

## **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.**

### **Политика.**

Краткое описание KupiCar — это онлайн-аукцион транспортных средств, в частности подержанных. Они надежны и работоспособны, однако имеют «свою историю», а значит и естественный износ, который может быть значительным.

При покупке транспортного средства в компании ООО «ИТЦ - Сервис» (далее по тексту – KupiCar) Вы должны всегда учитывать этот и другие влияющие на цену факторы: техническое состояние, эксплуатационный износ, возраст и пробег.

При выставлении транспортного средства на аукцион мы описываем его фактическое состояние, по возможности принимая во внимание все возможные критерии оценки. Если что-то оказалось неучтенным, предлагаем действовать согласно принятым в компании Правилам рассмотрения претензий.

## 1. Наши обязательства.

Действуя на основании принципов справедливости, законности и быстрого реагирования, мы обязуемся рассматривать Ваши жалобы и претензии к транспортным средствам с пробегом, приобретенным через сервис KupiCar. Мы осуществляем эффективные и прозрачные процедуры в целях основательного и оперативного рассмотрения жалоб. Мы ведем подробный учет полученных жалоб и мер, предпринятых для их урегулирования. Обращения должны быть выражены в письменной форме и документально подтверждены. Претензии после принятия рассматриваются юристами компании. В случае признания претензии обоснованной Вам будут компенсированы средства в соответствии с установленными расценками или снято обязательство по оплате выигранного автомобиля.

## 2. Порядок рассмотрения претензий

Шаг 1. Убедитесь, что претензия соответствует нашей политике рассмотрения обращений. Порядок рассмотрения претензии зависит от типа повреждения или дефекта. Подробную информацию о требованиях см. в пункте 3 «Типы претензий».

Шаг 2. Зарегистрируйте жалобу. Претензия может быть принята в момент приема автомобиля на складе KupiCar сотрудником QA в письменном виде или в течение 24 часов с момента получения транспортного средства (подписания акта приема-передачи).

В случае предъявления претензии после получения транспортного средства действуйте следующим образом:

- Составьте официальное письмо с подробным описанием и качественными фотографиями.
- В течение 5-ти календарных дней с момента подачи претензии предоставьте официальное подтверждение дефектов от авторизованного сервиса.
- Отправьте данные в Службу качества QA на электронный адрес:  
[kupicar.obshaya@yandex.ru](mailto:kupicar.obshaya@yandex.ru)

В ходе предъявления и рассмотрения претензии во всех случаях необходимо учитывать, что транспортное средство не является новым, соответственно, особое внимание нужно уделить таким характеристикам, как возраст, техническое состояние, пробег и другим значимым обстоятельствам. Приобретая транспортное средство, Вы соглашаетесь с тем, что продаваемые KupiCar транспортные средства не являются новыми, были в длительном употреблении, имеют значительный пробег и могут содержать внешние и скрытые дефекты, а также иметь проблемы в эксплуатации. Любые дальнейшие претензии, связанные с внешним видом, техническим состоянием и эксплуатацией транспортного средства исключаются по причине полной осведомленности Покупателя о его состоянии или уведомлении о непринятии претензий по определенным узлам и агрегатам или по всему автомобилю в целом.

Для того, чтобы Ваша претензия была рассмотрена и разрешена в максимально короткие сроки, просим предоставить нам следующую информацию:

- Ваше ФИО и адрес;
  - Четкое изложение сути Вашего обращения;
  - Адрес электронной почты, а также номер телефона для звонков в дневное время, по которым с Вами можно связаться;
- Шаг 3. Служба качества QA проверяет претензию в течение 15 дней. Каждая полученная жалоба нами детально анализируется. В случае возникновения необходимости проверки качества

транспортного средства, мы вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, предварительно письменно либо посредством эл.почты уведомив Вас об этом.

Шаг 4. Ваша претензия рассматривается нашими экспертами QA. Специалисты изучат Вашу претензию на основании предоставленных фотографий или других доказательств дефектов и официального подтверждения из авторизованного сервиса.

Шаг 5. Служба поддержки клиента сообщит Вам результат.

### **3. Типы претензий.**

1. Расхождение с описанием кузовных и технических повреждений автомобилей и мотоциклов.
2. Расхождение с описанием по дополнительному оборудованию транспортного средства.
3. Расхождение с описанием по общей информации транспортного средства.
4. Проблемы с документами, идентификационными номерами и постановкой на учет в ГИБДД
5. Претензии по другим причинам.

#### **3.1. Расхождение с описанием кузовных и технических повреждений автомобилей и мотоциклов.**

Повреждение кузова или салона автомобиля — это дефект, который может быть установлен после надлежащего визуального осмотра автомобиля и который не был упомянут в описании автомобиля при его приобретении. Естественный износ, а также любая информация, письменно доведенная до Покупателя автомобиля (до момента его приема-передачи) не может быть предметом жалобы после подписания Акта приема-передачи.

Технические повреждения — это любые дефекты или неисправности функций транспортного средства, не указанные в его описании при его приобретении. Вам необходимо задокументировать повреждение с помощью фотографий и оформить претензию. Претензию по поводу технических повреждений необходимо подать до момента подписания Акта приема - передачи транспортного средства. Если Акт приема – передачи подписан, то дальнейшие претензии по данному основанию полностью исключаются.

### **ВНИМАНИЕ**

Причины, по которым аукцион изначально не принимают претензии к техническому и кузовному состоянию, бывают следующего типа и могут комбинироваться между собой:

- Узел уже имеет одно или несколько весомых повреждений
- Имеются повреждения других узлов косвенно указывающие на неисправность текущего
- Определенный возраст ТС
- Определенный пробег ТС
- Сложная конструкция узла

#### **3.2 Расхождение с описанием по дополнительному оборудованию транспортного средства.**

Недостающее оборудование — это единица комплектации, указанная в описании, но отсутствующая в самом транспортном средстве. Претензию по поводу недостающего оборудования необходимо подать до момента подписания Акта приема - передачи транспортного средства. Если Акт приема – передачи подписан, то дальнейшие претензии по данному основанию/ недостающему оборудованию полностью исключаются.

Максимальная компенсация, на которую можно рассчитывать в связи с жалобой данного типа, составляет 10% от стоимости оборудования. Для вашего удобства мы сделали обзор недостающего оборудования, в отношении которого жалобы не принимаются к рассмотрению.

Исключаются: Отсутствие антенны, Отсутствие колпаков, колес, Отсутствие запасных шин, Отсутствие инструкции по эксплуатации автомобиля, Отсутствие навигации на CD/DVD/SD и т. п. Отсутствие навесного багажника и его креплений, Отсутствие крышки двигателя (или других крышек), Отсутствие ключей от компонентов (багажника на крыше, буксирного устройства и т. п.), Отсутствие домкрата, Отсутствие набора ключей (балонника), Отсутствие насоса, Отсутствие кофров и его креплений, Отсутствие ABS, Отсутствие штатного набора ключей для мототехники Отсутствие инструкции по эксплуатации, для мототехники - Отсутствие лебедки, Отсутствие защиты картера, Отсутствие навесного оборудования.

### **3.3. Расхождение с описанием по общей информации транспортного средства.**

Недостоверная информация — это сведения в письменном описании транспортного средства, которые не соответствуют его фактическому состоянию. Причем, эти сведения не относятся к повреждениям кузова, техническим неисправностям или недостающему оборудованию и эти сведения/несоответствия невозможно было выявить при приобретении транспортного средства и подписании Акта-приема передачи.

Данную жалобу необходимо подать в течение 24 часов со дня передачи транспортного средства по Акту приема-передачи. Кроме того, потребуется предъявить доказательства, подтверждающие вашу правоту.

Максимальная компенсация, на которую можно рассчитывать в связи с жалобой данного типа, составляет 0.5% от стоимости транспортного средства. Претензии, связанные с недостоверностью показаний одометра, не являются предметом для торга или отказа, от покупки транспортного средства.

### **3.4 Проблемы с документами, идентификационными номерами и постановкой на учет в ГИБДД.**

В случае возникновения претензий при осмотре на складе обоснованными считаются:

- Наличие информации в открытых источниках о запрете на регистрацию или залоге.
- Нечитаемые или отсутствующие идентификационные номера.

В случае возникновения претензий после получения автомобиля, когда конечный Покупатель, которому Вы реализовали транспортное средство, обращаясь за регистрацией данного транспортного средства, выясняет что у автомобиля, например, перебиты номера. В связи с чем, данное транспортное средство в 99% изымается сотрудниками полиции.

В данном случае, рекомендуем Вам следующий порядок действий:

1. Конечному Покупателю необходимо написать претензию в Ваш адрес (как к Продавцу ТС) с приложением соответствующих документов, подтверждающих изъятие транспортного средства (протокол), внесение изменений в номера (экспертиза), возбуждение уголовного дела (постановление).
2. Данную претензию с сопроводительными документами, обосновывающими изъятие, Вы пересылаете в скане в ООО «ИТЦ - Сервис»
3. ООО «ИТЦ - Сервис» готов помочь Вам и сообщать разрешить данную ситуацию при условии, что с момента выкупа Вами транспортного средства на аукционе и до официального обращения к нам, прошло не более 20 дней.

\* В случае обращения к ООО «ИТЦ - Сервис» за пределами указанного выше срока, мы не несем ответственность за юридическую чистоту приобретенного Вами транспортного средства.

Данные изменения в политику связаны с тем, что ООО «ИТЦ - Сервис» не может отвечать по прошествии длительного времени за соответствие номеров узлов, агрегатов у транспортного средства, которое не находится в нашем владении/пользовании.

### **3.5 Претензии по другим причинам.**

Категория «другое» включает любые жалобы, не связанные с самим транспортным средством, но имеющие отношение к сервису KupiCar. Предельный размер компенсации составляет 3 000 рублей. Исключаются задержки транспортного средства и задержки на получение документов.

### **4 . Заключение.**

Для эффективного решения, Ваша жалоба должна быть документально подтверждена, а предмет жалобы отнесен к категории «принимаемых».

Без рассмотрения по существу останется обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения и угрозы. Если же предъявленные претензии не подпадают под условия принятия претензий или относятся к категории, по которым KupiCar не несет обязательств, или же определяются как не подлежащие компенсации, KupiCar освобождается от ответственности в полном объеме. При этом, KupiCar обладает исключительным правом определения суммы компенсации.