

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор ООО «ОПТИ»  
Горозян Ара Араратович  
(редакция от 26 мая 2022 года)

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АВТОЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ

### Раздел 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Решением Комиссии Таможенного союза от 18.10.2011 № 826 «О принятии технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту», ГОСТ Р 58404-2019 «Станции и комплексы автозаправочные. Правила технической эксплуатации», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 167-ст от 25 апреля 2019 и введенного в действие с 1 июня 2019 года, Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, регулируют отношения в сфере розничной реализации паспортизированного топлива между Продавцом и Потребителем, устанавливают порядок заправки транспортных средств, определяют правила поведения и меры безопасности при нахождении на территории АЗС и являются публичной офертой.

1.2. Термины и понятия, используемые в настоящих Правилах автозаправочной станции:

1.2.1. Продавец - ООО «ОПТИ», ИНН 6501313855, ОГРН 1216500001849, юридический адрес: 693004, город Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 441-а/3, фактический адрес: 693004, город Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 441-а, тел./факс: 300-001, адрес электронной почты: [armros@armros.ru](mailto:armros@armros.ru), официальный сайт: [www.armros.ru](http://www.armros.ru).

1.2.2. Потребитель - лицо, имеющее намерение приобрести или приобретающее паспортизированное топливо.

1.2.3. АЗС – автозаправочная станция, расположенная по адресу: 693004, город Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 441-а, осуществляющая розничную продажу жидкого моторного топлива (топлива) через топливораздаточные колонки, оказание услуг по наливу топлива в топливный бак транспортного средства и/или тару Потребителя, соответствующую ГОСТ, реализацию специализированной стеклоомывающей жидкости (сопутствующие товары) и, при необходимости, оказание услуг по ее наливу в оборудование транспортного средства (сопутствующие услуги), оказание услуг по регулировке давления воздуха в колесах транспортного средства.

1.2.4. ТРК – топливораздаточная колонка, предназначенная для измерения объема и выдачи топлива при заправке транспортных средств и/или в тару Потребителя.

1.2.5. Оператор-заправщик АЗС – работник Продавца, непосредственно осуществляющий действия по наливу топлива в топливный бак транспортного средства и/или тару Потребителя.

1.2.6. Правила - Правила обслуживания на автозаправочной станции, размещаемые на официальном сайте АЗК «Армрос» - [www.armros.ru](http://www.armros.ru) и непосредственно на АЗС.

1.2.7. Транспортное средство - устройство, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем.

1.2.8. Топливо – автомобильный бензин и дизельное топливо.

1.2.9. Бонусная карта - пластиковая карта установленного образца, выпущенная Продавцом в соответствии с Бонусной программой, информация о которой размещается на официальном сайте АЗК «Армрос» - [www.armros.ru](http://www.armros.ru), ресепшен АЗК «Армрос» и на АЗС.

1.2.10. Расчётная карта - расчётная пластиковая карта с идентификатором, предназначенная для расчёта и учёта объема и ассортимента топлива, полученного Продавцом на АЗС. На операции по РК могут устанавливаться любые лимиты и ограничения.

1.3. На АЗС Продавец размещает следующую информацию для Потребителей:

а) сведения об организационно-правовой форме, форме собственности и наименовании организации, эксплуатирующей АЗС;

б) номер (при наличии) или наименование АЗС;

в) юридический и фактический адреса, контактные телефоны и адреса электронной почты организации, эксплуатирующей АЗС;

г) перечень продаваемой продукции (за исключением продовольственных и промышленных товаров) и оказываемых услуг с указанием цен, утвержденных руководителем организации, эксплуатирующей АЗС, или лицом, уполномоченным им;

д) режим или особые условия работы;

е) Ф.И.О. обслуживающего персонала;

ж) перечень ответственных за эксплуатацию АЗС, пожарную безопасность, охрану труда, состояние и



эксплуатацию электроустановок, метрологическое обеспечение, контроль и обеспечение качества нефтепродуктов, обращение с отходами;

з) настоящие Правила;

и) информация о соответствии продукции установленным требованиям;

к) телефоны служб по защите прав потребителей;

л) схема организации движения транспортных средств на территории АЗС.

м) Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

н) книга отзывов и предложений.

о) правила использования бонусной карты.

п) иные документы и информация, которые Продавец размещает на АЗС в соответствии с требованиями законодательства в сфере реализации жидкого моторного топлива.

1.3.1. Информация, указанная в пункте 1.3. настоящих Правил, размещается в местах, доступных и удобных для информирования потребителей АЗС, в том числе в помещении операторов АЗС, и предоставляемая работниками АЗС по требованию Потребителя, а также на официальном сайте АЗС «Армрос», за исключением информации, указанной в подпунктах е), ж), и), к), л), м), н), п), о) пункта 1.3. настоящих Правил.

1.4. Информация о наименовании, марке топлива также размещается на информационной стеле АЗС, расположенной с южной стороны земельного участка по адресу нахождения АЗС, топливораздаточных колонках и в кассовых чеках.

1.5. Среднее время, необходимое для заправки одного транспортного средства и/или выдачи топлива в тару Потребителя, не превышает 20 (двадцати) минут. Реализация иных сопутствующих товаров и услуг осуществляется Продавцом в течение 30 (тридцати) минут. При этом в расчет времени, указанный в настоящем пункте, не включается время ожидания Потребителя в очереди.

1.6. Качество топлива, иных сопутствующих товаров и услуг должно соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации в соответствующей сфере.

## Раздел 2. Порядок и условия выдачи топлива на АЗС

2.1. Заправка транспортных средств топливом и/или налив топлива в тару Потребителя, соответствующую ГОСТ, производится в порядке общей очереди.

2.2. Право на внеочередную заправку транспортных средств топливом и/или налив топлива в тару Потребителя имеют следующие категории Потребителей: Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий, Ветераны Великой Отечественной войны, лица награжденных знаком "Жителю блокадного Ленинграда", инвалиды I и II группы. Внеочередное обслуживание осуществляется после предъявления Потребителем документа, подтверждающего соответствующее право.

2.3. При заправке транспортных средств топливом и/или налив топлива в тару Потребителя, соответствующую ГОСТ, должны соблюдаться следующие требования:

а) мототехника подается к топливораздаточным колонкам с заглушенными двигателями, пуск и остановка которых производится на расстоянии не менее 15 метров от топливораздаточных колонок, а автомобили - своим ходом;

б) расстояние между стоящим под заправкой и следующим за ним автомобилем должно быть не менее 1 метра, при этом для каждого транспортного средства Продавцом обеспечивается возможность маневрирования и выезда с территории автозаправочной станции, для чего на покрытие дорог наносится отличительная разметка или иные визуальные указатели.

2.4. Потребителем при заправке транспортных средств топливом и/или налив топлива в тару Потребителя, соответствующую ГОСТ, должны соблюдаться следующие запреты:

а) заправка транспортных средств с неработающими двигателями;

б) выдача топлива не осуществляется в стеклянную тару. Отпуск нефтепродуктов в тару, выполненную из полимерных материалов, допускается только при наличии на ней маркировки предприятия-изготовителя о возможности ее использования для хранения нефтепродуктов. Объем тары должен быть больше минимальной дозы, выдаваемой ТРК, установленной ее производителем в эксплуатационно-технической документации;

в) курение и использование иных потенциальных источников возгорания, в том числе легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;

г) заправка транспортных средств во время грозы и в случае опасности проявления атмосферных разрядов;

д) проезд транспортных средств над подземными резервуарами, если это не предусмотрено технико-эксплуатационной документацией;

е) нахождение в одежде и обуви, загрязненных топливом и способных вызвать искру;

ж) заправка транспортных средств, в которых находятся пассажиры (за исключением легковых автомобилей);

з) заправка транспортных средств с опасными грузами классов 1 - 9 (взрывчатые вещества, сжатые и сжиженные горючие газы, легковоспламеняющиеся жидкости и материалы, ядовитые и радиоактивные вещества



и др.);

и) въезд тракторов, не оборудованных искрогасителями, за исключением случаев применения системы нейтрализации отработавших газов;

к) стоянка транспортного средства;

л) распитие спиртных напитков;

м) любой вид ремонтных работ транспортных средств.

2.5. Порядок заправки транспортных средств и/или налива топлива в тару Потребителя, соответствующую ГОСТ:

2.5.1. В случае заправки транспортного средства топливом Потребитель должен расположить его напротив ТРК согласно существующей на АЗС разметке, а в ее отсутствие, параллельно ТРК на расстоянии достаточном для размещения раздаточного крана (пистолета) в горловине топливного бака, установить транспортное средство на стояночный тормоз, прекратить работу двигателя транспортного средства, открыть лючок топливного бака, озвучить оператору-заправщику АЗС наименование, марку и объем топлива, убедиться в соответствии раздаточного крана (пистолета) вставляемого в горловину топливного бака выбранному виду и марки топлива, оплатить стоимость топлива.

После получения денежных средств, бонусной либо расчётной карты от Потребителя, оператор-заправщик АЗС должен открыть крышку горловины топливного бака, разместить в нем раздаточный кран (пистолет) с избранным Потребителем наименованием и маркой топлива, осуществить непосредственный налив топлива в бак. Потребитель обязан убедиться в соответствии раздаточного крана (пистолета) вставляемого в горловину топливного бака выбранному виду и марки топлива. После окончания налива топлива оператор-заправщик АЗС должен вернуть Потребителю (при наличии) расчётную либо бонусную карту, а также кассовый чек, подтверждающий оплату стоимости топлива, извлечь пистолет из бака, установить его на штатное место в ТРК, закрыть крышку и лючок топливного бака. После закрытия лючка топливного бака Потребитель вправе начать движение транспортного средства. При этом перед началом движения транспортного средства Потребитель должен убедиться в безопасности совершаемых им маневров, в том числе, но не ограничиваясь, в отсутствии в горловине бака раздаточного пистолета. В случае налива топлива по фактической вместимости топливного бака и образованию излишне уплаченной Продавцу суммы денежных средств с Потребителем осуществляется окончательный расчет в кассе АЗС.

2.5.2. По общему правилу отпуск топлива в тару, объём которой превышает 30 литров, не производится, при этом, отпуск в тару объёмом превышающем 30 литров, допускается в исключительных случаях по предварительному согласованию с Продавцом.

2.5.3. В случае налива топлива в тару Потребитель должен предоставить тару оператору-заправщику АЗС в исправном состоянии, позволяющем использовать ее по назначению и соответствующей требованиям настоящих Правил, озвучить оператору-заправщику АЗС наименование, марку и объем топлива, оплатить стоимость топлива.

После получения денежных средств от Потребителя оператор-заправщик АЗС должен открыть крышку тары, разместить в ней раздаточный кран (пистолет) с избранным Потребителем наименованием и маркой топлива, осуществить непосредственный налив топлива в тару. После окончания налива топлива оператор-заправщик АЗС должен предоставить Потребителю кассовый чек, подтверждающий оплату стоимости топлива, извлечь пистолет из тары, установить его на штатное место в ТРК и закрыть крышку тары.

2.5.4. На корпусе ТРК размещены данные о наименовании и марки топлива, в том числе, с цветовой индикацией, которые реализуются на таких ТРК. На каждом раздаточном кране (пистолете) также указаны наименование и марка подаваемого через данный пистолет топлива, в том числе с цветовой индикацией, в этой связи Потребитель в целях исключения налива топлива несоответствующего заявленному им наименованию и марки топлива, перед началом заправки транспортного средства и/или налива в тару Потребителя должен убедиться в правильности выбора оператором-заправщиком АЗС раздаточного крана (пистолета) ТРК.

2.6. В целях обеспечения безопасности работников и Потребителей АЗС, объективного решения вопросов, связанных с претензиями Потребителя к качеству, объему топлива, сопутствующих товаров и услуг, в помещениях и на территории АЗС Продавец осуществляет видеонаблюдение, в том числе, с аудиофиксацией событий.

2.7. Фактом, подтверждающим согласие Потребителя с настоящими Правилами, является оплата стоимости топлива и/или сопутствующего товара, удостоверенная кассовым чеком АЗС.

2.8. При наличии замечаний к качеству и/или объему полученного Потребителем топлива и/или сопутствующего товара и/или результату оказанных услуг Потребитель сообщает о таких замечаниях начальнику АЗС путем направления соответствующей претензии по форме согласно Приложению №1 к настоящим Правилам.

2.9. По требованию Потребителя Продавец обязан предъявить копию документа о качестве (паспорт) топлива.

2.10. Продавец не несет ответственности за повреждения транспортного средства, если Потребитель не заявил о своих претензиях к качеству, объему топлива, сопутствующего товара или услуг при приемке и покинул территорию АЗС, тем самым подтверждая приемку топлива, сопутствующего товара или услуг в надлежащем качестве и в полном объеме.



2.11. В случае, если невозможно обнаружить недостатки при выдаче топлива и/или оказании услуги (скрытые недостатки), требования предъявляются в порядке, установленном Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

### **Раздел 3. Порядок оплаты.**

3.1. Стоимость топлива в зависимости от его наименования и марки определяется в соответствии с ценами, информация о которых размещается на информационной стеле АЗС и непосредственно на информационном стенде АЗС.

3.2. Стоимость иного сопутствующего товара определяется в соответствие с прайс-листом, который находится у оператора АЗС и/или на информационном стенде АЗС.

3.3. Услуги по наливу топлива, специализированной стеклоомывающей жидкости в оборудование транспортного средства, по регулировке давления воздуха в колесах транспортного средства оказываются Потребителю на безвозмездной основе при условии реализации Потребителю топлива либо оказания иных платных услуг при предъявлении соответствующего чека, датированного днём обращения за получением услуг.

3.4. Оплата стоимости топлива и сопутствующего товара производится Потребителем в полном объеме перед началом выдачи топлива посредством использования национальных платежных инструментов, а также наличным расчетом в кассу Продавца по выбору Потребителя. После оплаты Продавец выдает Потребителю кассовый чек, удостоверяющий внесение денежных средств.

3.5. Потребитель имеет право на оплату стоимости топлива и сопутствующего товара с применением скидки при наличии бонусной карты и в соответствии с Бонусной программой.

3.6. На АЗС отпуск нефтепродуктов осуществляется в режиме предоплаты при заказе потребителя, либо по расчётным картам в пределах допустимых лимитов:

- с указанием конкретного объема («заданная доза»);
- на конкретную сумму денег;
- до полного бака транспортного средства либо полной вместимости тары - без указания конкретного объема до заполнения бака (тары) («до полного бака»), при условии предоплаты.

### **Раздел 4. Права и обязанности Потребителя.**

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. Требовать предоставления информации, предусмотренной Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 58404-2019 «Станции и комплексы автозаправочные. Правила технической эксплуатации», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 167-ст от 25 апреля 2019 и введенного в действие с 1 июня 2019 года.

4.1.2. Требовать реализации топлива, сопутствующего товара и оказания услуг в заявленном объеме и надлежащего качества, а также в соответствии с требованиями правил техники безопасности и правил пожарной безопасности.

4.1.3. Отказаться от выдачи топлива, продажи сопутствующего товара и/или оказания услуг в любое время при условии оплаты Продавцу фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательства по продаже топлива, сопутствующего товара.

4.1.4. При обнаружении недостатков в топливе, сопутствующем товаре и/или оказанной услуги, если докажет, что недостатки возникли до принятия им топлива, сопутствующего товара и/или результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента, реализовать свои права предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.2. Потребитель обязан:

4.2.1. Оплатить стоимость топлива, иного сопутствующего товара в соответствии с ценами, установленными на АЗС.

4.1.2. Осуществлять визуальный контроль процесса выдачи топлива, оказания услуг по наливу топлива и иных сопутствующих услуг.

4.1.3. Убедиться в правильности вида и марки топлива, наливаемого в топливный бак.

4.2.4. В процессе взаимодействия с Продавцом вести себя вежливо и корректно.

4.2.5. Соблюдать правила дорожного движения на территории АЗС, осуществлять перемещение транспортного средства с минимально возможной скоростью движения транспортного средства.

4.2.6. При начале движения от ТРК убедиться в безопасности манёвра и отсутствии в горловине топливного бака раздаточного крана (пистолета).

4.2.7. В случае причинения ущерба имуществу АЗС возместить Продавцу реальный ущерб и упущенную выгоду.

4.2.8. После окончания заправки транспортного средства незамедлительно покинуть территорию возле ТРК, не создавая помех и заторов.

4.2.9. В случае если Потребитель, извещенный в соответствии с настоящими Правилами о готовности к движению транспортного средства, не уезжает и намерено создаёт помехи для обслуживания иных



Потребителей, то он по требованию Продавца оплачивает стоимость простоя свыше 10 (десяти) минут после завершения обслуживания из расчета каждые 10 (десять) минут в размере 1000 (тысяча) рублей 00 копеек. При этом в качестве доказательства периода простоя транспортного средства Продавцом используется видеоматериал, полученный посредством использования систем видеонаблюдения.

## **Раздел 5. Права и обязанности Продавца.**

5.1. Продавец обязан:

5.1.1. Предоставить надлежащую информацию о реализуемых товарах и оказываемых услугах в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Соблюдать сроки оказания Услуг.

5.1.3. Обеспечить качество топлива, сопутствующего товара и услуг.

5.1.4. Соблюдать правила техники безопасности и правила пожарной безопасности на территории АЗС.

5.2. Продавец вправе:

5.2.1. Отказать Потребителю в выдаче топлива, реализации сопутствующих товаров и услуг в следующих случаях:

а) отсутствие на АЗС энергоснабжения;

б) нарушение Потребителем требований пунктов 2.1- 2.5. настоящих Правил;

в) возникновение обстоятельств, которые могут повлечь непредсказуемые негативные последствия для жизни, здоровья, имущества Потребителя.

5.3. Продавец не несёт ответственности за ущерб, причиненный Потребителем по причине неосторожности, в следствии несоблюдения им правил дорожного движения, в том числе и в случае начала движения, не убедившись в безопасности манёвра и в отсутствии в горловине топливного бака раздаточного крана (пистолета).

5.4. Продавец не несёт ответственности за ущерб, причиненный Потребителю в результате налива ГСМ в бак несоответствующего виду и марки топлива, установленного заводом-изготовителем для данного транспорта, если Потребитель не убедился в правильности выбранного топлива. При этом, Продавцом в целях фиксации выбора топлива Покупателем и, в целом, контроля за качеством оказания работниками Продавца услуг Потребителю, может вестись видео- и звукозапись во время оказания услуг.

