

П Р А В И Л А

Сервисной акции «Дополнительная техническая поддержка»

ООО «ТЕНЕТ РУС» с целью стимулирования продаж приняло решение о проведении сервисной акции «Дополнительная техническая поддержка» в период с 14.08.2025 по 13.08.2031 (включительно) в порядке и на условиях, установленных Правилами.

1. Общие положения

1.1. Организатором Акции выступает ООО «Тенет Рус» (Компания), ИНН 9718270000, ОГРН 1247700704624, юридический адрес: 107258, Москва, Погонный проезд, д. 14, пом. 28/1, почтовый адрес: 125171 город Москва, 4 Войковский проезд, дом 10, а/я № 13.

1.2. Акция не является лотереей (в том числе стимулирующей), мероприятием, основанном на риске игр, пари и проводится Компанией в соответствии с Федеральным законом «О рекламе».

1.3. Территория проведения Акции – Российская Федерация.

1.4. Участниками Акции могут стать физические лица, в совокупности, отвечающие следующим требованиям:

1.4.1. Граждане Российской Федерации, достигшие 18 лет на момент проведения Акции,

1.4.2. фактически проживающие на территории Российской Федерации,

1.4.3. в период проведения Акции заключившие договор купли-продажи (Договор) автомобиля марки TENET (Автомобиль) с а) официальным дилером марки TENET (Дилер), перечень которых указан на www.tenet.ru (Сайт) или б) с предшествующим владельцем (физическим лицом, Клиентом), который ранее приобрел Автомобиль у Дилера для личных целей и также являлся участником Акции,

1.4.4. проводившие техническое обслуживание автомобиля в соответствии с условиями п. 2.2.2. Правил Акции.

1.5. Участие в Акции является подтверждением надлежащего ознакомления и согласия Участника с Правилами. Акцептом Правил Акции является выполнение Клиентом у Дилера всех предусмотренных регламентных технических обслуживаний автомобиля без превышения межсервисных интервалов в полном объеме и в установленные сроки, с расходными материалами, приобретенными у Дилера, с момента приобретения автомобиля до момента окончания гарантийного срока на автомобиль, но не менее 4х последовательных регламентных технических обслуживаний Участником в Период проведения Акции.

1.6. Нарушение Участником Акции условий, предусмотренных п.1.4.4 и 1.5 Правил, признается безусловным отказом Участника от участия в Акции и является безусловным основанием для отказа Компании и Дилера в выполнении работ/оказании услуг, предусмотренных Правилами Акции.

2. Описание Акции

2.1. Дополнительная техническая поддержка — сервисная акция Компании, предусматривающая бесплатное устранение Дилером определенных условиями Акции дефектов, вызванных качеством материалов, изготовления и (или) сборки (производственные дефекты), с учетом ограничений, предусмотренных Правилами и гарантийными документами, при условии а) соблюдения Клиентом правил эксплуатации и обслуживания Автомобиля, б) отсутствии внешних воздействий и иных факторов, повлекших возникновение неисправности, и распространяющаяся на:

- Двигатель: насос системы смазки, блок цилиндров, головка блока цилиндров, крышка клапанного механизма, масляный поддон, коленчатый вал, распределительные валы, клапаны, маховик, шатуны, поршни, турбонагнетатель(турбина).

- Трансмиссия: роботизированная коробка передач (DCT): шестерни, валы, корпус и дифференциал. Раздаточная коробка, задний редуктор, муфта включения заднего редуктора, автоматическая коробка передач (за исключением вариаторов CVT), приводные валы, карданный вал.

- Электронные блоки управления: блок управления двигателем, блок управления трансмиссией, блок управления полным приводом, блок управления, бесключевым доступом, контроллер кузова (BCM).

- Тормозная система: главный и рабочий тормозные цилиндры;

- Рулевое управление: рулевая колонка, рулевой вал;

- Система безопасности: подушки безопасности, преднатяжители ремней безопасности.

2.2. В подтверждение участия в Акции Клиент при заключении Договора купли-продажи Автомобиля получает Сертификат дополнительной технической поддержки TENET, что подтверждается подписью Клиента в соответствующем документе.

2.2.1. Срок действия Сертификата - 2 года с даты окончания гарантии Производителя на Автомобиль, либо до 150 000 километров общего пробега Автомобиля (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.2.2. Действие Сертификата распространяется на Автомобили, проходящие техническое обслуживание, отвечающее в совокупности следующим условиям:

а) у официального Дилера Компании с применением оригинальных деталей, технических жидкостей и других материалов, приобретённых у Дилера;

б) в полном объеме и в установленные сроки, с даты начала Гарантии, без превышения межсервисных интервалов по времени и пробегу и до истечения двухлетнего периода действия Дополнительной технической поддержки.

2.3. Лицом, непосредственно оказывающим услуги по дополнительной технической поддержке участникам Акции, является Дилер. Дилер вправе определять:

- способ (ремонт или замена деталей, узлов, агрегатов),

- срок устранения недостатков,

- требуемые запасные части и материалы по итогам диагностики неисправности, проведенной Дилером и ее характера, а также осуществлять ремонт Автомобиля.

3. Действующие ограничения

3.1. Акция не распространяется на:

- автомобили, эксплуатируемые в коммерческих целях (в том числе такси, каршеринг и иные), вне зависимости от того физическим или юридическим лицом был приобретен Автомобиль;

- Автомобили, недостатки которых возникли вследствие нарушения Клиентом условий и правил эксплуатации, хранения и/или транспортировки Автомобиля;

- стёкла, лампы, технические жидкости, а также их замену, включая, но не ограничиваясь: моторные масла, трансмиссионные масла, смазки, предохранители, фильтры (воздушные, масляные, топливные, салона).

- механические повреждения, возникшие в результате эксплуатации, включая повреждения, возникшие в результате дорожно-транспортных происшествий;

- неисправности, возникшие в результате изменений, внесённых в конструкцию Автомобиля без одобрения производителя, например, установка дополнительного оборудования,

- неисправности, возникшие в результате эксплуатации Автомобиля с недостаточным/превышающим норму количеством или полным отсутствием эксплуатационных жидкостей,

- неисправности, возникшие в результате использования/установки на Автомобиль неоригинальных запасных частей,

- неисправности, возникшие в результате использования некачественных и несоответствующих установленным нормам топлива, заправочных жидкостей, хладагентов и смазочных материалов и пр.,

- неисправности, возникшие в результате выполнения неквалифицированного ремонта или диагностики, а также возникшие в результате несвоевременного устранения других неисправностей после их проявления или отказа Клиента от их устранения,

- неисправности Автомобиля, на котором произведено принудительное изменение показаний одометра, в том числе посредством его замены, не отраженной в Сервисной книжке,
- неисправности, возникшие в результате эксплуатации Автомобиля вне дорог общего пользования, на пересеченной местности, в полях, лесах, условиях бездорожья (глубокая вода, глубокий снег, грязь, песок и т.п.),
- случаи несвоевременного предоставления (более 3х дней с момента проявления неисправности)/ не предоставления Дилеру Автомобиля при обнаружении неисправности, в том числе при появлении уведомления на приборной панели,
- повреждения, вызванные внешними факторами, включая, но не ограничиваясь: сколы, царапины, вмятины, нарушения креплений деталей, следы ударов и другие повреждения, возникшие механическим воздействием при хранении, транспортировке, уходе, предпродажной подготовке, эксплуатации, ремонте, установке оборудования или иных действиях после выпуска Автомобиля со склада производителя,
- случаи и последствия конденсации влаги в закрытых полостях Автомобиля, возникающей в результате естественных природных процессов.

3.2. Не являются неисправностями и не устраняются в рамках Акции:

- несоответствие Автомобиля ожиданиям Клиента, при условии отсутствия неисправностей, подтвержденных Дилером,
- особенности работы Автомобиля, не влияющие на его качество и характеристики: естественные/нормальные шумы, скрипы, щелчки, стуки или вибрации; незначительное просачивание жидкостей через уплотнители/прокладки/сальники, неразличимое без применения специальных методов,
- регулировка, смазка и чистка узлов, деталей и агрегатов,
- незначительные несовпадения цвета краски отдельных деталей,
- допускаемая утрата работоспособности радарных систем и датчиков, электрических разъемов подключения вследствие воздействия внешних факторов: внешние помехи, погодные условия, одновременное или длящееся воздействие льда, грязи, песка, соли, дорожных реагентов, механические повреждения в процессе эксплуатации, очистки, мойки и обслуживания,
- допускаемые умеренные задержки по времени включения мультимедийной системы, на необходимость перезагрузки (выключение-повторное включение) мультимедийной системы, восстанавливающей ее работоспособное состояние,
- коррозионные повреждения двигателя, деталей кузова и элементов его декоративной отделки, включая хромированные изделия, детали подвески, трансмиссии, тормозной системы, выхлопной системы, включая суппорта, возникшие в результате естественного износа и внешнего воздействия окружающей среды и агрессивных сред (противогололедные реагенты, пескосоляные смеси и т.п.),
- отсутствие обогрева стекла при области отказа нескольких нитей подряд шириной менее 7,5 см.,
- естественный запах материалов, из которых изготовлен Автомобиль, наличие в его элементах особенностей, обусловленных свойствами исходных материалов,
- умеренно выраженные различия оттенков, фактуры, структуры, рисунка в однотипных элементах отделки салона Автомобиля, складки, сборки, утяжки на облицовочном материале, обусловленные художественным решением, а также, складки (морщины) на облицовочном материале (ткань/кожа: натуральная и искусственная), чехлах (съёмных и не съёмных) мягких элементов, подлокотниках, подушках, подголовниках и иных элементов салона, как имеющиеся, так и появляющиеся в процессе эксплуатации,
- наличие отметин или следов на материале в местах сопряжения материала с каркасом; не резко выраженные искривления отделочных строчек и швов на материале, незначительные пропуски строчек и разрывы (не более 10%), определяемые методом внешнего осмотра элемента в целом,

- отклонение оттенка цвета обивочного/облицовочного материала при замене (устранении недостатков) элемента Автомобиля; оптические эффекты «перехода в разные оттенки» материала, в т.ч. и в местах конструктивных соединений деталей,
- остаточные деформации мягких элементов, материалов обивки/облицовки (в пределах 10 %) и предельные отклонения от габаритных размеров в пределах 25 мм, в том числе сопряжений деталей салона Автомобиля; отличия в мягкости элементов сидений; наличие шума в виде скрипа и щелчков в элементах при эксплуатации по назначению, а также в замках и механизмах трансформации при отсутствии заеданий и перекосов,
- мелкие трещины («эффект растрескивания»), потертости покрытия из кожи натуральной/искусственной, оптические эффекты «перехода в разные оттенки» обивочной (облицовочной) ткани, естественные образования (в виде следов, вмятин, промятий, отметин, царапин) на элементах, возникшие вследствие их трансформации; остаточные деформации (вероятнее, в виде «волны») не влияющие на возможность эксплуатации,
- усовершенствования и изменения, вносимые в конструкцию и /или технологию производства без изменения основных потребительских свойств.

3.3. Акция не распространяется на нижеперечисленные запасные части, расходные материалы, работы/услуги:

- услуги эвакуатора;
- услуги диагностики;
- мойка и чистка;
- запасные части, материалы и работы, не связанные с выполнением работ/оказанием услуг, предусмотренных Правилами Акции.

3.4. Существенные условия

3.4.1. Отсутствие на изделии (запасной части, элементе отделки и т.п.) серийного номера (в случае, если его наличие предусмотрено изготовителем) делает невозможной идентификацию изделия и, как следствие, его дополнительное сервисное обслуживание. Запрещается удалять с изделия заводские идентифицирующие таблички. Повреждение или отсутствие заводских табличек, гарантийных пломб (в случае, если их наличие предусмотрено изготовителем) является безусловным основанием отказа Компании и Дилера от предоставления услуг дополнительной технической поддержки, оказываемых в соответствии с Правилами Акции.

3.4.2. Услуги/работы в рамках дополнительной технической поддержки, предусмотренные Акцией, не предоставляются в том случае, если право на гарантийное обслуживание ранее было утеряно по любым причинам, включая, но не ограничиваясь: нарушение правил эксплуатации; механические повреждения; отсутствие обязательного технического обслуживания изделия (в том числе рекомендованного изготовителем).

3.4.3. Участие в Акции не предусматривает предоставления эвакуатора без платы, бесплатной диагностики, выдачи подменного автомобиля на период ремонта, оплаты не предусмотренных Правилами запасных частей, расходных материалов, и иных расходов и убытков Клиента, прямо не связанных со стоимостью запасных частей, работ и услуг, проведение и оказание которых предусмотрено Правилами Акции.

3.4.4. Компания и Дилеры не несут ответственности за все убытки, ущерб, включая упущенную выгоду и т.п., связанные с неисправностью Автомобиля, ожиданием ремонта и нахождением Автомобиля в ремонте.

4. Порядок и условия обращения к Дилеру

4.1. Клиент, являющийся Участником Акции, обязан записаться к Дилеру на дополнительную техническую поддержку не позднее 3х дней с момента проявления неисправности.

4.2. Порядок передачи Автомобиля Дилеру Клиентом, выполнения работ и дополнительных работ, принятия результата работ регулируется соглашением, заключаемым между Дилером и Клиентом для выполнения работ/оказания услуг, предусмотренных Правилами Акции.

4.3. Заключение соглашения, предусмотренного п.4.2 является необходимым условием выполнения работ/оказания услуг, предусмотренных Правилами Акции.

4.4. Гарантия и срок службы на установленные в рамках выполнения работ/оказания услуг, предусмотренных Правилами Акции, запасные части и материалы, а также на результаты таких работ/услуг, устанавливается соглашением между Дилером и Клиентом. Компания не предоставляет гарантии и срока службы на результат работ, запасные части и расходные материалы, используемые при выполнении Дилером работ/услуг.

4.5. Дополнительная техническая поддержка не является и не подразумевает гарантию Производителя на Автомобиль, является сервисной акцией, направленной на увеличение объема продаж Компанией, и не требует встречного денежного представления от Участника. В период проведения Акции производитель не является партнером Акции или Дилером, его обязательства ограничены периодом гарантийного срока и срока службы, указанным в Сервисной книжке, и не распространяются на период сервисной Акции.

5. Заключительные положения

5.1. Условия Акции могут быть изменены Компанией в одностороннем порядке, путем размещения новой редакции Правил Акции в сети Интернет на Сайте, в том числе Организатор вправе досрочно прекратить проведение Акции. При этом Клиенты и участники Акции не имеют права требовать каких-либо компенсаций и возмещения ущерба.

5.2. Участник Акции обязуется самостоятельно отслеживать на Сайте изменение условий Правил Акции, Компания и/или Дилер не направляют каких-либо персональных уведомлений об изменении или прекращении Акции. Ответственность за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть у Участника в результате отсутствия у него информации об изменении Правил Акции или ее прекращении, несет Участник в случае, если соответствующие изменения были внесены в Правила в порядке, предусмотренном Правилами.

5.3. Компания не возмещает и не компенсирует убытки, издержки и любые иные расходы, которые могут возникнуть у Клиентов – Участников Акции в связи с участием в Акции.

5.4. Компания не несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств перед Участниками Акции вследствие сбоев в телекоммуникационных и энергетических сетях, действий вредоносных программ, недобросовестных действий третьих лиц, вступлении в силу нормативно-правовых ограничений и иных аналогичных обстоятельств.

5.5. В случаях, установленных Налоговым кодексом Российской Федерации, со дня получения результатов выполнения работ/оказания услуг, предусмотренных Правилами Акции, Участник несет персональную ответственность за выполнение налоговых обязательств, уплату всех применимых налогов и иных существующих обязательных платежей, сборов и пошлин.

5.6. В случае, если Участник является должностным лицом, обязанным в соответствии со ст.8 Федерального закона от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции» и иным законодательством представлять сведения о своих доходах и расходах, он(а) самостоятельно определяет наличие (отсутствие) необходимости представления сведений о полученном от участия в Акции результате, принимая во внимание то, что такой результат может быть отнесен к налогооблагаемому доходу (в том числе, в не денежной форме) согласно законодательству Российской Федерации.

5.7. Компания не несет ответственности в случае невозможности использования Автомобиля, а также за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств Дилерами, включая просрочку выполнения ремонта в связи с отсутствием у Дилера запасных частей, расходных материалов и иных средств для выполнения работ. Все претензии в связи с неоказанием/невыполнением (ненадлежащим оказанием/выполнением) услуг по Акции Участники предъявляют Дилеру, являющемуся стороной соглашения, заключенного в соответствии с п.4.2 Правил.

5.8. Участие в Акции означает согласие Участника на обработку (в том числе на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, распространение, передачу (включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение) указанных им персональных данных, а именно:

- ФИО;
- Адрес;
- Номер телефона;
- E-mail;
- Гражданство;
- сведения о приобретении автомобиля, выполнении его обслуживания и ремонта.

5.8.1. Способы обработки: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение ПДн при условии обеспечения конфиденциальности и безопасности ПДн при их обработке.

5.8.2. Обработка ПДн во исполнение Правил Акции осуществляется в течение срока проведения Акции и в течение 1 года с момента окончания сроков проведения Акции для выполнения Компанией обязанностей, установленных законодательством.

5.8.3. Вопросы и порядок обработки персональных данных, а также условия отзыва согласия на обработку персональных данных регулируются локальными актами Компании и Дилера, в частности Политикой в отношении персональных данных, размещаемой на сайтах Компании и Дилера.

5.9. Вопросы, связанные с толкованием Правил Акции необходимо направлять Дилерам, а также ООО «Тенет Рус» (Компания) по адресу: 125171 город Москва, 4 Войковский проезд, дом 10, а/я № 13. При этом Компания оставляет за собой право не вступать в письменные переговоры либо иные контакты с Участниками, за исключением случаев, прямо предусмотренных Правилами Акции.

5.10. История изменений:

- Редакция № 1 Правил сервисной Акции «Дополнительная техническая поддержка» введена в действие 13.08.2025г.