

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к комплекту договорных документов

ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, ЭКСПЛУАТАЦИИ РЕЗУЛЬТАТА И ГАРАНТИЙНЫЕ УСЛОВИЯ

Настоящее Приложение содержит специальные условия по видам Работ, выполняемых Custom Heroes. Оно применяется совместно с Актом приёма-передачи (Приложение №1), итоговым Заказом-нарядом (Приложение №2) и Договором подряда (Приложение №3).

1. Общие положения о результате и гарантии

1.1. Термины используются в значениях Приложения №3. Вид Работ, применённые материалы и оборудование, их марка, модель и индивидуальные условия фиксируются в Приложениях №1 и №2.

1.2. Если для конкретного вида Работ ниже не установлен иной срок, гарантия на качество монтажа и выполненную Работу составляет 12 месяцев со дня подписания блока сдачи-приёмки в Приложении №2.

1.3. Срок службы материала или товара, заявленный изготовителем, не является гарантийным сроком Подрядчика. Гарантия на товар, приобретённый у Подрядчика в рамках заказа, определяется законом и условиями изготовителя; гарантия на монтаж действует отдельно.

1.4. Гарантия применяется к недостаткам, возникшим по причине нарушения технологии, ненадлежащего монтажа или использованного Подрядчиком материала. Она не применяется к естественному износу, ДТП, механическому или химическому воздействию, нарушению правил эксплуатации, вмешательству третьих лиц или непреодолимой силе, если Подрядчик докажет причинную связь соответствующего обстоятельства с заявленным недостатком.

1.5. Нормальные технологические признаки, прямо описанные в настоящем Приложении и заранее доведённые до Заказчика, не являются недостатками, если результат соответствует согласованным образцу, характеристикам, назначению и обязательным требованиям.

1.6. Риски, обусловленные исходным дефектом, износом или конструкцией ТС, относятся на Заказчика только при условии, что Подрядчик соблюдал технологию, предупредил о существенном риске до продолжения Работ и между исходным состоянием и последствием имеется причинная связь. Настоящее Приложение не освобождает Подрядчика от ответственности за виновное повреждение.

1.7. Способ устранения гарантийного недостатка определяется с учётом требования Заказчика, характера дефекта, технической возможности и обязательных прав потребителя. Осмотр и гарантийная диагностика выполняются в согласованный срок.

2. Ремонт сколов и трещин стёкол

2.1. Ремонт скола или трещины является восстановительной процедурой, направленной на стабилизацию повреждения, уменьшение его заметности и продление срока эксплуатации стекла. Ремонт не восстанавливает стекло до заводского состояния, не делает его новым и не гарантирует, что след ремонта станет полностью невидимым.

2.2. В зоне ремонта могут сохраняться контуры повреждения, блики, оптическая неоднородность, помутнение, следы сверления, загрязнение и влага, ранее проникшие между слоями стекла. Чем дольше повреждение эксплуатировалось открытым, тем выше вероятность сохранения видимых следов.

2.3. Повреждённое стекло имеет внутренние напряжения. Во время очистки, засверливания, вакуумирования, нагрева, заполнения полимером или полимеризации трещина может увеличиться, изменить направление либо стекло может разрушиться даже при соблюдении технологии. Если это произошло вследствие исходного повреждения или внутренних напряжений при соблюдении Подрядчиком технологии, Подрядчик не отвечает за стоимость стекла, а услуга ремонта соответствующего повреждения считается неоказанной и не оплачивается. При виновном нарушении технологии ответственность определяется законом.

2.4. Ремонт не гарантирует отсутствие дальнейшего развития трещины при перепадах температуры, деформации кузова, ударах, обогреве, охлаждении, мойке, движении по неровностям и иных эксплуатационных нагрузках.

2.5. В течение 12 месяцев Подрядчик без дополнительной оплаты повторно заполнит зону ремонта при подтверждённом вымывании или выпадении полимера либо выполнит дополнительное технологическое засверливание, если отремонтированная трещина продолжила движение или изменила направление. Обязательство не включает замену стекла, которую Подрядчик не оказывает, и не распространяется на новое независимое повреждение.

2.6. Ремонт стекла является одним из способов попытаться сохранить повреждённое стекло, но не заменяет его замену, если повреждение влияет на безопасность, обзорность, работу датчиков либо не подлежит надёжной стабилизации.

3. Ремонт, разборка и доработка фар

3.1. Работы могут включать разборку, очистку, восстановление, замену герметика, установку линз, светодиодных или иных модулей, блоков, ламп, проводки, стекол и корпусов, регулировку и настройку.

3.2. Гарантия на монтаж, электрические соединения и герметичность фары составляет 12 месяцев. На компоненты, приобретённые у Подрядчика одновременно с Работами, действуют права и гарантии, установленные законом и изготовителем.

3.3. При подтверждённом гарантийном недостатке установленного Подрядчиком компонента Заказчик не оплачивает повторное технологически необходимое вскрытие и сборку фары.

3.4. Гарантия распространяется на постоянное запотевание или попадание воды, вызванные нарушением выполненной герметизации. Кратковременный конденсат после мойки, осадков или резкого перепада температуры, исчезающий при нормальной эксплуатации и не образующий скопления воды, сам по себе не является гарантийным недостатком.

3.5. Гарантия не применяется к последствиям ДТП, удара, скола, трещины, деформации корпуса, повреждения вентиляции, вмешательства третьих лиц или иных механических воздействий при доказанной причинной связи.

3.6. Стекло, корпус и иные старые пластиковые элементы фары могут иметь скрытые трещины, пересушенный пластик, следы ремонта и усталостные напряжения. Самопроизвольное разрушение изношенного пластика не является недостатком Работ, если Подрядчик соблюдал технологию. Повреждение, причинённое виновными действиями Подрядчика, устраняется за его счёт.

3.7. Фары, собранные изготовителем на полиуретановом или ином неразмягчаемом герметике, относятся к сложным или условно неразборным. Их вскрытие может сопровождаться надрывом кромки стекла или корпуса. До продолжения Работ Подрядчик предупреждает Заказчика; при разрушении изношенной детали может потребоваться её замена на новую.

3.8. Более мощные модули увеличивают световую и тепловую нагрузку. Заказчик обязан поддерживать стекло фары чистым, не допускать длительной работы света при плотном загрязнении или обледенении и не использовать непрозрачные, цветные либо зеркальные плёнки. Риск перегрева относится на Заказчика, если причиной стали конструкция фары, исходное состояние или нарушение этих правил, а не монтаж Подрядчика.

4. Полировка и защита фар

4.1. Полировка уменьшает помутнение и поверхностные повреждения, но не устраняет глубокие трещины, внутренние дефекты, разрушение заводского защитного слоя, выгорание отражателя и все следы пескоструя.

4.2. Без отдельного согласования после полировки не наносятся лак, полимер, керамическое покрытие или плёнка. Подрядчик рекомендует защищать отполированную фару прозрачной полиуретановой плёнкой.

4.3. Гарантия на сохранение прозрачности после одной только полировки не устанавливается: повторное помутнение является следствием воздействия ультрафиолета, мойки, реагентов и естественного износа. При нанесении защитной плёнки действует 12-месячная гарантия на её монтаж, но не обещание бессроного отсутствия помутнения.

4.4. Повреждение стекла фары инструментом при полировке по вине Подрядчика устраняется Подрядчиком или возмещается в порядке, установленном законом.

5. Оклейка кузова и элементов

5.1. Марка, модель, тип и цвет плёнки указываются в документах заказа. Гарантия Подрядчика на монтаж составляет 12 месяцев; заявленный срок службы материала определяется изготовителем.

5.2. Результат зависит от состояния ЛКП, геометрии, предшествующих ремонтов, коррозии, сколов, царапин и способа окраски. Плёнка не устраняет дефекты основания и может сделать часть из них заметнее.

5.3. Технологически допустимы швы, стыки, подрезы и отступы от края на элементах, где цельная оклейка или заворот невозможны либо создают риск повреждения: стеклах, фарах, панораме, стойках лобового стекла, полосах крыши, спойлерах, неразборных рейлингах, фонарях, порогах, зонах погрузки багажника и аналогичных деталях. Расположение заметных стыков согласовывается, если оно не следует из выбранной схемы.

5.4. При согласованной разборке на доступных съёмных кузовных элементах выполняются завороты плёнки. Завороты могут не выполняться на декоративных жабрах, шильдиках, молдингах и элементах, демонтаж которых создаёт несоразмерный риск повреждения.

5.5. При поднятии края Подрядчик проводит осмотр и выбирает технологически обоснованное устранение: подклейку, локальную коррекцию или замену участка. Это не ограничивает права Заказчика при подтверждённом недостатке.

5.6. При снятии ранее нанесённой третьими лицами плёнки существует риск отрыва ЛКП на перекрашенных, отремонтированных, корродированных, плохо подготовленных или имеющих скрытые дефекты деталях. Если Подрядчик предупредил о риске и соблюдал технологию демонтажа, последствия дефекта основания не относятся к недостаткам Работ. Виновное повреждение исправного заводского покрытия возмещается Подрядчиком.

5.7. Плёнка снижает воздействие пескоструя, реагентов, мелких царапин и загрязнений, но не гарантирует защиту от всех сколов, ударов, ДТП, продавливания и повреждения острыми предметами.

6. Защитная плёнка лобового и иных стёкол

6.1. Марка, модель и характеристики плёнки указываются в Приложении №2. Гарантия на монтаж составляет 12 месяцев; срок службы материала определяется изготовителем.

6.2. Плёнка предназначена преимущественно для снижения пескоструйного износа и затёртостей от щёток. Она не гарантирует стопроцентную защиту стекла от камней, сколов и трещин.

6.3. Оптические искажения допускаются в пределах характеристик и допусков изготовителя плёнки. Их восприятие зависит от кривизны, толщины и заводского типа стекла, уже нанесённых атермальных или инфракрасных слоёв и плёнок, положения глаз, проекции, камер и датчиков.

6.4. Совокупность защитной плёнки с особенностями стекла может вызывать двоение, радужность, блики, изменение проекции или работы камер и датчиков даже при качественном монтаже. При выявлении неприемлемой совместимости Подрядчик бесплатно демонтирует установленную им плёнку. Стоимость качественно выполненного монтажа не возвращается, если плёнка и монтаж соответствуют согласованным характеристикам, а эффект обусловлен совместимостью, о которой Заказчик был предупреждён; обязательные права при недостатке сохраняются.

6.5. Если стекло треснуло или разрушилось во время формовки или монтажа по причине виновного нарушения технологии Подрядчиком, ответственность несёт Подрядчик. Если причиной стали скрытый скол, трещина, внутреннее напряжение или прежнее повреждение, применяются правила пункта 1.6.

7. Тонирование стёкол

7.1. Марка, модель, оттенок и заявленное изготовителем светопропускание плёнки указываются в документах заказа. Гарантия на монтаж составляет 12 месяцев.

7.2. До начала Работ по просьбе Заказчика Подрядчик измеряет светопропускание исходного стекла. Заказчик вправе присутствовать и вести фото- или видеозапись измерения, не мешая Работам.

7.3. До начала оклейки Заказчик вправе отказаться от выбранной плёнки. Подписывая предварительный заказ после получения информации о результате измерения и характеристиках плёнки, Заказчик подтверждает выбор.

7.4. Итоговое светопропускание зависит от совокупности исходного стекла и плёнки. Подрядчик сообщает применимые требования; Заказчик отвечает за последующую эксплуатацию ТС. Настоящее условие не освобождает Подрядчика от обязанности предоставлять достоверную информацию и не допускает выполнение заведомо незаконной Работы без надлежащего предупреждения.

7.5. В период высыхания допустимы водяные пятна и мелкие неоднородности, исчезающие после полного высыхания в срок, зависящий от температуры и влажности. Постоянные пузыри, складки и отслоения оцениваются после завершения технологического срока сушки.

8. Керамические, полимерные и иные защитные покрытия

8.1. Материал, количество слоёв и заявленный изготовителем срок службы указываются в Приложении №2. Фактическая долговечность зависит от мойки, химии, пробега, хранения, климата и механических воздействий.

8.2. Гарантия Подрядчика относится к правильности подготовки и нанесения. Она не означает сохранение первоначального гидрофобного эффекта, блеска или защитных свойств в течение максимального рекламного срока изготовителя.

8.3. Для сохранения результата Заказчик соблюдает рекомендованный срок первичной полимеризации, правила мойки и ухода, не применяет абразивные составы и агрессивные растворители.

8.4. Антидождь, воски, жидкое стекло и аналогичные покрытия являются расходными составами; срок их действия определяется материалом и эксплуатацией.

9. Детейлинг, химчистка и уход за салоном

9.1. До начала Работ фиксируются известные повреждения, пятна, запахи, следы прежней окраски и ремонта. Полное удаление загрязнений и запахов не гарантируется, если их источник проник в наполнитель, конструкцию или ранее химически изменил материал.

9.2. Во время очистки могут проявиться скрытые пятна, различие оттенков, выцветание, следы прежней обработки, усадка ткани, отслоение старого потолочного материала, разрушение пересохшей кожи или слабого красочного слоя. Такие последствия не являются недостатком при соблюдении технологии и обусловленности исходным состоянием.

9.3. После химчистки допустима временная остаточная влажность и характерный запах моющих составов. Заказчик соблюдает рекомендации по сушке и вентиляции.

9.4. Повреждение исправного материала вследствие неверно выбранной Подрядчиком химии или нарушения технологии устраняется за счёт Подрядчика.

10. Шумо- и виброизоляция

10.1. Гарантия на монтаж составляет 12 месяцев и включает отсутствие отклеивания материалов при нормальной эксплуатации.

10.2. Конкретное снижение уровня шума зависит от конструкции, шин, остекления, уплотнений, двигателя, полноты обработки и является субъективно воспринимаемым. Если измеримый показатель отдельно не согласован, Подрядчик гарантирует корректный монтаж и повышение акустического комфорта, но не определённое число децибел.

10.3. При появлении скрипа после сборки Подрядчик осматривает ТС. Скрип в элементах, которые демонтировались или обрабатывались в рамках заказа и возник по причине сборки, устраняется бесплатно. Если источник находится в узле, с которым Работы не выполнялись, диагностика и устранение оплачиваются после согласования.

10.4. Сломанные при технологической разборке одноразовые пластиковые клипсы заменяются Подрядчиком на исправные совместимые клипсы.

10.5. После сборки Подрядчик проверяет электронные системы на наличие ошибок, связанных с выполненными Работами, и устраняет вызванные Работами ошибки.

11. Автосвук, DSP и изготовленные элементы

11.1. Гарантия на монтаж акустики, усилителей, сабвуферов, проводки и соединений составляет 12 месяцев. Гарантия на приобретённые у Подрядчика компоненты определяется законом и изготовителем.

11.2. При настройке DSP-процессора или усилителя фиксируются основные параметры либо Заказчику передаются пресеты и рекомендации. Самостоятельное изменение настроек, способное вызвать перегрев, клиппинг или перегрузку динамиков, исключает гарантию только при доказанной причинной связи с неисправностью.

11.3. Установка мощного оборудования может увеличить нагрузку на аккумулятор и генератор, уменьшить полезный объём и потребовать модернизации питания. Необходимые дополнительные меры согласовываются отдельно.

11.4. На изготовленные вручную корпуса, подиумы и декоративные элементы гарантия составляет 12 месяцев. Незначительное отличие оттенка, зерна или фактуры от старого штатного материала допустимо вследствие его износа и различий партий материала, если образец или допустимый вид были согласованы.

11.5. Совместимость со штатными звуками, диагностическими сигналами, смартфонами, приложениями и программным обеспечением зависит от архитектуры ТС и версий устройств. Подрядчик отвечает за заявленную и согласованную функциональность, но не за изменения сторонних сервисов и программ после выдачи.

12. Охранные, телематические и электронные системы

12.1. Гарантия на монтаж сигнализации, автозапуска, трекеров, головных устройств, навигации, омывателей камер и дополнительной проводки составляет 12 месяцев.

12.2. Работа GPS/ГЛОНАСС, мобильной передачи данных, приложений и облачных сервисов зависит от покрытия, спутникового сигнала, подписки, серверов и программного обеспечения третьих лиц. Их внешняя недоступность не является недостатком монтажа.

12.3. Заказчик эксплуатирует автозапуск только с соблюдением инструкции, положения трансмиссии, уровня топлива, вентиляции и требований безопасности. Последствия нарушения инструкции не относятся к недостаткам при наличии причинной связи.

12.4. Обновление программного обеспечения может изменить функции, совместимость и настройки. Риск самостоятельного обновления несёт Заказчик; обновление, выполненное Подрядчиком, является отдельной Работой, если оно не входит в гарантийное устранение.

13. Камеры, парктроники, системы 360° и ADAS

13.1. При установке системы кругового обзора выполняется предусмотренная изготовителем калибровка. При установке или вмешательстве в системы ADAS выполняются необходимые настройка и калибровка в пределах оборудования и компетенции Подрядчика.

13.2. Линии траектории, расстояния, объединённое изображение, распознавание объектов и предупреждения имеют погрешность, зависят от камер, датчиков, калибровки, загрузки, шин, освещения, погоды, загрязнения и программного обеспечения. Абсолютная точность и обнаружение каждого препятствия не гарантируются.

13.3. Камеры, парктроники, 360° и ADAS являются вспомогательными системами и не заменяют наблюдение, зеркала, соблюдение Правил дорожного движения и контроль водителя или оператора. ДТП или столкновение вследствие ориентации только на вспомогательную систему само по себе не подтверждает недостаток монтажа.

13.4. Гарантия на монтаж и калибровку составляет 12 месяцев. Механические повреждения, загрязнение, лёд, вода, изменение геометрии кузова, подвески или колёс после калибровки исключают гарантию при доказанной причинной связи.

14. Кузовное дооснащение и необратимые изменения

14.1. Оригинальные или неоригинальные детали и материалы применяются по согласованию с Заказчиком и указываются в документах заказа.

14.2. Монтаж выполняется по инструкции изготовителя. Если требуется сверление, резка или иное необратимое изменение, прямо не предусмотренное инструкцией либо не очевидное из характера заказа, Подрядчик получает отдельное согласие Заказчика.

14.3. Заказчик понимает, что согласованное сверление, подрезка и изменение штатных деталей могут быть необратимыми. Подрядчик выполняет антикоррозионную обработку созданных им отверстий, если она технологически требуется. Подрядчик отвечает за коррозию при доказанном нарушении этой технологии, но не за коррозию, вызванную последующим повреждением покрытия или эксплуатацией.

14.4. Геометрия, зазоры, фактура и цвет неоригинальной детали могут отличаться от оригинала в пределах характеристик изготовителя. Для установки допускаются согласованные подгонка, подрезка и изготовление креплений.

14.5. Изменение массы, габаритов, аэродинамики, клиренса и иных характеристик может потребовать регистрации или ограничивать эксплуатацию. Подрядчик сообщает известные требования; обязанность соблюдения режима эксплуатации и регистрации несёт владелец, если иное не входит в заказ.

15. Выхлопные и иные механические системы

15.1. Гарантия на выполненные сварные соединения, крепления и герметичность составляет 12 месяцев.

15.2. Тембр и громкость выхлопа изменяются при прогреве, нагаре и износе и являются субъективными, если конкретный измеримый результат не согласован.

15.3. Механические повреждения, удары, коррозия из-за внешней среды и вмешательство третьих лиц исключают гарантию при наличии причинной связи. Подрядчик отвечает за соответствие выполненной Работы обязательным требованиям в пределах согласованного заказа.

16. Материалы и оборудование Заказчика

16.1. На предоставленные Заказчиком товары, материалы и оборудование Подрядчик не предоставляет товарную гарантию; гарантия на выполненный монтаж составляет 12 месяцев.

16.2. Если предоставленное оборудование неисправно или несовместимо, Заказчик оплачивает фактически выполненные согласованные диагностику, разборку, примерку и монтаж. Подрядчик предупреждает о выявленной несовместимости и не продолжает платные дополнительные действия без согласования.

16.3. Подрядчик не отвечает за скрытый внутренний дефект предоставленного Заказчиком компонента, но отвечает за его сохранность и правильность обращения с ним в период нахождения у Подрядчика.

17. ТС с повышенным риском разборки

17.1. На ТС старше десяти лет, ранее разбиравшихся или ремонтировавшихся, с пересохшим пластиком, коррозией, нештатными креплениями и скрытыми повреждениями повышен риск разрушения сопутствующих элементов.

17.2. Подрядчик фиксирует известные признаки и предупреждает о существенном риске. Естественное разрушение заранее ослабленной детали при соблюдении технологии не является недостатком; виновное повреждение Подрядчик устраняет или возмещает.

18. Заключительные положения

18.1. Заказчик получает рекомендации по эксплуатации устно, в памятке, инструкции изготовителя либо электронном сообщении. По запросу Подрядчик направляет имеющуюся электронную инструкцию на установленное оборудование.

18.2. Если индивидуально согласованное условие Приложений №1 или №2 отличается от настоящего Приложения, применяется индивидуальное условие при сохранении обязательных прав потребителя.

18.3. Условия настоящего Приложения применяются к автомобилям, мототехнике, самоходным машинам, прицепной и водной технике и их составным частям с учётом конструкции и характера конкретных Работ.

18.4. Редакция настоящего Приложения: 24 июля 2026 года.