

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

по осмотру автомобиля через сервис CarGuru.pro
Приложение №1 к Договору-присоединению для Исполнителей
(ред. 10.12.2025)

Настоящий Регламент (далее — **Регламент**) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Эс как доллар» (ОГРН 1254700019760, ИНН 4706093928), именуемым в дальнейшем **«Информационный портал»**, в соответствии с Договором-присоединением для Исполнителей сервиса CarGuru.pro и определяет обязательные стандарты, процедуры и требования к оказанию услуг по осмотру автомобилей. Регламент является неотъемлемой частью Договора-присоединения. Его нарушение Исполнителем влечёт применение мер ответственности, предусмотренных Договором, вплоть до блокировки доступа к Платформе.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент распространяется на всех Исполнителей, подключённых к Платформе CarGuru.pro и оказывающих услуги по осмотру автомобилей Пользователям.

1.2. Регламент устанавливает:

- минимальные требования к квалификации и оснащению Исполнителя;
- обязательный алгоритм проведения осмотра автомобиля;
- стандарты оформления и публикации Отчёта;
- требования к коммуникации с Пользователем;
- критерии качества услуги и порядок контроля.

1.3. Осмотр автомобиля через Сервис является **визуально-инструментальной проверкой**, проводимой в условиях ограниченного времени и доступа. Осмотр не заменяет комплексную диагностику в специализированном сервисном центре и не гарантирует выявление всех скрытых дефектов.

1.4. Исполнитель обязан ознакомиться с настоящим Регламентом до принятия первого Заказа. Продолжение работы на Платформе означает согласие с требованиями Регламента.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

2.1. Квалификационные требования

Категория	Требования
Опыт работы	Не менее 1 года в сфере автодиагностики, ремонта или оценки ТС (подтверждается резюме, рекомендациями, портфолио)
Знания	Устройство автомобилей, типовые неисправности, методы визуальной диагностики, основы оценки рыночной стоимости
Навыки	Работа с диагностическим оборудованием (при наличии), фотофиксация, составление структурированных отчётов, коммуникация с клиентами
Документы	Паспорт РФ, справка о применении НПД или свидетельство ИП, или выписка из ЕГРЮЛ, согласие на обработку ПДн

2.2. Требования к оснащению

Оборудование	Статус	Назначение
Смартфон с камерой не менее 12 Мп	Обязательно	Фото/видеофиксация, работа в мобильном приложении
Фонарь или источник дополнительного света	Обязательно	Осмотр труднодоступных зон, подкапотного пространства
Толщиномер ЛКП	Обязательно	Выявление перекрасов, шпатлёвки, ремонта кузова
OBD2-сканер (адаптер + приложение), или иной диагностический сканер	Обязательно	Считывание ошибок ЭБУ, проверка пробега, блокировок
Комплект для проверки давления в шинах	Опционально	Оценка состояния резины, подвески
Перчатки, ветошь	Опционально	Гигиена, аккуратность при осмотре

2.3. Внешний вид и поведение

Исполнитель обязан:

- придерживаться делового стиля одежды (чистая, опрятная, без агрессивной символики);
- представляться Пользователю, называя имя и статус «Исполнитель сервиса CarGuru»;
- соблюдать вежливость, тактичность, профессиональную этику;
- не курить, не употреблять алкоголь или иные вещества в присутствии Пользователя;
- не давать рекомендаций, выходящих за рамки компетенции осмотра (юридические консультации, гарантия будущей безотказности).

3. ПОДГОТОВКА К ОСМОТРУ

3.1. Получение и подтверждение Заказа

После назначения Заказа Исполнитель обязан:

- в течение 15 минут связаться с Пользователем по телефону, указанному в задании;
- подтвердить время и точное место осмотра;
- уточнить доступность автомобиля, наличие ключей, документов;
- при невозможности выполнить Заказ — незамедлительно отклонить его в Платформе с указанием причины.

3.2. Планирование маршрута

Исполнитель обязан:

- рассчитать время прибытия с учётом пробок и расстояния;
- прибыть на место осмотра не позднее чем за 5 минут до согласованного времени;
- в случае задержки более чем на 10 минут — незамедлительно уведомить Пользователя и службу поддержки.

3.3. Проверка готовности

Перед началом осмотра Исполнитель проверяет:

- заряд устройства и доступ к интернету;
- работоспособность камеры и приложения;
- наличие необходимого оборудования (толщиномер, фонарь, сканер — при использовании);
- безопасность места осмотра (освещённость, отсутствие угроз).

4. АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ ОСМОТРА

Осмотр проводится в следующей последовательности. Минимальное время осмотра — **45 минут** (без учёта времени на дорогу и коммуникацию).

4.1. Документарная проверка (5–10 минут)

Действие	Цель	Фиксация в Отчёте
Сверка VIN-номера на кузове и в ПТС/СТС	Исключение подмены ТС, проверка юридической чистоты	Фото VIN, отметка о совпадении/несовпадении
Проверка ПТС/СТС на признаки подделки	Выявление мошеннических схем	Фото документов (с закрытием персональных данных третьих лиц)
Сверка данных собственника с лицом, передающим автомобиль	Подтверждение полномочий на продажу	Отметка «собственник» / «представитель по доверенности»
Проверка наличия ограничений (арест, залог, розыск) через открытые источники*	Предупреждение рисков покупки	Скриншот проверки или отметка «проверено»

*Проверка осуществляется через сервисы: ГИБДД.рф, Реестр залогов, ФССП — при наличии доступа у Исполнителя.

4.2. Внешний осмотр кузова (15–20 минут)

Зона осмотра	Что проверяется	Требования к фотофиксации
Передняя часть	Состояние бампера, решётки, фар, капота, лонжеронов	Мин. 3 фото: общий план, фары, зоны возможных ударов; при использовании толщиномера — фото показаний
Боковые панели	Наличие вмятин, царапин, перекрасов, следов ремонта	Фото каждой двери, порогов, стоек; при использовании толщиномера — фото показаний
Крыша и крышка багажника	Геометрия, следы коррозии, качество сварных швов	Фото в зонах стыков, уплотнителей, замков; при использовании толщиномера — фото показаний
Задняя часть	Состояние бампера, фонарей, геометрии кузова	Фото задних фонарей, зоны багажника, выхлопной системы; при использовании толщиномера — фото показаний
Стёкла и оптика	Наличие сколов, трещин, запотевания фар	Фото маркировки стёкл, состояния оптики
Колёса и подвеска (визуально) Требования к фото:	Износ шин, состояние дисков, признаки течи амортизаторов	Фото каждой шины (протектор, боковина), ступиц

- Чёткие, хорошо освещённые снимки;
- В кадр должны попадать ориентиры (часть кузова, номер кузова);
- При выявлении дефекта — минимум 2 ракурса: общий план и крупный план;
- Запрещено использовать фильтры, ретушь, редактирование, искажающее реальное состояние.

4.3. Осмотр подкапотного пространства (10–15 минут)

Действие	Цель	Фиксация
Визуальный осмотр двигателя	Наличие подтёков, коррозии, повреждений патрубков	Фото двигателя с разных ракурсов
Проверка уровней жидкостей	Масло, антифриз, тормозная жидкость — уровень и состояние	Фото щупа, бачков (при согласовании с Пользователем)
Осмотр ремней и шлангов	Износ, трещины, натяжение	Фото зон с признаками износа
Проверка аккумулятора	Состояние клемм, дата выпуска, крепление	Фото АКБ с маркировкой
Диагностика через OBD2	Считывание ошибок, проверка пробега, адаптаций	Скриншот отчёта сканера или отметка «не проводилось»

4.4. Осмотр салона (10 минут)

Зона	Что проверяется	Фиксация
Панель приборов	Работоспособность индикаторов, показания одометра	Фото приборной панели при включённом зажигании

Зона	Что проверяется	Фиксация
Сиденья и обивка	Износ, повреждения, следы ремонта, запахи	Фото передних и задних сидений, потолка, пола
Электроника	Работоспособность стеклоподъёмников, климат-контроля, мультимедиа	Отметка «работает» / «не работает» с комментарием
Рулевое управление	Люфт, посторонние звуки при повороте руля	Отметка о наличии/отсутствии замечаний
Педали и КПП	Износ накладок, чёткость переключения передач	Фото педалей, комментарий по работе КПП

4.5. Тестовый запуск и ходовая проверка (при согласовании с Пользователем) (5–10 минут)

Действие	Условия проведения	Фиксация
Запуск двигателя	На нейтральной передаче, прогретый/холодный двигатель	Отметка о лёгкости запуска, посторонних звуках
Проверка на холостом ходу	2–3 минуты работы	Отметка о стабильности оборотов, вибрациях
Кратковременный пробег (по согласованию)	Только при наличии у Пользователя прав, страховки и согласия на тест-драйв	Отметка о работе КПП, тормозов, подвески в движении.




4.6. Финальная сверка и коммуникация (5 минут)

По завершении осмотра Исполнитель обязан:

- кратко озвучить Пользователю ключевые выводы (без развёрнутых консультаций);
- ответить на уточняющие вопросы в рамках компетенции;
- проинформировать о сроке публикации Отчёта (не позднее 24 часов);
- поблагодарить за сотрудничество.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЁТА

5.1. Структура Отчёта Отчёт публикуется в Платформе в электронном виде и должен содержать следующие разделы:

Раздел	Обязательное содержание
Шапка	Дата и время осмотра, адрес, ФИО Исполнителя, марка/модель/год/пробег авто, идентификатор Заказа
Документы	Отметка о сверке VIN, фото ПТС/СТС (с закрытием персональных данных), статус ограничений
Кузов	Таблица с оценкой каждой зоны: «ОК» / «Царапины» / «Вмятина» / «Перекрас» / «Ремонт» + фото дефектов
Подкапотное пространство	Описание состояния двигателя, жидкостей, ремней; результаты диагностики (если проводилась)
Салон	Оценка состояния обивки, электроники, органов управления; фото ключевых зон
Ходовая часть (визуально)	Оценка шин, подвески, тормозных дисков (без подъёмника — только видимые элементы)
Тестовый запуск	Отметка о работе двигателя, КПП, посторонних звуках
Выявленные недостатки	Список всех дефектов с оценкой критичности:  Критично /  Требуется внимания /  Косметическое
Рекомендации Исполнителя	Краткий вывод: «Рекомендуется к покупке» / «Требуется дополнительной диагностики» / «Не рекомендуется» + обоснование
Приложения	Галерея фото (мин. 20 снимков), скриншоты диагностики, видео (при наличии)

5.2. Технические требования к Отчёту

- Язык: русский;
- Формат: структурированный текст + фото в интерфейсе Платформы;
- Объём: не менее 500 слов (без учёта подписей к фото);

- Фото: не менее 20 снимков, из них минимум 5 — дефектов (при их наличии);
- Срок публикации: не позднее **24 часов** с момента завершения осмотра.

5.3. Запрещено в Отчёте:

- Использовать нецензурную лексику, агрессивные или дискриминационные формулировки;
- Давать юридические консультации, гарантии будущей безотказности, прогнозы стоимости;
- Размещать персональные данные третьих лиц (собственников, продавцов) без их согласия;
- Копировать текст из других источников без указания;
- Публиковать Отчёт без согласования с Пользователем по ключевым выводам (при наличии разногласий — отметить в Отчёте).

6. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА И КОНТРОЛЬ

6.1. Метрики качества

Информационный портал оценивает качество работы Исполнителя по следующим показателям:

Показатель	Целевое значение	Метод оценки
Своевременность	Публикация Отчёта ≤ 24 часов	Автоматический трекинг в Платформе
Полнота	Все разделы Отчёта заполнены, ≥20 фото	Выборочная проверка модератором
Точность	Отсутствие противоречий, соответствие фото описанию	Жалобы Пользователей, аудит
Коммуникация	Вежливость, информативность, соблюдение этикета	Отзывы Пользователей, записи звонков (при согласии)
Рейтинг	Средний балл ≥ 4.5 из 5	Система оценок после каждого Заказа

6.2. Контрольные мероприятия

Информационный портал вправе проводить:

- **Автоматическую проверку:** анализ полноты Отчёта, сроков, количества фото;
- **Выборочный аудит:** ручная проверка 5–10% Отчётов модератором с квалификацией;
- **Тайного покупателя:** направление тестовых Заказов для оценки качества;
- **Обратную связь:** сбор отзывов от Пользователей через форму оценки.

6.3. Последствия нарушения стандартов

Нарушение	Мера воздействия
Публикация Отчёта с задержкой > 24 часов	Предупреждение; при повторении — снижение приоритета в распределении Заказов
Неполный Отчёт (<20 фото, пропущенные разделы)	Возврат на доработку; при систематичности — блокировка доступа на 24 часа
Грубые ошибки в диагностике (пропуск явного дефекта)	Разбор случая, обязательное обучение; при повторении — расторжение Договора
Нарушение этики общения с Пользователем	Предупреждение; при жалобе — блокировка до разбора
Предоставление недостоверных данных при верификации	Немедленная блокировка, расторжение Договора, передача данных в правоохранительные органы при наличии признаков мошенничества

7. БЕЗОПАСНОСТЬ И СТРАХОВАНИЕ

7.1. Требования к безопасности

Исполнитель обязан:

- проводить осмотр в безопасных, хорошо освещённых местах;
- не проводить диагностику на проезжей части, в зонах с риском обрушения, пожара;
- использовать средства индивидуальной защиты (перчатки, закрытая обувь) при работе с загрязнёнными узлами;

- немедленно прекратить осмотр при возникновении угрозы жизни или здоровью.

7.2. Страхование ответственности

- Исполнитель, являющийся самозанятым или имеет иную организационно-правовую форму, **самостоятельно** решает вопрос страхования профессиональной ответственности.
- Информационный портал рекомендует оформить полис, покрывающий риски причинения ущерба имуществу Пользователя в ходе осмотра.
- В случае причинения ущерба по вине Исполнителя, он несёт ответственность в соответствии с ГК РФ и условиями Договора.

7.3. Действия при инцидентах

При возникновении ДТП, конфликта, порчи имущества в ходе осмотра Исполнитель обязан:

- немедленно прекратить работы;
- обеспечить безопасность участников;
- вызвать компетентные органы (ГИБДД, полицию) при необходимости;
- незамедлительно уведомить службу поддержки Информационного портала;
- зафиксировать обстоятельства (фото, видео, контакты свидетелей).

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ДАННЫХ

8.1. Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязуется:

- использовать персональные данные Пользователя (ФИО, телефон, адрес) **исключительно** для организации осмотра;
- не сохранять, не передавать, не публиковать данные Пользователя вне рамок Платформы;
- не использовать контакты Пользователя для предложения услуг в обход Платформы;
- удалять данные после выполнения Заказа, если иное не требуется по закону.

8.2. Ответственность за нарушение

Нарушение конфиденциальности влечёт:

- немедленную блокировку аккаунта;
- расторжение Договора;
- возмещение убытков Информационному portalу и Пользователю;
- передачу информации в уполномоченные органы при наличии признаков правонарушения.

9. ОБНОВЛЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА

9.1. Информационный портал вправе вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке в случае:

- изменения законодательства РФ;
- внедрения новых технологий или функционала Платформы;
- получения обратной связи от Пользователей и Исполнителей;
- выявления системных рисков или недостатков в текущей редакции.

9.2. Новая редакция Регламента вступает в силу:

- с момента публикации изменений в Личном кабинете и направления уведомления.

9.3. Продолжение выполнения Заказов после вступления изменений в силу означает согласие Исполнителя с новой редакцией Регламента.

9.4. Актуальная версия Регламента всегда доступна по адресу:

<https://carguru.pro/legal/>

10. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По вопросам применения настоящего Регламента, разъяснения процедур и направления обращений Исполнитель может обратиться:

Способ связи	Реквизиты
Электронная почта	info@carguru.pro
Чат в Личном кабинете	Раздел «Поддержка»
Телефон	8 800 505-62-12 (пн–пт, 9:00–18:00 МСК)

11. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информационный портал:

ООО «Эс как доллар»

ОГРН: 1254700019760

ИНН/КПП: 4706093928/470601001

Юридический адрес: 188689, Ленинградская область, м.р-н Всеволожский, г.п. Заневское, гп Янино-1, ул Голландская, дом 6, квартира 503

Почтовый адрес: 188689, Ленинградская область, м.р-н Всеволожский, г.п. Заневское, гп Янино-1, ул Голландская, дом 6, квартира 503

Банковские реквизиты:

Банк: АО "ТБанк"

БИК: 044525974

Корр. счёт: 30101810145250000974

Расчётный счёт: 40702810510002018777

Платформа: CarGuru.pro

Сайт: <https://carguru.pro>

Поддержка: info@carguru.pro | 8 800 505-62-12

Генеральный директор _____ Мельничук Ю.Ю

