



Надежность, удобство, стиль

Финансовая группа

Ин**с**елия

Передовые технологии
страховой дистрибьюции



НОВАЯ УСЛУГА: ПОДБОР АВТОСЕРВИСА (СТОА)
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПЛАНОВОГО ТЕХНИЧЕСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЯ

www.inselia.com



Что такое техническое обслуживание автомобиля

Необходимость регулярно проводить **техническое обслуживание** автомобильного транспорта обусловлена элементарными физическими законами природы. В процессе эксплуатации все детали непрерывно изнашиваются, а расходные материалы (такие как масло, тормозная жидкость, тормозные колодки и т.п.) имеют свойство заканчиваться или терять свои эксплуатационные качества.



Чтобы автомобиль не доставлял лишних проблем, необходимо регулярное проведение его технического обслуживания. Контроль за состоянием машины позволит вовремя обнаружить появляющиеся проблемы и устранить их, **пока они не переросли в нечто более серьезное** и не потребовали **ремонта**.

Техническое обслуживание транспортных средств, является совокупностью мер, которые автовладелец должен **периодически** предпринимать, чтобы поддерживать **исправное состояние транспортного средства**. Эти меры носят **профилактический характер**, т.к. направлены на **предотвращение** поломок, а не на их устранение, в отличие от ремонта.





Чем техническое обслуживание отличается от технического осмотра и ремонта



Если техническое обслуживание – это **профилактические** меры, то ремонт автомобиля – это его **«лечение»** по факту обнаружения поломок и неисправностей. Ремонт может потребоваться автомобилю как в результате его **поломок** от несвоевременного обслуживания или из-за производственного брака (гарантийный ремонт), так и в результате повреждений от ДТП и т.п.

Техническое обслуживание автомобиля так же необходимо отличать от технического осмотра (техосмотр, ТО), предусмотренного действующим Законодательством РФ - проверки технического состояния транспортных средств (ТС), в том числе их частей и элементов их дополнительного оборудования, на предмет их соответствия **обязательным требованиям безопасности** транспортных средств **в целях допуска транспортных средств к участию в дорожном движении** на территории Российской Федерации и в случаях, предусмотренных международными договорами Российской Федерации, также за её пределами.

По результатам проверки выдаётся диагностическая карта (ДК), где отмечены параметры, по которым проводилась проверка и соответствие либо несоответствие их нормам.



Виды технического обслуживания автотранспорта



Все работы по техническому обслуживанию автомобиля можно разделить на виды производимых работ, к ним относятся: смазочные работы, регулировочные работы, диагностические работы (контроль узлов, агрегатов и элементов автомобиля), крепёжные работы, заправочные работы, электротехнические работы, работы по замене и другие.

Существует **обобщенно 3 вида** технического обслуживания автомобиля, они выполняются с определённой периодичностью. Количество и сложность производимых действий при каждом ТО, являются разными. Выделяют **сезонное техническое обслуживание (СО), ежедневное техническое обслуживание (ЕО), плановое техническое обслуживание (ТО)**.



Виды технического обслуживания автотранспорта



Периодичность технического обслуживания машин зависит от условий эксплуатации. Из названия видов обслуживания понятно, что **ежедневное** обслуживание должно выполняться каждый день перед выездом из гаража, а **сезонное** проводится дважды в год в межсезонье. Периодичность **планового ТО устанавливает производитель.** Проводятся данные виды обслуживания либо при достижении **определенного пробега**, либо **раз в год**, если пробег небольшой. Километраж, после которого проводят ТО, отображён в инструкции, которая прилагается к автомобилю.

В рамках предлагаемой **Инселией услуги по подбору СТОА** представляют интерес **плановое ТО**, которое проводится на СТОА, в отличие от ежедневного и сезонного обслуживания.



Виды технического обслуживания автотранспорта



Ежедневное обслуживание включает в себя контроль общего состояния автомобиля. Перед каждой поездкой водителю рекомендуется проверить исправность осветительных приборов, указателей, датчиков, тормозной системы и рулевого управления. Также к перечню ежедневного обслуживания машин относятся проверка давления в шинах, уровня масла и других жидкостей. Кроме того, не нужно забывать периодически мыть авто снаружи и изнутри.

Сезонное обслуживание. Как видно из названия, данный вид обслуживания предназначен для подготовки автомобиля к зимнему или летнему сезону. В средней полосе России, где зимы относительно мягкие, а лето умеренно-теплое, предсезонное техническое обслуживание автотранспорта не доставляет особых хлопот. Нередко его проводят в рамках планового ТО. Из наиболее значимых работ можно выделить смену шин и жидкости стеклоомывателя, при необходимости также проводится антикоррозионная обработка днища кузова.



Виды технического обслуживания автотранспорта



Плановое техническое обслуживание (ТО) в основном направлено на предотвращение случайных поломок, которые в дальнейшем, если их не выявить и не устранить, могут привести к куда более серьезным последствиям, начиная с увеличения расхода топлива и заканчивая выходом из строя какого-нибудь крупного агрегата. Помимо работ, выполняемых в рамках ежедневного обслуживания, перечень ТО включает в себя работы по очистке, смазыванию, контролю и диагностике оборудования, а также проверку резьбовых соединений. Перечень мероприятий, которые включает первое техническое обслуживание автомобиля, для разных марок машин может немного отличаться, полностью его можно найти в инструкциях по эксплуатации конкретно взятого автомобиля.

Пример регламента ТО исходя из пройденного километража и возраста автомобиля



Периоды проведения работ по тех. обслуживанию могут меняться в большую или меньшую сторону в зависимости от марки автомобиля и рекомендаций завода изготовителя. Список выполняемых работ и время их проведения может меняться в зависимости от тех. регламента конкретного автомобиля.

Пробег 20 – 30 тысяч километров (или срок эксплуатации авто 2 года).

- Произвести замену свечей зажигания.
- Произвести проверку креплений агрегатов, узлов и элементов подвески. Произвести подтяжку крепёжных элементов по необходимости.
- Проверить герметичность узлов и агрегатов, уплотнений, сальников.
- Зачистить зажимы и выводы аккумулятора.
- Заменить топливный фильтр.
- Замерить токсичность выхлопных газов, при необходимости отрегулировать холостые обороты двигателя.
- Проверить систему впрыска топлива.
- Оценить ход педали сцепления.
- Отрегулировать клапаны.
- Обработать кузов антикоррозийным составом.
- На дизельном двигателе заменить топливный фильтр.
- Проверить состояние тормозных колодок.



Где можно осуществлять техническое обслуживание автомобиля?



ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ



В автотехцентре
официального
дилера



На **неофициальной**
сертифицированной
СТОА

Есть ли **РАЗНИЦА** где
проходить?

Разница, как правило, **только В ЦЕНЕ!**
Особенно на гарантийные ТС



Чем может помочь автовладельцу **Инселия**



Дилерский Центр

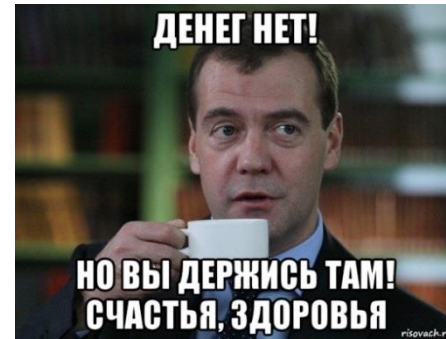
Инселия поможет подобрать **наилучший** вариант по критерию «Цена-Качество» как у официального дилера, так и на сертифицированных СТОА



Недилерская СТОА



Финансовый кризис,
санкции



СТОА «ЧОткие пацаны»



Главный вопрос: можно ли проходить ТО гарантийного автомобиля **не** у официального дилера?



ДА!!!

Практически каждого водителя волнует вопрос – обязательно ли проходить плановое техобслуживание (ТО) у официального дилера? Зачастую этот вопрос связан с завышенной стоимостью проведения ТО у подобных организаций, а иногда – с необходимостью слишком далеко ехать для проведения обслуживания автомобиля.

Ответ предельно прост и понятен каждому - за исключением случаев ремонта по гарантии вы **НЕ ОБЯЗАНЫ** ездить к официальному дилеру даже на регулярное техобслуживание и даже если ваш автомобиль еще находится на гарантии!

Самые популярные уловки официальных дилеров и обоснование их неправомерности



1. Гарантия распространяется только на те автомобили, которые проходили ТО и ремонт исключительно в сервисе дилера. **Прямое нарушение пунктов 1 и 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителя (ЗоЗПП).**
2. Гарантия распространяется только на те детали и узлы, которые работают неправильно по вине производителя. **Нарушение пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП и пункта 2 статьи 476 ГК РФ.**
3. Клиент теряет гарантию на изменения, вносимые им в конструкцию автомобиля самостоятельно, причем гарантия аннулируется и на узлы, зависящие от деталей, подвергшихся изменениям. **Нарушение пункта 6 статьи 18 ЗоЗПП, пункта 2 статьи 476 ГК РФ и статьи 209 ГК РФ**, если продавцом не доказана причинно-следственная связь между внесением изменений в конструкцию автомобиля (переоборудованием) и возникшей неисправностью.
4. Клиент теряет гарантию на автомобиль, характеристики которого изменились после вмешательства без согласия дилера. **То же самое.**
5. **Клиент обязан покупать все расходные материалы для ТО, гарантийного ремонта и ремонта автомобиля у дилера. Нарушение пункта 2 статьи 16 ЗоЗПП.**
6. Клиент должен оплачивать все диагностические процедуры. **Нарушение пункта 2 статьи 13, абзаца 7 пункта 1 статьи 18 ЗоЗПП**, когда речь идет о процессе устранения неисправности, возникшей не по вине потребителя.
7. Клиент обязан проходить плановые ТО и ремонт **только в сервисе дилера. Нарушение пункта 2 статьи 16 ЗоЗПП и статьи 209 ГК РФ.**
8. Клиент не имеет права без согласия дилера устанавливать любое дополнительное оборудование или аксессуары. **То же самое.**

И помните, любые условия договора, которые могут ущемить ваши права, как потребителя, в сравнении с установленными законом правилами, будут признаны недействительными в каждом суде. Вы можете пригрозить представителям дилера штрафом в размере от 10 до 20 тысяч рублей за ущемление установленных законом прав потребителя. А чаще всего достаточно просто попросить сотрудников дать вам письменный отказ в поддержке гарантии. Практически всегда этого достаточно для того, что пропали любые вопросы.



Как это работает

Услуга по подбору СТОА оказывается клиенту **Инселией бесплатно**.
Клиент оплачивает только стоимость услуг, запчастей и расходников на СТОА.



Клиент обращается в **Инселию** за данной услугой самостоятельно (по телефону колл-центра, через сайт или e-mail) или ему предлагают воспользоваться ею наши агенты или менеджеры

Специалист **Инселии** задает клиенту уточняющие вопросы по автомобилю (текущий пробег, состояние, пожелания по объему работ и т.п.) и с учетом **пожеланий клиента** (дилерская или недилерская СТОА, место нахождения СТОА, дата и время) осуществляет подбор наилучших вариантов СТОА из числа партнерских

Если клиента все устраивает, специалист **Инселии** передает направление на выбранную клиентом СТОА и контролирует дальнейшее его исполнение

После получения от **Инселии** направления, специалист СТОА связывается с клиентом и финально согласовывает дату и время проведения ТО

Клиент оплачивает стоимость ТО непосредственно на СТОА. Если в процессе ТО выявляется необходимость **в доп. работах** (выявленная поломка или неисправность), не предусмотренных регламентом данного ТО, данный вопрос решается клиентом самостоятельно со СТОА

Инселия осуществляет пост контроль удовлетворенности Клиента оказанной СТОА услугой. Если клиент останется недовольным, в зависимости от конкретной ситуации **Инселия** может исключить СТОА из числа партнеров



Приглашаем к сотрудничеству



- **Станции технического обслуживания автомобилей (СТОА**, как официальные дилерские, так и недилерские сертифицированные) – вы можете подать заявку на вступление в пул наших партнерских СТОА
- **Свободных страховых агентов** – вы можете предлагать данную услугу своим клиентам в рамках автострахования, тем самым повышая «общую привлекательность» вас как продавца услуг для своего клиента. За каждого согласившегося «ознакомиться с услугой» клиента мы готовы выплачивать вам вознаграждение как за «лид».
- **Организации, оказывающие услуги и продающие товары автовладельцам** (автомагазины, автомойки, АЗС, автостоянки и т.п.) – рекомендуем нашу услугу своим клиентам, получите от них согласие на «ознакомление с услугой» и мы выплатим вам вознаграждение как за «лид».

Детали и параметры сотрудничества в рамках данной программы обсуждаются индивидуально (см. контактную информацию на следующем слайде)



Контактная информация



По всем вопросам в рамках
данного проекта обращаться:

***Пшеницын Василий
Николаевич***

***Начальник отдела по работе
с партнерами***

pshenicynvn@inselia.com

+7(495) 663-77-23 (доб. 120)



inselia

Надежность, удобство, стиль

Спасибо за внимание!

