

GARANTIJAS UN PAPILDU GARANTIJAS VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI UN PROCEDŪRAS NOTEIKUMI.

DERĪGI SĀKOT NO 12.2017

JĒDZIENI

Šajā dokumentā tiek definēti sekojoši jēdzieni:

- **Ražotājs**
šī dokumenta izpratnē ir Škoda AUTO a.s.
- **Produkts**
šī dokumenta izpratnē ir ražotāja piegādāts pakalpojums vai prece: Škoda automobīlis, Škoda oriģinālās rezerves daļas un Škoda oriģinālie piederumi.
- **Importētājs**
šī dokumenta izpratnē ir ražotāja produktupārdošanai un apkalpei uz līguma pamata autorizēta organizācija. Latvijas Republikas teritorijā Škoda AUTO a.s., produktu importētājs ir Auto 100 Latvijas filiāle.
- **Dīleris**
šī dokumenta izpratnē ir Škoda AUTO a.s., produktu tirdzniecības nodrošināšanai importētāja uz līguma pamata autorizēta organizācija.
- **Servisa partneris**
šī dokumenta izpratnē ir Škoda AUTO a.s., produktu apkalpes nodrošināšanai (t.sk., garantijas remontdarbu veikšanai) importētāja uz līguma pamata autorizēta organizācija.
- **Klients vai Škoda automobīļa īpašnieks**
šī dokumenta izpratnē ir fiziska vai juridiska persona, kas noslēdz līgumu ar dīleri vai servisa partneri par produktiem un pakalpojumiem.
- **Škoda 24h autopalīdzības dienests (ārpus Latvijas Republikas Service 24)**
šī dokumenta izpratnē ir importētāja uz līguma pamata autorizēta organizācija, kas piedāvā Škoda automobīļiem autopalīdzības pakalpojumus visu diennakti.
- **Dabiskais nodilums**
ir produkta bojājums, kas neizbēgami rodas produkta lietošanas un novecošanas gaitā, pat, ja tiek ievērotas visas produkta lietošanas instrukcijas un apskates apkopes prasības.

GARANTIJAS

1. Škoda PRODUKTU GARANTIJAS PIEMĒROŠANAS JOMA

Ja pirkšanas - pārdošanas līgums nenosaka citādi, garantija jaunajiem Škoda automobīļiem ir šādā apmērā:

- **2 gadu garantiju bez nobraukuma ierobežojuma** visiem ražošanas defektiem:
 - Škoda jaunajiem automobīļiem;
 - Škoda oriģinālajām rezerves daļām;
 - Škoda oriģinālajiem piederumiem.
- **8 gadu* vai 160 000 km*** garantija visu BEV** un PHEV** automašīnu augstsprieguma akumulatora baterijām visiem materiālu un/ vai Ražotāja veikto darbu defektiem.
- **2 gadu mobilitātes garantiju** – sk., 1.4. punktu. ***
- **3 gadu garantiju bez nobraukuma ierobežojuma** virsbūves krāsojuma defektiem - sk., 1.3.3. punktu.
- **12 gadu garantiju bez nobraukuma ierobežojuma** virsbūves caurrūsēšanai no iekšpuses uz āru - sk., 1.3.3. punktu.

* atkarībā no tā, kas iestājas ātrāk

** saīsinājums BEV apzīmē elektromobīli (Battery Electric Vehicle), saīsinājums PHEV apzīmē hibrīd-automašīnu (Plugin Hybrid Electric Vehicle)

1.2 RAŽOTĀJA PAPILDU GARANTIJA

Ražotājs papildu divu gadu garantijai bez nobraukuma ierobežojuma nodrošina Škoda pagarināto garantiju jauniem Škoda automobiļiem šādā apmērā:

- Pagarinātās garantijas darbības laiks ir pēc ražotāja divu gadu garantijas bez nobraukuma ierobežojuma beigām vai līdz noteiktam nobraukumam.
- Pagarinātās garantijas noteikumi sakrīt ar 1.3 punktā uzskaitītajiem garantijas noteikumiem.
- Piešķirtā papildu pagarinātā garantija neietekmē 3 gadu virsbūves krāsojuma garantiju un 12 gadu virsbūves caurrūsēšanas no iekšpuses uz āru garantiju. Divu gadu mobilitātes garantija neveido daļu no pagarinātās garantijas apmēra un paliek nemainīga.
- Pagarinātā garantija netiek attiecināta uz oriģinālajiem piederumiem, kas uzstādīti pie dīlera vai servisa partnera.
- Pagarinātā garantija beidzas pēc izvēlētā laika perioda vai sasniedzot noteikto nobraukumu, atkarībā no tā, kas iestājas pirmais.
- Škoda pagarinātās garantijas nodrošināšana ir iespējama tikai pirms automobiļa nodošanas lietošanā.

1.3 GARANTIJAS NOTEIKUMI

1.3.1 Škoda AUTOMOBILŪ GARANTIJAS NOTEIKUMI

1. Garantijas termiņš sākas nododot automobili lietošanā, neatkarīgi no izgatavošanas datuma un uzglabāšanas laika noliktavā. Garantijas sākuma un beigu datumi ir fiksēti elektroniskajā servisa grāmatiņā un lietotāja rokasgrāmatā. Garantija ir spēkā 1. nodaļā noteiktajā apmērā.
2. Klientam tiek nodrošināta Škoda automobiļa atbilstība pārdošanas brīdī tehniskajos noteikumos un normās noteiktajām īpašībām, kas ražotājam ir saistošas un atbilst automobiļa tipa aktuālajam tehniskajam līmenim.
3. Katra Škoda automobiļa īpašniekam un/ vai turētājam ir tiesības un vienlaikus arī pienākums garantijas termiņā nogādāt automobili apkopes grāmatiņā minēto apskates apkopju veikšanai pie servisa partnera, iesniegt pretenzijas par automobiļa trūkumiem un pieprasīt automobiļa defektu konstatēšanu un novēršanu. Ja automobiļa īpašnieks un/ vai turētājs neievēro apkopes grāmatiņā noteikto apskates apkopju veikšanu, viņa garantijas prasības var tikt ierobežotas vai netikt apmierinātas.
4. Škoda automobiļu remonta prasības var iesniegt tikai servisa partneriem un tas jādara tūlīt pēc defekta konstatēšanas. Ja garantijas ietverta trūkuma dēļ Škoda automobīlis ir nemobilis, klients vēršas pie tuvākā servisa partnera vai Škoda 24h autopalīdzības dienesta. Škoda 24h autopalīdzības dienests lemj par to, vai automobīli ir iespējams remontēt uz vietas, vai tas ar evakuatoru jānogādā pie tuvākā servisa partnera.
5. Visiem Škoda servisa partneriem ir nekavējoties jāpieņem Škoda automobīlis apskates apkopes un garantijas remonta veikšanai. Servisa partnerim ir tiesības pieprasīt automobiļa īpašniekam un/ vai turētājam, lai automobīlis tiktu nogādāts apskates apkopei un garantijas remonta veikšanai bez kravas, attīrīta no lielākiem netīrumiem un kopā ar nepieciešamajiem dokumentiem (automobiļa reģistrācijas apliecība, servisa grāmatiņa, vajadzības gadījumā automobiļa pirkšanas-pārdošanas līgums).
6. Par rezerves detaļu uzstādīšanu un noņemšanu garantijas remonta ietvaros īpašniekam un/ vai turētājam netiek prasīta samaksa, izņemot gadījumā, ja Škoda automobīlim uzstādītas neorģinālās rezerves daļas vai neorģinālais papildaprīkojums (papildlukturi, spoileri, uzlīmes u.c.).
7. Defektu novēršanas veidu nosaka Škoda servisa partneris, ņemot vērā ekonomiskos aspektus, nevis īpašnieks un/ vai turētājs.
8. Visas automobiļa detaļas ir pakļautas nodilumam. Tāpēc jau garantijas termiņa laikā var rasties nepieciešamība pēc remontdarbiem (īpaši automobīļiem ar lielu nobraukumu), kas, saskaņā ar profesionālu novērtējumu, nav uzskatāms par ražošanas defektu. Tas ir tā saucamais dabiskais nodilums, kas ir izslēgts no garantijas apmēra. Uz skaidri redzamu nodilumu garantija neattiecas. Uz dabisko nodilumu attiecināmi šādi noteikumi:
 - a) defektus, kurus acīmredzami izraisījis ražotājs, sedz garantija;
 - b) defektus, kuri acīmredzami ir identificējami kā dabiskais nodilums, garantija nesedz;
 - c) sekojošo detaļu defektus līdz 6 mēnešiem/ 10 000 km var uzskatīt par izgatavotāja defektu. Pēc šī perioda/ nobraukuma šie defekti ir uzskatāmi par dabisko nodilumu, piemēram:
 - kvēlspuldzes;
 - bremžu uzlikas;
 - sajūga diski;
 - bremžu diski;
 - gaisa, putekšņu un degvielas filtri;
 - riepas;
 - stikla tīrītāju slotiņas.
9. Visi regulēšanas darbi (galvenokārt durvju un pārsegu, kā arī automobiļa riteņu ģeometrijas regulēšana) 6 mēnešu laikā no automobiļa garantijas sākuma termiņa vai līdz 10 000 km nobraukumam ir uzskatāmi par ražotāja defektiem. Pēc šī termiņa beigām defekti tiek uzskatīti par nodiluma izraisītiem defektiem. Tas nav attiecināms uz regulēšanas darbiem, kas ir paredzētās remonta instrukcijas daļa.
10. Pretenzijas par automobīļiem ar lielu nobraukumu ražotājs izvērtē kā atsevišķus gadījumus, ņemot vērā dabiskā nodiluma ietekmi uz defektu.
11. Garantijas kārtībā nomainītās detaļas pāriet ražotāja īpašumā.
12. Veiktajiem remontdarbiem vai rezerves daļām, kas uzstādītas garantijas remonta gaitā, saskaņā ar pirkšanas-pārdošanas līgumu un garantijas noteikumiem tiek dota garantija līdz Škoda automobiļa garantijas termiņa beigām.
13. Garantija nebeidzas, mainoties pirkuma priekšmeta īpašniekam.
14. Veicot remontdarbus, servisa partneris bez izņēmuma drīkst izmantot tikai Škoda oriģinālās rezerves daļas.

1.3.2 GARANTIJAS IEROBEŽOJUMI

Garantijas saistības nav spēkā, ja pretenzijā ietvertais bojājums tieši izriet no fakta, ka:

1. klients pie pirmās iespējas nav informējis par defektu Škoda servisa partneri;
2. neraugoties uz to, ka klients informējis par defekta konstatēšanu, viņš nenodrošināja vai atteicās no nepieciešamā remonta veikšanas pie pirmās iespējas. Nenovērsta defekta rezultātā ir radies lielāks bojājums;
3. automobilis tika ietekmēts ārēji (no ceļa seguma uzsviestas šķembas, atmosfēras vai augu izraisīti un ķīmiski bojājumi, uguns, vandālisms vai nepārvarama vara);
4. automobilis ir iepriekšēji remontēts neprofesionāli, neatbilstoši ražotāja instrukcijām;
5. automobilim uzstādītas detaļas, kas neatbilst automobiļa homologācijai vai automobilī veiktas pārbūves ražotāja neatļautā veidā;
6. automobilim uzstādītas detaļas un/ vai "tūnētas", galvenokārt elektroniskās detaļas, kuru lietošanu ražotājs nav atļāvis;
7. klients nav ievērojis norādījumus par automobiļa lietošanu, apskates apkopes un automobiļa kopšanas noteikumus, piemēram, automobiļa lietotāja rokasgrāmatu vai servisa grāmatiņu;
8. regulārā apskates apkope nav veikta savlaikus, regulārā apskates apkope nav veikta automobiļa apskates indikatora un/ vai apskates apkopes grafikā norādītajā termiņā;
9. automobilis ilgstoši tiek lietots valstī vai reģionā, kura vajadzībām automobilis nav ražots, piemēram: valstī vai reģionā ar klimatu, kas atšķiras no automobiļa specifikācijas (ļoti karstu vai aukstu), valstī vai reģionā ar atšķirīgiem degvielas standartiem u.c.;
10. automobilis bijis pārslogots un tas ticis izmantots neatbilstoši lietošanas mērķim, piemēram: sacīkstēm; apvidus braucieniem; autovadītāju apmācībai u.c.;
11. izstrādājums automobilī iepriekšēji uzstādīts neatbilstoši Škoda AUTO a.s. instrukcijām vai oriģinālajām montāžas instrukcijām.

Klienta vai Škoda automobiļa īpašnieka pienākums ir pierādīt, ka konkrētais gadījums nav saistīts ar kādu no augstāk minētajiem punktiem.

Garantija neietver dabisko nodilumu un jebkādus netiešos izdevumus, tostarp negūtos ienākumus vai algu, neērtību izraisītos zaudējumus, transportēšanu, automobiļa evakuāciju, sakaru pakalpojumu izdevumus, naktsmītnes, nomu, mantu un vērtīgo lietu zaudējumu vai sabojāšanos u.c.

1.3.3 KRĀSOJUMA UN VIRSBŪVES GARANTIJA

Škoda automobiļiem papildu pamata garantijai Škoda nodrošina krāsojuma garantiju un virsbūves pretrūsas garantiju, tā saucamo - caurrūsēšanu. Caurrūsēšana šeit nozīmē caurumu virsbūves metāla virsmā, kas ir attīstījies no iekšpuses (slēgtās virsmas) uz ārpusi. Ja šāds defekts tomēr rodas, tas tiek novērsts pie kāda no servisa partneriem bez maksas par izlietotajiem materiāliem un darbu.

Garantijas prasību nevar izvirzīt, ja pretenzijā ietvertais bojājums tieši izriet no fakta, ka:

1. bojājums ir radies ārējās ietekmes vai nepietiekamas kopšanas dēļ;
2. trūkumi virsbūvē vai krāsojumā saskaņā ar ražotāja norādījumiem nav novērsti savlaikus un profesionāli;
3. caurrūsēšanas cēlonis ir saistīts ar neoriģinālo rezerves detaļu izmantošanu un/ vai ražotāja noteiktās virsbūves remonta tehnoloģijas neievērošanu;
4. bojājums ir saistīts ar punktā 1.3.2 minētajiem garantijas ierobežojumiem;
5. klients vai Škoda automobiļa īpašnieks nav regulāri veicis apskates apkopes.

1.3.4 GARANTIJAS NOTEIKUMI ŠKODA ORIĢINĀLAJĀM REZERVES DAĻĀM UN ORIĢINĀLAJIEM PIEDERUMIEM

1. Garantijas periods Škoda oriģinālajām rezerves daļām un Škoda oriģinālajiem piederumiem (turpmāk produkts) noteikts 1. punktā un sākas no pārdošanas datuma, kad tiek pārdots no Škoda dīlera noliktavas vai uzstādīšanas datuma pie Škoda servisa partnera.

2. Klientam vai Škoda automobiļa īpašniekam tiek nodrošināts, ka iegādātais produkts atbilst pārdošanas brīdī tehniskajos noteikumos un normās noteiktajām īpašībām, kas ražotājam ir saistošas un atbilst automobiļa tipa aktuālajam tehniskajam līmenim.
3. Garantijas periodā klientam vai Škoda automobiļa īpašniekam ir tiesības pieprasīt produkta ražošanas defekta, tostarp produkta radīto automobiļa bojājumu novēršanu bez maksas.
4. Klientam vai Škoda automobiļa īpašniekam jāiesniedz pretenzija Škoda dīlerim vai Škoda servisa partnerim nekavējoties pēc produkta defekta konstatēšanas, vienlaikus iesniedzot arī pirkuma apliecinājošus dokumentus.
5. Rezerves daļām un piederumiem, kas uzstādīti automobiļa defekta novēršanas gaitā garantijas ietvaros, ir spēkā minētais automobiļa garantijas periods. Šīm rezerves daļām un piederumiem atsevišķas garantijas nav.
6. Ja garantijas gadījums ir saistīts ar Škoda oriģinālajām rezerves detaļām vai Škoda oriģinālajiem piederumiem, kas iegādāti tieši (bez uzstādīšanas), garantijas ietvaros tiek kompensētas tikai rezerves daļas vai piederumi.
7. Škoda oriģinālo rezerves daļu un Škoda oriģinālo piederumu garantijas prasības ir izslēgtas 1.3.2 punktā minētajos garantijas ierobežojumos.

1.3.5 GARANTIJAS REMONTS CITĀS VALSTĪS REĢISTRĒTIEM AUTOMOBĪLIEM

1. Škoda automobiļa īpašnieks produktam spēkā esošo garantijas noteikumu ietvaros var iesniegt pretenziju jebkuram Škoda servisa partnerim ārpus savas pastāvīgas dzīvesvietas valsts un/ vai automobiļa iegādes vietas valsts.
2. Pamatotas pretenzijas gadījumā Škoda servisa partnerim jāveic ārzemju klienta automobiļa garantijas remonts bez maksas. Klientam kā apliecinājums jāuzrāda automobiļa servisa grāmatiņa un servisa partnerim ir tiesības pārbaudīt:
 - vai produkts iegādāts no Škoda dīlera;
 - vai automobilim ir spēkā esoša garantija, vadoties pēc tā nodošanas lietošana datuma;
 - vai visi regulārie apskates apkopes darbi veikti savlaikus un saskaņā ar ražotāja norādījumiem.
3. Jā kāds no šiem nosacījumiem neizpildās, klientam nav tiesību pieprasīt bezmaksas remonta veikšanu garantijas ietvaros.
4. Škoda servisa partnerim ir tiesības nokopēt automobiļa servisa grāmatiņu, kurā norādīti automobiļa dati, tā īpašnieks un apliecinājums līdz šim veiktajām regulārajām apskates apkopēm.

1.4 MOBILITĀTES GARANTIJA ***

Automobiļa garantijas darbības laikā, taču ne vairāk kā uz diviem gadiem, ražotājs nodrošina mobilitātes garantijas pakalpojumus tikai tajās valstīs, kurās šie pakalpojumi arī tiek piedāvāti. Mobilitātes garantijas noteikumiem atbilst automobīlis, kuram saskaņā ar noteikto apskates apkopes plānu savlaikus veiktas regulārās apskates apkopes pie Škoda servisa partnera, un kuram veikti visi ieteicamie remontdarbi.

Klientam vai Škoda automobiļa īpašniekam ir tiesības saņemt mobilitātes garantijas pakalpojumus, ja, atrodoties ceļā ar automobili, viņa automobīlis tā tehniska defekta dēļ kļūst nemobīls, un viņš pats nav vainojams defekta izcelsmē un nav veicinājis tā rašanos, un, ja viņš izpildījis prasītos priekšnoteikumus.

Par ceļā sabojājušos automobili tiek uzskatīts automobīlis, kas vairs nevar saviem spēkiem nokļūt līdz autoservisam vai kuram ražotājs tehnisku iemeslu vai drošības apsvērumu dēļ ir aizliedzis turpināt ceļu.

Ja automobīlis nav spējīgs darboties automobiļa garantijā ietverta defekta dēļ, Škoda servisa partneris vai Škoda 24h autopalīdzības dienests nodrošina sekojošus pakalpojumus:

1. Defekta novēršana uz vietas (Škoda līgumpartneris vai Škoda 24h autopalīdzības dienests);
2. Transportēšana – ja defektunav iespējams novērst uz vietas, automobīlis tiek nogādāts līdz tuvākajam Škoda servisa partnerim (transporta tiek nodrošināts visiem automobiļa pasažieriem);
3. Ja automobiļa remontu nav iespējams pabeigt tajā pašā dienā, Škoda servisa partneris vai Škoda 24h autopalīdzības dienests nodrošina vienu no trīs pakalpojumiem:
 - servisa maiņas automobīlis uz nepieciešamo laika periodu (maksimums uz 3 darba dienām);
 - automobiļa pasažieru naktsmītne uz 1 nakti – bez ēdināšanas (maksimums ★★★ zvaigžņu viesnīca);
 - aizvietojošā transporta nodrošināšana līdz brauciena galamērķim (taksometrs pilsētā, sabiedriskais transports, starppilsētu autobuss vai pasažieru vilciens).

Visi šie pakalpojumi ir bezmaksas. Bezmaksas pakalpojumu skaitā neietilpst klienta paša vainas dēļ (piemēram, degvielas trūkums) vai ārēju vardarbīgu apstākļu rezultātā (piemēram, ceļu satiksmes negadījums) radušies defekti, kā arī 1.3.2 punktā minētie garantijas ierobežojumi.