**Правила записи на СТО**

1. После поступления от Вас электронной заявки, наш менеджер свяжется с Вами и согласует удобную для Вас дату и время посещения нашего техцентра.

Мы приветствуем запись в технический центр к определенному мастеру-приемщику, работа которого Вас удовлетворяет.

1. По приезду в наш техцентр к назначенному времени Вам нужно подойти к стойке сервиса для оформления документов. **Если Вы опоздали или приехали задолго до назначенного времени, Вам нужно подождать, пока примут всех клиентов, приехавших в свое время, и диспетчер сервисной приемки освободится.**Мастера сервисной приемки подскажут, как правильно оформить заявку на ремонт или техническое обслуживание. Оформление заявки займет 5-10 минут. **Пожалуйста, заполните все поля заявки.** Это поможет избежать двусмысленности и недопонимания.   
   **Устные договоренности и обязательства, взятые на себя кем-либо из сотрудников технического центра и не оговоренные письменно, являются недействительными.**   
   Свидетельство о регистрации автотранспортного средства, гарантийная книжка - это те документы, которые необходимы для оформления автомобиля на ремонт или техническое обслуживание.

**Пожалуйста, учитывайте, что назначенное время не является временем начала работ.** Время окончания работ согласовывается отдельно, непосредственно во время консультации с мастером-приемщиком на территории технического центра.

1. **Процесс сдачи-приемки автомобиля займет 20-30 минут и предполагает консультацию, расчет предварительной стоимости работ и запасных частей, согласования времени начала и окончания работ и оформление акта сдачи-приемки автомобиля.**

После оформления заявки мастер-приемщик пригласит Вас для оформления акта сдачи-приемки автомобиля. Мастер-приемщик внимательно изучит заявку и обсудит с Вами все проблемы, связанные с Вашим автомобилем. При необходимости мастер-приемщик произведет тестовую поездку на Вашем автомобиле для выявления неисправности.

Оформленная Вами заявка будет служить основой для составления предварительного заказ-наряда, где мастер - приемщик укажет стоимость работ, запасных частей и материалов. Все работы будут выполняться строго согласно составленной заявке. **Но нередко возникает необходимость произвести дополнительные работы, которые либо срочно необходимы, либо целесообразны. Мастер-приемщик известит Вас о них и только после Вашего согласия, работы будут выполнены.**

**Срок выполнения работ, указанный в предварительном заказ-наряде, является ориентировочным.** В случае изменений, связанными с выполнением дополнительных работ или других причин, мастер - приемщик обязательно проинформирует Вас, связавшись с Вами по телефону, указанному в заявке.

Завершается процесс приема автомобиля внешним осмотром и подписанием акта сдачи-приемки. Мастер-приемщик в акте сдачи-приемки указывает комплектацию автомобиля, внешние повреждения и иные дефекты наружных элементов кузова, установленные при визуальном внешнем осмотре автомобиля совместно с Вами. Подписи на документах - эффективный способ избежать споров при приеме и оплате автомобиля. Сохраните копию бланка предварительного заказ-наряда и копию акта сдачи-приемки автомобиля, которые Вам выдаст мастер-приемщик. Их наличие необходимо для того, чтобы произвести оплату и получить автомобиль из технического центра.

1. Передайте ключи мастеру-приемщику, и он позаботится о том, чтобы автомобиль подготовили к работе. Защитные чехлы на водительском кресле, рулевом колесе, ручке КПП и напольные коврики послужат надежной защитой от загрязнения, возникновение которого возможно во время проведения работ. **Перед тем как Ваш автомобиль попадет в ремзону, где будут проводиться заявленные Вами работы, мы считаем необходимым провести диагностику Вашего автомобиля на специальном оборудовании в Вашем присутствии. Только полная информация позволит Вам доверять нам и вовремя заметить неисправности, которые необходимо устранить с первого посещения нашего техцентра. Данная процедура бесплатна для Вас, но она тоже занимает время и удлиняет Ваше ожидание на 10-15 минут. Однако, в последствии, Вы сэкономите несравнимо больше времени и избавитесь от незапланированного приезда в техцентр. Это время тоже надо учесть при подсчете Вами общего времени нахождения автомобиля в техцентре.** В комфортной обстановке нашей клиентской зоны Вы можете ожидать готовность автомобиля. Вы можете просмотреть DVD фильмы и модные журналы. Для Вас работает Интернет WI-FI.

Нахождение Вашего автомобиля в ремзоне заканчивается комплексной проверкой качества проведенных работ. **Эта проверка также дополнительно займет 20-25 минут, но мы уверены, что на этом времени нельзя экономить ни нам, ни Вам, так как от этого зависит Ваша безопасность, а безопасность эксплуатации Вашего автомобиля является приоритетной задачей нашей Компании.**

1. Процесс выдачи автомобиля включает в себя объяснение выполненных работ, объяснение счета и рекомендации. По завершению работ мастер-приемщик ознакомит Вас с окончательным заказ-нарядом. Внимательно и в присутствии мастера-приемщика убедитесь, что все работы выполнены согласно Вашей заявки. **Вам подробно будет рассказано, какие работы проделаны, зачем они проделаны, какие запчасти заменены и какие использованы материалы. Вам укажут стоимость каждой работы и запчасти отдельно и стоимость всего заказ-наряда.** Принимая автомобиль, убедитесь в отсутствии дефектов. При обнаружении явных дефектов, акцентируйте внимание мастера-приемщика непосредственно на территории технического центра, до подписания акта сдачи-приемки.

**В графе «Рекомендации заказчику» Вам будет указана информация о необходимости проведения тех или иных работ, а также информация о неисправностях, угрожающих безопасности при эксплуатации Вашего автомобиля.**

1. Оплата оказанных услуг и использованных запасных частей производится наличным и безналичным платежом. К расчету принимаются также кредитные карточки VISA, MASTERCARD, EUROCARD. **В нашем техническом центре действует дисконтная система. Став постоянным клиентом, Вы можете получить дисконтную карту. Обладателю карты необходимо предоставлять ее мастеру во время составления заявки на обслуживание.** Приняв выполненную работу и полностью оплатив услуги, запасные части и материалы, мастер - приемщик выдаст Вам ключи и проводит к местонахождению Вашего автомобиля.