - работы по ходовой части 26.640 Вр;
 - моторные работы 39.040 Вр;
 - электромонтажные работы 18.080 Вр;
 - разборочно-сборочные работы 58.640 Вр;
 - сварочно-рихтовочные работы 39.520 Вр
 - сварочно-подготовительно-малярные работы 71.920 Вр;
 - сварочно-рихтовочно-подготовительно-малярные работы 88.640 Вр;
 - сварочно-рихтовочно-подготовительно-малярные-окрасочно работы 125.600;
 - подготовительно-окрасочно-малярные работы 86.000 Вр;
 - сварочно-хадчасти работы 42.560 Вр;
 - моторно-ходчасти работы 46.960 Вр;
 - подготовительно-окрасочно-малярно-разборочно-сборочные работы 131.280;
 - ходчасти-разборочно-сборочные работы 65.040 Вр;
 - сварочно-ходчаси работы 42.560 Вр;
 - сварочно-моторно-ходчасти работы 69.600 Вр;
 данные по состоянию на 24.11.2014 г.*
На усмотрение руководства данного сообщества (организации) на дополнитель-
ной основе может взыматься плата в размере 13.920 Вр за канцелярские принад-лжности. После чего, заказчик согласный на проведение ТО (ремонт) согласно оценке, получает обратно уплаченную за это сумму по окончанию всех работ (ус-
луг). В ином случае, данная оплата остаётся с выдачей только оценочного листа.

Правом на оплату со скидкой в 50 % оценки работ (услуг) пользуются лицами с
действующими дисконтными картами особого типа (статуса).

Пункт 7.

Все оплаты залогового характера должны оплачиваться в срок и по назначению. Работы без взноса указанного – не проводятся, а простой по вине заказчика воз-мещается им в размере 1,7 евро (по курсу на день расчёта) за каждые последую-щие сутки. Указанная или оговорённая сумма залога не может составлять при его взносе меньше требуемого. В ином случае, исполнитель заказа в праве расторг-нуть Договор подряда или заказ-наряда без предварительного уведомления. За-каз, по срокам своего исполнения, что определяет его исполнитель, превышаю-щий 2-х рабочих дней, оплачивается в два этапа: залоговый (аванс) и окончате-льный (итог), при чём залог не должен составлять менее 35 % от общей стоимос-ти за предполагаемый перечень выполненных работ без учёта затраченных ма-териалов сопутствующего характера. Материалы оплачиваются только в 100 %-ом соотношении залога. Исполнитель не в праве настаивать на приобретение ма-териала (запчастей) самостоятельным образом. Данное действие должен расуди-ть сам заказчик в выгодном ему положении. При решении воспользоваться услу-гой предоставления материала (запчасти), заказчик подаёт заявку, которая офо-
рмляется только в письменном виде и подтверждает оплату надбавочной цены
по услуге доставки или предоставления (когда в наличии) в соответствии с дей-
ствующими расценками. При устном соглашении исполнитель не несёт ответст-
венность по расчётной цене за материалы и в праве требовать их полную оплату
не позднее 3-х дней с момента уведомления заказчика об окончании работ.

Оставленный залог на приобретение материала (запчастей) по выставленному списку может сохраняться без его задействования до 10-ти дней с момента полу-чения, после чего его владелец может востребовать обратно. При израсходова-нии залога по назначению и сохранившейся сумме остатка его владелец обязан- самостоятельным образом востребовать не позднее 30-ти дней с даты взноса, в ином случае указанный остаток переходит в собственность данной организации. Срок по решению исполнителя заказа может быть изменён, если это послужило виной непредвиденных обстоятельств и владелец тут же уведомил об них.

Заказы не гарантийного характера по решению старшего участка могут проводи-
ться только после полной предварительной оплаты.

Пункт 8.

Данная организация при обслуживании заказчика руководствуется преимущест-венно действующими ПОЗ и отдельно изданными инструкциями, являющиеся Приложением выше сказанному с вытекающими изменениями и дополнениями. Отклонение от их требований в полномочиях только старшего смены, либо лица временно исполняющий его обязанности, если это не ущемляет права заказчика и не наносит ущерб организации, которые своим письменным распоряжением (приказом) письменной формы мотивируют это принятое решение.

Любое распоряжение (приказ) письменной формы вступает в силу своего дейст-вия не ранее 3-х дней с момента подписания, а в случае чрезвычайного положе-ния, то в тот же момент. Распоряжения (приказы), касающиеся изменений (допо-лнений) графика посещения или графика работы, вступают в силу своего дейст-вия не ранее 30-ти дней с момента их подписания, а касающиеся изменений (до-полнений) по дисконтным картам и проведения различного рода акций – не ра-ньше 21-ти одного дня.

Оспорить, вступившее в силу своего действия распоряжения (приказа), можно главному руководству системы «Авто-М», координаты которого находятся по ме-сту расположения организации.

Все обслуживания заказчика проводятся по утверждённому графику посещения. Обслуживание (ремонт) объектов заказа осуществляется по действующему гра-фику работы. В ином случае, применяются тарифные ставки надбавочных цен к основным.

При деятельности данной организации используются основной и временный графики работ (посещений) в зависимости от складывающихся ситуаций или об-стоятельств. Временный график любого типа может вступать в силу своего дейс-твия не ранее 10-ти дней. Иной график в соответствии с настоящими ПОЗ. Смена графика любого типа с временного на основной производится не ранее 36-ти ча-сов от момента подписания соответствующего распоряжения(приказа). Действие временного графика ограничивается сроком не более 45-ти дней с даты вступле-ния его в силу.

Руководство данной организации не несёт ответственности перед заказчиком за изменения (дополнения) различного характера в режиме работы персонала, если это происходит в рамках предусмотренного настоящими ПОЗ или их Приложени-ем.

Любой типа график обязан быть вывешен на видном месте для заказчика и изло-жен понятным шрифтом.

В силу высчитанной не респектабельности работы по основному действующему
графику, что определяется численностью пропускной способностью клиентов, то
допускается применение гибкого графика. Данное обстоятельство должным об-
разом доводится до заказчика перед началом выполнения каких-либо работ. До-
пускается оповещение графика работ (посещения) только на визитных карточ-
ках с широкомасштабным их вручением каждому обратившемуся.

Пункт 9.

Деятельность данной организации определяется утверждённым перечнем, в да-льнейшем «каталог» предоставляемых услуг, которому свойственно иметь изме-нения (дополнения) не более 1-го раза на 4-е календарных месяца. Каталог пре-доставляемых услуг, в дальнейшем – КПУ, должным образом предъявляется по первому требованию заказчика.

Все виды (категории) заказов, попадающие в КПУ и выполняющиеся по комплек-сному варианту, после их исполнения и полной оплаты заказчиком при учёте им-еющихся льгот, подтверждаются письменной формы страховым (гарантийным) талоном на бесплатное обслуживание, если данное явилось по причине исполни-теля заказа. В ином случае, решается на уровне старшего смены или лица, време-нно замещающее его.

В большинстве из перечня КПУ виды технических обслуживаний (ТО) подразде-ляются на не гарантийный и комплексный ремонт, однако, по решению главного руководственного лица не гарантийный вид ТО (ремонта) может быть упразднён и данное выполняется только по комплексному обслуживанию. В ведение не га-рантийного и комплексного вариантов обслуживаний осуществлено по причине только встречного шага к клиенту (заказчику), по сему не может являться обяза-тельным действием или положением настоящих ПОЗ.

Действующее КПУ на период отопительного сезона (с 25.10 по 15.03) не является
чётко определяющим и допускается сокращение его перечня до 50 % по причине
технической не возможностью.

Пункт 10.

Сроки страховых (гарантийных) обслуживаний устанавливаются исключительно от обстоятельств проведённого ТО (ремонта), его категории в сложности и опла-ты, учитывая качество используемого материала (запчастей).

Работы по страховому (гарантийному) обслуживанию проводятся только с пред-
-ъявлением подтверждающего в записях талона или бланка с логотипом «Авто-М

Для разрешения спорного вопроса в определении страхового(гарантийного) сро-ка обслуживания настоящими ПОЗ предусматриваются следующие положения комплексного варианта в ремонте:
 - на сварочные работы – до 36 месяцев, либо из расчёта 0,5 см шва – 3-е сут-ок или до 166 км пробега;
 - на рихтовочные работы – до 15 месяцев, либо не более 60.000 км пробега;
 - на малярные работы – до 10 месяцев, либо не более 30.000 км пробега;
 - на подготовительные работы малярного значения – до 1 месяца, либо не более 1.000 км;
 - на моторные работы – до 4-х месяцев, либо не более 6.500 км;
 - на автослесарные работы – до 4-х месяцев, либо не более 6.500 км;

Выше указанные сроки могут изменяться в сторону своего увеличения по реше-нию старшего смены или лица, временно замещающее его.

Страховой (гарантийный) срок обслуживания распространяется на установлен-ный ремонтный участок в течении всего указанного периода при соблюдении всех нормально-технических условий эксплуатации данного самим заказчиком, либо его доверенным лицом, а также при условии выполнения всех предписаний, выданные в форме рекомендаций письменного вида. Приоритетом в выполне-нии условий являются выписанные рекомендации.

При наступлении страхового (гарантийного) случая заказчик, либо его доверен-ное лицо, уведомляет об этом в устной форме старшего смены или лица, времен-но замещающего его, не позднее 3-х часов с момента обнаружения, и в течении 3-х суток от уведомления принимаются меры по выявлению заявленного дефекта, а в течении остальных 10-ти дней - устраняется выявленное. В зимний период (с 25 октября по 15 марта) сроки на устранение могут быть увеличены до 17-ти дней с момента выявления причины дефекта.

Страховой (гарантийный) срок аннулируется при следующих обстоятельствах:
 *- нарушение выписанных рекомендаций по данному узлу (детали);
 - нарушение технического регламента по эксплуатации объекта заводом-из-готовителем;
 - нарушение целостности контроль-пломбы, установленной исполнителем заказа;
 - механическое повреждение иным предметом при его использовании;
 - с признаками внешних дефектов вследствии удара или иного характера пов-реждения;
 - нарушение предписаний (требований) настоящего пункта действующих ПОЗ;
 - эксплуатация в среде или воздействия природного катаклизма (стихии);*
Пункт 11.

Материал (запчасть), предоставленная данной организацией (сообществом) по-
падает под страховое (гарантийное) обслуживание определённых сроков толь-
ко в случае соответствующей оплаты по доставке. Гарантийный срок на запчасть
или материал определяет отдельно действующее положение в виде таблицы пе-
речня фирм-производителей.

При требуемой доставке нужного материала (запчасти) производится надбавка
в размере от 16 до 40 % в зависимости от категории и габаритных размеров. Од
-нако, если доставленный товар не может быть оплачен в течении 10-ти дней, то
устанавливается надбавка от 60 до 123 %.

На все предоставленные материалы (запчасти) этой организации, за исключени-ем доставленных, по желанию заказчика выписываются страховые (гарантий-ные) талоны

Минимальный срок страхового обслуживания на доставленный материал (зап-
часть) 12-ть дней при условии его качественного происхождения, подтверждаю-
щийся кассовым чеком или талоном от «Авто-М» участка 037.

Выбракованные материалы (запчасти) обмениваются в сроках до 14-ти дней со дня выявления.

Пункт 12.

Объектом заказа могут являться все предметы, вещи, агрегаты, детали и трансп-ортные средства, входящие в рамки действующего КПУ. Остальные по решению старшего смены или лица, временно исполняющий его обязанности.

Если объект заказа габаритных размеров (свыше 30х60х30), то при сдаче его на обслуживание (ремонт) заказчик обязан обеспечить минимальное содержание в нём или на нём материальных ценностей. При не возможности последовать это-му предписанию тут же сообщить исполнителю заказа. Владелец объекта заказа, либо его доверенное лицо, не сообщивший о при отсутствии предметов (вещей) материальной ценности, лишается права на предъявление претензий об их про-паже (исчезновении).

К оформленному наряд-заказу может прилагаться приёмо-сдаточный лист, под-писанный обеими сторонами Договора.

Исполнитель не вправе настаивать на заполнение приёмо-сдаточного листа, но
в случае отказа заказчиком, обязан последнего предупредить об ответственнос-
ти сторон: исполнитель в данном случае от неё освобождается.

Объект, являющийся транспортным средством по определению обязан оформля-
ться в заказе с предоставлением технического паспорта. При отсутствии такого,
исполнитель должен уведомить высшее руководство и от его решения соверши-
ть дальнейшие действия. Технический паспорт не вправе оставаться в залоге на
всём протяжении срока выполнения заказа у исполнителя, однако, по согласию
владельца (заказчика) таково право возобновляется.

Пункт 13.

На территории данной организации заказчику запрещается:
 - без разрешения старшего смены, либо лица, временно исполняющий его обязанности, находиться в зонах (на участках) определённых только для работ-ников;
 - находиться лицам младше 14-ти лет без сопровождения взрослых;
 - находиться с животными без специальных средств защиты для окружаю-щих;
 - находиться с зажжённой сигаретой или подобно ей, за исключением спе-циально отведённых для этого мест;
 - пользоваться открытым огнём в местах, являющихся взрывоопасными, либо наглядно отражающих опасность;
 - ссорить, кидать окурки, разбрасывать мусор в местах не отведённых для этого;
 - трогать руками предметы (вещи), детали или иной инвентарь, не прина-длежащий ему на праве собственности;
 - отвлекать работника во время проведения им важных мероприятий или операций;
 - оплачивать выполненный заказ истрёпанными и ветхими купюрами ден-знака. А также, если по внешнему виду, выдаётся подозрительность, либо сох-ранение своей ценности для платежеспособности;
 - являться в период природной стихии (катаклизма), либо при действии местного чрезвычайного положения;
 - нарушать требования или предписания настоящих ПОЗ и отдельно издан-ных инструкций, являющиеся их Приложением;
 - нарушать предписания исполнителя его заказа;
 - выражаться в адрес работника нецензурной бранью и дебоширить;
 - являться в состоянии алкогольного опьянения или наркотического возде-йствия;
 - разглашать информацию, предоставленную ему, независимо от причин, имеющая запрет на распространение в силу коммерческой тайны;
 - уведомлять перед оформлением заказа об имении дисконтной карты дей-ствующего образца;
 - предъявлять для обслуживание транспортное средство с заведомо ложны-ми регистрационными документами;
 - предоставлять для обслуживания транспортное средство с обнаружены-ми пятнами крови по образцу человеческой;
 - скрывать информацию о имеющихся иных видах дефектов в своём транс-портном средстве, что может ввести в заблуждение исполнителя заказа, либо об-ернуть данный дефект против последнего;
 - не предоставлять дисконтную карту (при её наличии) действующего обра
-зца перед оформлением заявки;

Пункт 14.

В деятельности системы «Авто-М» заказчики подразделяются на три категории: «стандартный», «юбилярный» и «золотой» при условии действии положения о дисконтных картах.

Заказчик при обслуживании в данной организации пользуется следующими пра-вами:
 - быть информированным о поэтапном проведении работ при выполнении его заказа без разглашения коммерческой тайны;
 - при своём устном заявлении получить страховое (гарантийное) обслужи-вание на выполненный его заказ, если он имеется в перечне КПУ;
 - при своей заинтересованности получить определённые размеры скидок в очередные разы обращений на обслуживание при выполнении надлежащих усло-вий для этого;
 - быть информированным о графике посещений и работы персонала, а так-же о их изменений, либо дополнениях в предварительном порядке;
 - отказаться от дальнейшего выполнения его заказа, но не позднее 2/3 час-ти общего установленного срока с оплатой не менее 85 % от оговорённой суммы за ремонт;
 - быть допущенным на короткое время в период выполнения его заказа к своему объекту для личной проверки сохранности по комплектации да
-нного и только при визуальном обзоре, либо с предварительным согласованием на требуемое время проверки;
 - обращаться к заказчику без его разрешения, используя в лексиконе место-имение «ты»;
 - обращаться к заказчику в повышенном тоне с элементами агрессии или выражаться в его адрес нецензурной бранью;
 - при заказе комплексного обслуживание получить качество в выполнении работ и подкрепление его страховым (гарантийным) талоном;
 - быть обслужен в порядке очереди и своего статуса как клиент при условии отсутствии его в «чёрных» списках любого значения;
 - при имении на руках дисконтной карты – преимущественное право на вне-очередное обслуживание по отношению к остальным;
 - быть проконсультированным по дальнейшей эксплуатации объекта зака-за;

Пункт 15.

Исполнитель заказа, либо работник при системе «Авто-М», пользуется правом:
 - запретить присутствие владельца (заказчика) при выполнении его или иного заказа, в ином случае только с разрешения старшего смены или лица, вре-менно исполняющий его обязанности;
 - наложить штраф за нарушения требований (предписаний) настоящих ПОЗ и отдельно изданного Приложения. В ином случае, занести в «чёрный» список. А при выполнении имеющегося заказа – отказать в дальнейшем его проведении с перерасчётом проделанного и взимании надбавки в размере 35 % к оценочной стоимости без учётов материалов (запчастей) сопутствующего характера;
 - задержать срок выполнения заказа в соответствии с предусмотренным настоящими ПОЗ, а также и на больший, если это связанно с непреодолимой силой сложившихся обстоятельств;
 - не разглашать о технике проведения работ при выполнении заказа, если данное несёт в себе информацию коммерческой тайны;
 - при объекте заказа – транспортное средство, с целью диагностируемых мероприятий или перепроверки диагноза, либо иным, что связанно с професси-ональным долгом, эксплуатировать его с пробегом до 6 км в первый день, в пос-ледующие – из расчёта 3 км на день, при этом расходные по топливу должны составлять не более: для бензиновых (среднего класса) - до 4 литров в первый день, а в последующие – из расчёта по 0,8 л на день;
для дизельных (того же класса) – до 3,4 литров в первый день, а в последующие – из расчёта по 0,6 л на день;
 - не принимать на обслуживание транспортное средство без заправочной ёмкости из расчёта указанного подпунктом выше;
 - не принимать на обслуживание транспортное средство при заявке по уст-ранению одного дефекта, а при приёмке его – выявление в дополнении другого дефекта;
 - не принимать на обслуживание транспортное средство с разряженной ак-кумуляторной батареей свыше 50 % без дополнительной оплаты его дозарядки на отдельном источнике питания, либо не принимать с другими признаками де-фекта, что вызывают сомнения по восстановлению работоспособности;
 - отказать в выполнении заказа, если предоставленная заказчиком запчасть (материал) вызывает полное сомнение и доказанность в их не качественном про-исхождении;
 - направить объект заказа в иную авторемонтную организацию для допол-нительного диагностирования узла (детали) в силу технических невозможнос-тей;
 - отказать в выполнении заказа по причине сильной загрязнённости по вне-шним поверхностям транспортного средства;
 - не начинать или не продолжать проведение работ по заказу, если заказчик не выполняет требование настоящих ПОЗ и отдельно изданных инструкций, яв-ляющиеся их Приложением, либо не произведший полную и надлежащую оплату
 - выезжать за пределы территории авторемонтной организации с целью ди-
агностируемых мероприятий. При этом общий пробег не должен превысить 25
км из расчёта за каждые три дня пребывания;

Пункт 16.

Для комплексного облуживания заказчик уведомляет до предварительной оцен-
ки объёма работ с обязательной отметкой в соответствующем бланке.

Без заявления заказчика, все работы проводятся по не гарантийному варианту обслуживания, что включает в себя следующие критерии:
 - оплата от действующего прейскуранта со скидкой до 35 %;
 - установленный страховой (гарантийный) срок обслуживания равен не бо-лее 3-м часам с момента принятия заказчиком выполненный заказ;
 - отсутствие каких-либо сопроводительный консультаций и рекомендаций;

Заказчик не может предъявить претензии по качеству проделанной работы по истечению выше указанного срока. И только после оформления заказа по комп-лексному варианту, объект заказа может быть вернут по месту проведения пер-воначальных работ. Все текущие затраты берёт на себя заказчик.

Пункт 17.

Настоящими ПОЗ предусматривается обслуживание на дому заказчика при усло-вии имения действующей дисконтной карты и в силу не возможности транспор-тировать его транспортное средство.

Любые работы на дому у заказчика оплачиваются с внесением залоговой стои-мости в размере не ниже из расчёта 4,6 евро (по курсу НБ РБ) при расстоянии до объекта заказа не более 5 км. Однако, предусматриваются следующие тарифные ставки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **километраж до объекта** | **залог, евро (по курсу)** | **километраж до объекта** | **залог, евро (по курсу)** |
| от 6 км до 10 км | **5,29** | от 11 км до 17 км | **6,08** |
| от 18 км до 25 км | **6,99** | от 26 км до 35 км | **8,05** |
| от 36 км до 50 км | **9,25** | от 51 км до 62 км | **10,64** |
| от 63 км до 74 км | **12,24** | от 75 км до 90 км | **14,07** |
| от 91 км до 105 км | **16,18** | от 106 км до 120 км | **18,06** |

После окончания проведения работ заказчик производит немедленную оплату до полной стоимости. Надбавка за вызов рассчитывается из суммы оплаты выпо-лненного заказа:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **сумма оплаты** | **размер надбавки** | **сумма оплаты** | **размер надбавки** |
| до 25.000 | **50 %** | 25.100-74.900 | **47 %** |
| 75.000-124.900 | **45 %** | 125.000-249.900 | **43 %** |
| 250.000-337.400 | **39 %** | 337.500-424.900 | **35 %** |
| 425.000-499.900 | **28 %** | 500.000-624.900 | **22 %** |
| 625.000-749.900 | **16 %** | свыше 750.000 | **12 %** |

Выполнение заказа на дому начинается в течении 5-ти дней с момента подачи за-явки, а к месту поломки – в течении 9-ти часов, если расстояние не превышает более 25 км от данной организации.

Транспортировка транспортного средства заказчика в обязанности этой органи-зации не входит.

Расходные по явке на место назначения в оплату заказа могут не включаться.

Пункт 18.

Исполнителю заказа при обслуживании заказчика и его объекта заказа запреща-ется:
 - без разрешения использовать объект заказа в личных целях;
 - садиться в салон транспортного средства в сильно загрязнённой одежде или в форме, которая может испачкать;
 - пользоваться предметами (вещами) и иными материальными ценностями без разрешения владельца (заказчика), если данное не является сопутствующим в ходе выполнения заказа;
 - выполнять заказ в религиозные праздники по православию, отмеченные как престольные;
 - обращаться к заказчику без его разрешения через местоимение «ты»;
 - общаться с заказчиком в состоянии агрессии и с применением нецензур-ной бранью;
 - изымать на хранение дисконтную карту действующего образца;
 - без согласия владельца изымать на период выполнение заказа техничес-кий паспорт и прилагающиеся к нему иные документы;
 - подвергать порче (повреждениям) близко располагающихся деталей (узла) от ремонтного участка (зоны), не обеспечив должной защиты;

Пункт 19.

Максимальный срок нахождения объекта заказа на территории данной органи-зации без оплаты выполненной работы после уведомления не более 30-ти дней, после чего этот объект заказа переходит на комиссионную распродажу с предва-рительным уведомлением владельца.

Объект заказа по желанию владельца (заказчика) может быть доставлено на мес-то назначение с дополнительной оплатой – от 16 до 37 % к общей сумме за рабо-ту. Но в случае каких-либо имеющихся претензий со стороны старшего смены, то настоящий пункт не распространяется для указанного лица.

На усмотрение старшего смены или лица временно замещающее его, максималь-ный срок задержки в оплате за выполненный заказ для:
 *- лиц без дисконтной карты – 3-е суток;
 - лиц с дисконтными картами по статусу «стандарт» - 5-ть суток;
 - лиц с дисконтными картами по статусу «юбиляр» - 7-мь суток;
 - лиц с дисконтными картами по статусу «золотой» - 10-ть суток;*

При нарушении сроков взимается пеня в размере 5 % за каждые 12-ть часов от начала следующих календарных суток. В ином случае, применяются меры преду-смотренные действующими ПОЗ.

Пункт 20

С заказчика не снимается ответственность за нарушения действующих ПОЗ по причине незнаний их предписаний, а также прилагающихся отдельно инструк-ций. За нарушение налагается административный штраф в размере от 4,7 до 25,4 евро (по курсу на день расчёта НБ РБ), в ином случае прекращаются всякие обс-луживания (ремонты) с занесением данного лица в «чёрный» список местного и республиканского значения. Установленный срок для уплаты штрафа определяе-тся в течении 3-х суток со дня совершения или распоряжения (приказа) старшего смены, либо лица временно замещающее его.

Исполнитель заказа, либо иной работник, нанёсший материальный ущерб владе-льцу (заказчику), возмещает происшедшее в равноценном размере при опрелён-ных сроках погашения. Ущерб до 100 евро (по курсу на день расчёта НБ РБ) погашается на протяжении 14-ти дней с момента совершения. Ущерб от 101 до 300 евро (по курсу на день расчёта НБ РБ) погашается на протяжении 45-ти дней. Ущерб от 301 до 1.000 евро (по курсу НБ РБ) погашается на протяжении 90-ста дней. Ущерб свыше 1.001 евро (по курсу НБ РБ) погашается на договорной основе с потерпевшим, либо по определению суда.

Заказчик, нанёсший материальный ущерб, возмещает в равноценном размере при определённых сроках погашения. Ущерб до 100 евро (по курсу на день рас-чёта НБ РБ) погашается на протяжении 10-ти дней с момента совершения. Ущерб от 101 до 300 евро (по курсу на день расчёта НБ РБ) погашается на протяжении 30-ти дней. Ущерб от 301 до 1.000 евро (по курсу НБ РБ) погашается на протяже-нии 60-ти дней. Ущерб свыше 1.001 евро (по курсу НБ РБ) погашается на договор-ной основе с потерпевшей стороной, либо по определению суда.

Пункт 21.

Заказчик на всём периоде своего обслуживания в данной организации пользует-ся дополнительным правом обжалование действий кого-то из персонала или на-оборот, внести предложения (пожелания), в любой рабочий день.

При подаче жалобы или предложения должным образом отражаются в первую очередь:
 *- фамилия, имя и отчество заявителя;
 - дата подачи;
 - адрес проживания с указанием почтового индекса;
 - цель подачи;
 - суть выражаемого;
 - роспись подающего заявку;*
При не соблюдении этих критерий жалоба или предложение могут не рассматри-ваться без уведомления. Срок рассмотрения определяется в течении 21-ого дня с момента подачи. Сообщение о результатах проведённых мер передаётся в пись-менной форме по почте. Если жалоба несла правомерный характер, то старший смены участка или его временно исполняющий обязанности, подвергается адми-нистративному взысканию в виде штрафа от 12,20 евро (по курсу НБ РБ на мо-мент расчёта) в доход заявителя, в противном случае – заявитель попадает в «чё-рный» список республиканского значения, либо выплаты 9, 31 евро (по курсу НБ РБ на момент расчёта) в доход старшего участка или лица, временно замещающе-го его. Срок оплат (выплат) для обоих случаев определяется до 15-ти суток со дня вынесения решения.

Пункт 22.

Заказчик, изъявивший желание произвести выполнение своего заказа самостоя-тельным образом с привлечением инвентаря (имущества) данной организации обязан в предварительном порядке (не позднее 3- х дней) согласовать со старш-им участка или лицом временно замещающее его.

Оплата выше указанной услуги рассматривается как арендной и исчисляется по хозрасчётной методике – не менее 2-х евро (по курсу НБ РБ на день расчёта) за каждый суточный час. Арендная плата производится непосредственно перед на-чалом работ и со взносом не менее 10 евро (по курсу).

Пункт 23.

Все изменения и дополнения в действующие ПОЗ вносятся путём издания распо-ряжения (приказа) старшим смены или лицом, временно исполняющий его обя-занности.

В силу действия вступает не ранее 30-ти дней с момента подписания данного ра-споряжения (приказа), за исключением периода в 6-ть месяцев со дня вступле-ния в силу всего ПОЗ новой редакции.

Изменения (дополнения) в действующие инструкции, являющиеся Приложением настоящих ПОЗ вносятся добровольным путём и не ранее 3-х дней с момента ука-зания.

Отменить действующее предписание ПОЗ с предварительным уведомлением ста-ршего смены или лица, временно замещающее его, главный руководитель систе-мы «Авто-М» посредством письменного распоряжения (приказа).

Категорически запрещается любым лицам, не входящие в состав данной органи-зации проводить какие-либо копирования или распространения настоящего ПОЗ

 wwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwwww



 **Вступает в силу своего действия:** с 15 октября 2009 г.
 **Имеет** новую редакцию от 04.04.11 г. И 19.05.11 г.
 Изменения (последние) от 23.09.11 г. и от 07.11.11 г., 21.12.2013 г.,
 07.07.2014 г., 04.08.14 г., 24.11.14 г.
 **Издано:** при поддержке Устинова В.Н. (Российской Федерации), а также Матузко Л.П. (изменён)(Беларусь, г.Кобрин).

 **Вопросы направлять:** info@avto-M-037.ru

 Система «Авто-М» - одна из унитарных форм
 обслуживания своих клиентов по определённой схеме
 развития дальнейшего сотрудничества.