

Вх N 12/07/9.10/006 - 20

всг 07.09.2020г.



Кому: ООО «Види Элит», Пацьоре Н.Н.

Адрес: г. Киев, ул. Большая Кольцевая 58

От: [REDACTED]

Адрес: г. Киев, ул. [REDACTED]

Телефон: +38 [REDACTED]

Требование о гарантийном устранении недостатка.

Я обнаружил в своём автомобиле марки «Lexus» модели «RX 300» (гос. номер АА [REDACTED], VIN [REDACTED]) недостаток, который проявляется в виде затопления салона автомобиля неизвестной жидкостью. Со слов мастера-приемщика, предположительно из-за неисправной дренажной системы кондиционера автомобиля. В соответствии с Законом о защите прав потребителей требую незамедлительно безвозмездно устранить данный недостаток в рамках гарантийных обязательств.

С учетом указанных обстоятельств, особое внимание прошу обратить на тот факт, что все ТО выполнялись в срок, у официальных дилеров.

А также чистка самого кондиционера выполнялась у официального дилера ООО «Самит Моторз Украина» заказ-наряд #281884 от 26.06.2020.

При обращении в автосалон, мне было отказано сотрудниками ООО «Види Элит» в гарантийном ремонте.

Считаю, отказ ООО «Види Элит» в ремонте моего автомобиля незаконным.

Требую:

1. Произвести гарантийный ремонт моего автомобиля.
2. Провести экспертизу с привлечением независимого эксперта.
3. Обнаружить все элементы, которые могли прямо или косвенно пострадать от затопления.
4. Заменить все пострадавшие элементы (проводка, обшивка, блоки управления и другие возможные элементы которые могут повлиять на безопасность работы автомобиля, а также повлиять на жизнь и здоровье пассажиров, которые передвигаются в нем.)

С уважением, [REDACTED]

[REDACTED]

07.09/2020 г.



вих. № 12/07/8.10/048-20

від 10.09.2020 р.

[Redacted]

10.09.2020

[Redacted]
м. Київ, [Redacted]

Шановний [Redacted]!

Передусім дозвольте висловити Вам свою щирю повагу і вдячність за те, що обрали та користуєтесь автомобілем марки Lexus.

ТОВ «ВіДі Еліт» уважно розглянуло вашу заяву від 07.09.2020 р. щодо автомобіля LEXUS RX300, кузов № [Redacted] та повідомляємо наступне.

06.08.2020 р. Ви звернулися до нашого СТО з приводу мийки та прибирання салону автомобіля, про що був складений наряд-замовлення № ЕЛЮСА-027101 від 06.08.2020 р. В процесі виконання робіт було виявлено вологий велюровий килимок на підлозі переднього правого пасажиру. Після додаткової діагностики було виявлено бруд із зовнішньої сторони у дренажному каналі водовідводу від кондиціонера автомобіля. Одразу була виконана чистка дренажних каналів та сушка коврового покриття. Після виконання робіт Вами було сплачено надані послуги та підписано акт виконаних робіт № ЕЛЮСА-027101 від 06.08.2020 р.

03.09.2020 р. Ви повторно звернулися до нашого СТО зі скаргою на запах сирості у салоні автомобіля. Автомобіль було прийнято в роботу за нарядом-замовленням № ЕЛЮСА-028481 від 03.09.2020 р. В ході діагностики були виявлені залишки вологи в паралонових подушках обшивки підлоги автомобіля. Рекомендовано повну сушку коврового покриття.

На сьогоднішній день всі замовлені роботи виконані в повному обсязі та автомобіль готовий до використання. ТОВ «ВіДі Еліт» не вбачає необхідності у проведенні експертного дослідження автомобіля, а також заміни будь-яких інших елементів/запчастин/матеріалів у зв'язку з виявленням вологи коврового покриття.

Слід зазначити, що механічне забруднення дренажного каналу водовідводу кондиціонера не є гарантійним випадком. Відповідно до книжки Гарантія та догляд гарантія не розповсюджується, зокрема, на випадки впливу зовнішніх чинників, таких як солі, хімічно та фізично агресивні середовища, незадовільні дорожні умови та інше.

Окремо звертаємо увагу, що під час звернень на СТО 06.08.2020 р. та 03.09.2020 р. Ви не заявляли вимоги щодо усунення виявлених недоліків за гарантією, отже наше підприємство не відмовляло Вам у їх задоволенні. Всі роботи з мийки та сушки автомобіля мали комерційний характер та були сплачені Вами (окрім останнього заїзду).

Окремо зазначаємо, що ТОВ «ВіДі Еліт» є офіційним дилером з продажу та обслуговування автомобілів Lexus на території України, має високу ділову репутацію та завжди намагається задовольнити інтереси клієнтів за наявності для цього законних підстав.

З повагою

Директор ТОВ «ВіДі Еліт»

Офіційний дилер «Лексус Київ Захід»
вул. Велика Кільцева, 58
с. Софіївська Борщагівка,
м. Київ, 08131, Україна
Т +38 044 507 08 08

М.М. Пацьора

5.2. Гарантійні зобов'язання Виробника не розповсюджуються на наступні випадки заміни обладнання автомобіля:

- всі без винятку фільтри;
 - свічки запалювання та розжарювання;
 - паливні інжектори (форсунки);
 - паливний насос;
 - пасові та ланцюгові передачі;
 - диски зчеплення;
 - фрикційні диски автоматичної трансмісії;
 - гальмівні диски та колодки;
 - гумові елементи склоочисників, ущільнювачів дверей, вікон, капота, багажника;
 - гумові елементи підвіски (втулки, сайлентблоки, відбійники тощо);
 - скло (в тому числі фар, ліхтарів та дзеркал);
 - лампи (за винятком блок-фар та галогенних ламп) світлодіоди та плавкі запобіжники;
 - регулювальні шайби;
 - каталітичні перетворювачі;
 - елементи живлення будь-яких пультав керування;
 - шини;
 - паливо, олива (моторна, трансмісійна, компресора кондиціонера та інші), охолоджувальна та гальмівна рідини, рідина гідропідсилювача керма, фреон, електроліт; *1
- *1 - Незважаючи на наведений вище перелік рідин, крім палива, гарантія повинна покривати будь-яку заміну та/або доливання, яка вважатиметься необхідною у межах виконання гарантійного ремонту.

5.3 Перелік видів робіт, які не є гарантійними та сплачуються Власником:

- 5.3.1 Роботи з регламентного технічного обслуговування, зокрема, але не виключно, наступні:
 - заміна всіх без винятку фільтрів;
 - заміна оливи (моторної, трансмісійної, компресора кондиціонера та інші) та експлуатаційних рідин (гальмівна, охолоджуюча, гідропідсилювача керма, склоомивача та інші);
 - заміна пасових і ланцюгових передач (у відповідності до норм Виробника)
- 5.3.2. Роботи з поточного технічного обслуговування: *2
 - заміна обладнання, що підлягає природному зносу в процесі експлуатації (вказані в п.5.2. та п.5.7.)
 - діагностика стану підвіски, трубопроводів, рівнів рідин;
 - регулювання двигуна, не пов'язані з ремонтними роботами;
 - регулювання зчеплення і гальм;
 - проточування гальмівних дисків;
 - чистка паливної системи;
 - чистка системи кондиціонування повітря;
 - чистка охолоджувальної системи;
 - чистка нагару і бруду;
 - балансування коліс і регулювання кутів їхнього розвалу-сходження (окрім випадків, коли необхідність в регулюванні виникає протягом 1000 км з дня придбання автомобіля у разі відсутності механічних ушкоджень елементів підвіски);
 - антикорозійна обробка кузова і лакофарбовального покриття;

5. ОБМЕЖЕННЯ ГАРАНТІЙНИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ LEXUS

5.1 Гарантійні зобов'язання обмежені тільки недоліками виробничого характеру та не розповсюджуються на ремонт несправностей чи пошкоджень Автомобіля у наступних випадках:

- дорожньо-транспортної пригоди та її наслідків;
- механічних пошкоджень Автомобіля чи його окремих складових (в тому числі, але не виключно - внаслідок неправильної експлуатації Автомобіля чи таких складових);
- порушення правил експлуатації та вимог, викладених в експлуатаційній документації;
- крадіжки Автомобіля або пожежі з завданням будь-яких пошкоджень окремим вузлом чи Автомобілю цілому;
- зловживання або недбалості при використанні, недбалого догляду за Автомобілем;
- неправильного використання (зокрема участь Автомобіля у перегонах, перевантаження Автомобіля, експлуатація в непристосованих дорожніх умовах);
- невиконання обов'язкового регламентного технічного обслуговування в повному обсязі;
- недотримання періодичності обов'язкового регламентного технічного обслуговування;
- проведення робіт з технічного обслуговування чи ремонту особами, які не є офіційними Дилерами;
- встановлення неоригінальних запчастин чи аксесуарів, не затверджених Виробником або Дистрибутором для даного Автомобіля;
- встановлення неоригінального обладнання (сигналізації, пристроїв проти викрадення, додаткових опалювачів, автомобільних комплектів мобільного зв'язку, аудіо та відео обладнання, паркувальних пристроїв та інше.). В разі встановлення переліченого обладнання Дилером, гарантія на нього може бути надана за рахунок Дилера;
- використання неякісної або неліцензованої продукції в дискових програвачах чи навігаційних системах;
- вплив шкідливих зовнішніх чинників, таких як: кислотні атмосферні опади, град, блискавки, попіл, солі, пісок, гравій, каміння, смола, хімічно та фізично агресивні середовища, промислові та хімічні викиди, незадовільні дорожні умови, пташиний послід і таке інше;
- зміни конструкції та параметрів автомобіля;
- несвоєчасного усунення інших несправностей;
- експлуатація автомобіля при недостатній кількості експлуатаційних рідин (наприклад, мастила, охолоджуючої або гальмівної рідини) у зв'язку із несвоєчасним виявленням експлуатаційної втрати або витoku;
- використання не рекомендованих Виробником експлуатаційних рідин, палива та мастильних матеріалів;
- несправності паливної системи, систем впуску, випуску та запалювання внаслідок використання палива, що не відповідає вказаному в експлуатаційній документації, яка передається Власнику разом з Автомобілем, та нормам чинного законодавства (в тому числі забрудненого або етильованого бензину);
- пошкодження елементів трансмісії (в тому числі у разі наявності слідів перегріву або підгоряння фрикційних дисків автоматичної трансмісії), що в свою чергу виникли внаслідок помилкових дій при керуванні автомобілем або недотримання правил експлуатації автомобіля згідно з експлуатаційною документацією (наприклад у разі буксування, несвоєчасного проведення робіт з технічного обслуговування; недотримання визначеного порядку та умов перемикання передач та інше);
- пошкодження елементів підвіски та рульового керування, що виникли внаслідок недбалого керування на нерівностях доріг, що супроводжується значними ударними навантаженнями на деталі автомобіля, та недотримання при цьому відповідного швидкісного режиму.

- інше подібне обслуговування, що необхідне в процесі експлуатації автомобіля.
- *2 - Незважаючи на наведений перелік, гарантія повинна покривати будь-яку з цих робіт, які вважаються необхідними згідно з технічною процедурою у межах виконання гарантійного ремонту.
- 5.3.3. Роботи з профілактичного обслуговування, у тому числі мийка, полірування лакофарбового покриття, мащення, долив експлуатаційних рідин;
- 5.3.4. Роботи з усунення естетичних проявів, таких як шуми, вібрації та інше, що безпосередньо не впливають на якість автомобіля і ефективність його використання.
- 5.4. Дана гарантія не поширюється на витрати або втрати, понесені у зв'язку з гарантійними ремонтами, такі як витрати на телефон, поселення, оренду автомобіля, подорожі або втрати часу і бізнесу. Буксирування автомобіля до сервісного центру найближчого Дилера у випадку несправності, внаслідок якої транспортний засіб втратив можливість рухатися, відбувається безкоштовно для Власника за програмою сервісу Lexus Assistance, інформацію про яку наведено в брошурі «Lexus Assistance».
- 5.5. Не розглядаються претензії Власника автомобіля, пов'язані з підвищеною витратою палива та оливи, якщо в результаті повної діагностики двигуна і ходової частини автомобіля не виявлено будь-яких порушень у їхній роботі. При цьому витрата моторної оливи до 1 л на 1000 км пробігу не вважається підвищеною.
- 5.6. Не приймаються до розгляду претензії у випадку відсутності чи втрати книжки «Гарантія та догляд» та неможливості відновити дані про проходження обов'язкового регламентного технічного обслуговування.
- 5.7. Категорії складових та комплектуючих частин, пошкодження яких виникли в результаті природного зносу чи впливу атмосферних факторів (знос, забруднення, вицвітання, деформування, розрив чи розтріскування, ум'ятини, відколи, подряпани, відшарування) та на ремонт яких гарантійні зобов'язання не розповсюджуються:
 - м'які оздоблювальні матеріали салону та багажного відділення, а саме сидіння, дверей, панелі приладів, рульового колеса та ін.;
 - шумові елементи ущільнювачів дверей, капота, багажника;
 - панелі кузова (ум'ятини, відколи, подряпани, вицвітання, помутніння чи інші ушкодження і нормальний знос від впливу навколишнього середовища);
 - скло, фари, скло дзеркал;
 - лакофарбоване покриття;
 - інші деталі інтер'єру Автомобіля з пластику, шкіри (в т.ч. комбінованої) та інших матеріалів, що піддаються природному зносу.

При виявленні будь-яких ушкоджень Власник повинен усунути їх своєчасно і за власний рахунок.

Виконав:
3625928
Адреса:
Тел: 0(44)
Місце скла:

АКТ ВИКОНАНИХ РОБІТ/ПОСЛУГ та ПЕРЕДАННЯ/ПРИЙНЯТТЯ АВТОМОБІЛЯ № 99302 від 26.06.2020



на підставі договору на обслуговування № _____ від _____

Рахунок №: СМУ00015517 від 26.06.2020 14:42:37

Наряд-замовлення № ССС281884 від 26.06.2020

Довіреність: ПІБ _____ № _____ від _____

Р/р: UA393006140000026007500345642 в АТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК", МФО 300614

Тип обслуговування:	Технічне обслуговування	Статус:	Закрит	Запис:	Ні	Час запису:	:	Офіційне авто:	Так
Замовник...	████████████████████	Автомобіль:	Lexus RX 300 AGL25 6AT	VIN	████████████████████	Рік випуску:	2018	Дата продажу:	26.04.2018
Адреса...	████████████████████	Держ. назва:	██████████	№ документа:	██████████	Код моделі:	AGL25 6AT	Пробіг:	32 891 км
Телефон...	██████████								

Звернення клієнта, що оформлено замовленням № щ000199939 від 26.06.2020:

ТО 45 Мойка Уборка Антибактериалка с заменой фильтра

Перелік робіт, що були узгоджені щодо вказаного автомобіля

№	Назва операції	Норма, год	К-сть	Час, год	Ціна, без ПДВ, грн	Знижка %	Сума, без ПДВ, грн
	ТО 45,000 КМ	1,5	4	1,5			1 350,00
1	Діагностичні та перевірочні роботи	0,7	1	0,7	1 000,00	10,00	630,00
2	Фільтр салону - зняття/встановлення або заміна	0,1	1	0,1	1 000,00	10,00	90,00
3	Олива та оливний фільтр ДВЗ-заміна	0,6	1	0,6	1 000,00	10,00	540,00
4	Фільтр повітряний - зняття/встановлення або заміна	0,1	1	0,1	1 000,00	10,00	90,00

Перелік обладнання, деталей, запасних частин та матеріалів Виконавця для використання в ході виконання робіт, що був узгоджений

№	Найменування	Кіль-ть	Од. виміру	Ціна, без ПДВ, грн	Знижка %	Сума, без ПДВ, грн
1	прокладка зливного отвору	1	шт	41,67	10,00	37,50
2	фільтр оливний	1	шт	188,33	10,00	169,50
3	0W-20 олива моторна, API SN, 208 л.	4,9	л	241,68	10,00	1 065,81
4	фільтр салона, вугільний AGL,GGL,GYL2#	1	шт	1 986,94	10,00	1 788,25

Перелік робіт, що були узгоджені щодо вказаного автомобіля

№	Назва операції	Норма, год	К-сть	Час, год	Ціна, без ПДВ, грн	Знижка %	Сума, без ПДВ, грн
1	"Стандарт" прибирання	0,6	1	0,6	525,00	10,00	283,50
2	Захист моторного відсіку-зняття, встановлення	0,2	1	0,2	1 000,00	10,00	180,00
3	Випарник системи кондиціонування - антибактеріальна обробка (1-й)	0,7	1	0,7	1 000,00	10,00	630,00

Перелік обладнання, деталей, запасних частин та матеріалів Виконавця для використання в ході виконання робіт, що був узгоджений

№	Найменування	Кіль-ть	Од. виміру	Ціна, без ПДВ, грн	Знижка %	Сума, без ПДВ, грн
1	засіб для чищення системи кондиціонування, спрей 500 млл.	1	шт	350,55	10,00	315,50

Всього по документу:

Сума без ПДВ, грн:	6 466,73
Сума знижки, грн:	646,67
Сума без ПДВ з урахуванням знижки, грн:	5 820,06
ПДВ 20 %, грн:	1 164,01
Всього з ПДВ, грн:	6 984,07

Шість тисяч дев'ятсот вісімдесят чотири гривні 07 копійок

Перелік обов'язкових сервісних послуг, що були застосовані в ході виконання робіт:

№	Назва операції	Час, год
1	"Робо плюс" миття Лексус Н/О	0,5

РЕЗУЛЬТАТИ ПЕРВІРКИ

(якщо стан без зауважень - V; якщо стан потребує покращення / виправлення - X; якщо пункт не перевіряється, то "--")

1. В середені автомобіля		4. Гальмівна система та автомобільні шини	
щітки склоочисників та омивач	V	Спереду:	
прилади освітлення та світлова сигналізація	V	Залишок, мм	Міп допуск, мм
		гальмівні колодки	8 1
		гальмівні диски	27,8 25
		шини, перевірка протектору та тиску	7 2,5 тиск



Завжди поруч, завжди вигідно.

Запис online 24/7

Акт виконаних робіт № ЕЛЮСА-027101 від 06.08.2020 19:34:10, складений за адресою: Київська обл., Києво-святош. р-н, Софіївська борщагівка, Велика Кільцева, буд.58; інд.08131; тел.: 507-09-09 Мийка (до наряда-замовлення № ЕЛЮСА-027101 від 06.08.2020 19:34:10)

Виконавець: Товариство з обмеженою відповідальністю "ВіДі Еліт", ЄДРПОУ 35534844
Адреса Виконавця: Київська обл., Києво-святош. р-н, Софіївська борщагівка, Велика Кільцева, буд.58; інд.08131; тел.: 507-09-09
Замовник: [Redacted] № КЛZF004285 № кузова [Redacted] Пробіг 34 333
Документ, що підтверджує особу Замовника: посвідчення водія № [Redacted] Держ.№ [Redacted] Рік вип. 2 018
Дата видачі 21.02.2008 Марка LEXUS/Lexus_RX300 Дата Прод.: 28.04.2018
Ким видан: Київ, Теллігі Олені вул., буд.35; інд.04086
Тип КПП: Тип післясервісного контакту 09.08.2020
Дата 09-00 до 21-00
Св-во про держ. реєстр. ТЗ № СХК 613229 Дата 28.04.2018

Table with 7 columns: № пп, Найменування роботи, Фактична трудомісткість, Ціна за од., з ПДВ, Вартість, без знижки, з ПДВ, Знижка %, Вартість з ПДВ з врах. знижки. Rows include: 1. МИЙКА ЗОВНІШНЯ, 2. ПРИБИРАННЯ САЛОНУ (ПОЗАШЛЯХОВИК, КРОСОВЕР) JTJHK31U, 3. РОБОТИ СЛЮСАРНІ / ЧИСТКА ДРЕНАЖА ИСПАРИТЕЛЯ, 1. Ароматизатор-катридж, код УКТЗЕД: 3307490000

1.21. Всього до сплати грн.: 1 358,40 X 53,00 1 305,40
Вартість без ПДВ з врах. знижки, грн.: 1 087,83
ПДВ, грн.: 217,57
Всього до сплати з ПДВ, грн.: 1 305,40

В результаті проведеної перевірки (діагностики) ДТЗ, відповідно до заявлених Замовником скарг на роботу автомобіля та визначених у Договорі Робіт встановлено:
В процесі виконання мийки, обнаружен мокрый коврик спереди справа / выполнили чистку дренажа.
Рекомендації щодо усунення несправностей, встановлених в результаті перевірки (діагностики)
Рекомендується тест-драйв.
Цей акт є підставою для сплати. Підприємство гарантує відповідність відремонтованих автомобілів вимогам ДСТУ 2322-93 та ДСТУ 3649:2010 за умови виконання власником в процесі експлуатації всіх вимог обслуговування автомобіля, передбачених документацією компанії виробника
Строк чинності гарантійних зобов'язань підприємства по даному акту складає:
- Для встановлених запасних частин – згідно з гарантійними зобов'язаннями компанії виробника (1 рік)
- Для проведених ремонтних робіт:
- з ремонту автомобілів та кузовів – 20 днів, але не більше, як 1500 км пробігу;
- з ремонту двигунів – коли необхідно замінити базові деталі – 6 місяців, але не більше, як 10 000 км пробігу;
- щодо виконання фарбувальних робіт – протягом 12 місяців;
- на інші роботи, в тому числі регулювальні – 7 днів або 200 км пробігу.
Гарантійний строк починає перебіг з дня одержання автомобіля з ремонту.

Загчастини (та матеріали), які було замінено, Замовнику видані.

Всі роботи виконані вчасно, якісно та в повному обсязі. Замовник претензій до строків виконання, обсягу та якості Робіт/Продукції та до стану ДТЗ немає.

Замовник підтверджує, що Виконавець своєчасно (до моменту замовлення робіт (послуг) та/або товарів) надав Замовнику в доступній формі всю необхідну та достовірну інформацію про зазначені в акті виконаних робіт роботи (послуги) та/або товари. Також Замовник задав Виконавцю всі питання, які цікавили його стосовно відповідних робіт (послуг) та/або товарів, і своєчасно отримав на них відповіді з вичерпною інформацією. Вжиття цих заходів з боку Виконавця було достатнім для здійснення Замовником свідомого, вільного та компетентного вибору замовлених робіт (послуг) та/або товарів.

Місце складання с. Софіївська Борщагівка

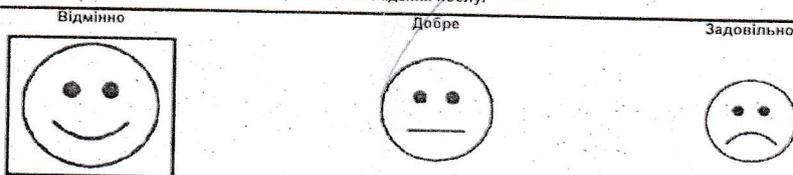
Вицказане підтверджую.

Оригінал рахунку-фактури (заявки на сплату готівкою)

та оригінал акта виконаних робіт отримав:

Підпис Замовника, Підпис Виконавця, Консультант-приймальник Тимошенко В.В., Номер телефону

Оцінка якості наданих послуг



10

9

8 - 0

Залишену оцінку підтверджую.

Підпис Замовника, Підпис Виконавця, Консультант-приймальник Тимошенко В.В.