

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Совета директоров
АО «ГАЗ» и АО «КАЗ»


О.К. Зеленский

« 25 апреля » 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ

по гарантийному обслуживанию продукции производства АО «ГАЗ» и АО «КАЗ»

«СОГЛАСОВАНО»


Генеральный директор
АО «ГАЗ»


А.А. Сытыков
« 30 » 03 2017г.



«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный директор
АО «КАЗ»


О.В. Михальчук
« 30 » 03 2017г.



«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный директор
ООО «Концерн «Все Краны»


С.А. Онешко
« 30 » 03 2017г.



Разработал:

начальник сервисной службы ООО «Кудесник» _____ В.П. Шароваров

при участии:

директор АО «КАЗ» по качеству _____ Д.Н. Казанчук

Заместитель генерального директора АО «ГАЗ» по качеству _____ Р.В. Бобров

1. Основные положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ «Правила предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», нормами Гражданского кодекса РФ, а также требованиями по организации сервисного сопровождения продукции заводов-изготовителей.

1.2. Основой технической политики, проводимой АО «ГАЗ» и АО «КАЗ» в отношении продукции своего производства после ее реализации, является планово-предупредительная система технических обслуживаний и ремонтов, направленная на поддержание работоспособного состояния продукции в течении гарантийного и послегарантийного периода эксплуатации.

1.3. Основные элементы этой системы отражены в настоящем Положении и распространяются на продукцию заводов-изготовителей, реализованную через дилерскую торговую сеть ООО «Кудесник» и дилерскую торговую сеть АО «ГАЗ» и АО «КАЗ», реализованную непосредственно заводами-изготовителями конечным потребителям, а также находящуюся в эксплуатации у физических и юридических лиц (потребителей) в период действия гарантийных обязательств.

1.4. Изготовитель гарантирует технически исправное состояние своей продукции в течении всего срока действия гарантийных обязательств при условии соблюдения потребителем правил, изложенных в Паспорте и Руководстве по эксплуатации на продукцию. Срок действия гарантийных обязательств определен в Паспорте на продукцию, однако может быть изменен заводом-изготовителем по согласованию с потребителем (дилером) без изменения формулировке о нем в Паспорте на продукцию. В этом случае уточнение реального срока происходит по заявке потребителя (дилера) через сервисную службу завода-изготовителя.

1.6. Гарантийный период исчисляется со дня продажи продукции первому потребителю (дилеру). При перерегистрации продукции с не истекшим сроком на имя другого владельца, начало гарантийного периода исчисляется со дня продажи продукции первоначальному покупателю.

1.7. Гарантийные обязательства определяют ответственность изготовителя за качество и надежность выпускаемой им продукции в соответствии с действующим законодательством. Обязательства предусматривают безвозмездное устранение изготовителем дефектов продукции, выявленных потребителем в течении гарантийного периода и (или) безвозмездную замену деталей, узлов и агрегатов, преждевременно, по вине изготовителя, вышедших из строя в условиях эксплуатации, оговоренных Руководством по эксплуатации на продукцию.

2. Организация гарантийного обслуживания продукции производства АО «ГАЗ» и АО «КАЗ».

2.1. Гарантийное обслуживание продукции – это комплекс организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение ее надежности и безопасности, а также на создание условий для эффективной ее эксплуатации потребителями в течении гарантийного периода. Гарантийное обслуживание продукции организуется сервисной службой заводов-изготовителей (отделами послепродажной поддержки продукции), а также через сеть региональных СЦ, уполномоченных изготовителем на выполнение этого, и предусматривает реализацию ими гарантийных обязательств изготовителя перед потребителями его продукции.

Гарантийное обслуживание включает в себя предпродажную подготовку продукции, проведение пусконаладочных работ (при необходимости), а также техническое обслуживание и ремонт в гарантийный период эксплуатации.

2.2. Предпродажная подготовка – это комплекс работ по выявлению и устранению недостатков и повреждений, возникших в процессе транспортировки и хранения продукции, а также проведения работ, связанных с подготовкой продукции к эксплуатации, до момента ее продажи.

Предпродажная подготовка, выполняемая за счет изготовителя, производится перед отгрузкой (реализацией) продукции с завода-изготовителя.

Повторная предпродажная подготовка должна проводиться предприятиями-продавцами (дилерами) перед реализацией ими продукции потребителям уже за счет дилера через сеть СЦ, либо силами своих специалистов. Предприятие-продавец несет юридическую ответственность за неисправности, связанные с некачественным или неполным выполнением объема работ по предпродажной подготовке, и выявленные при эксплуатации автокрана до нулевого технического обслуживания.

В особых случаях, по решению завода-изготовителя, предпродажная подготовка продукции может проводиться по указанию и за счет завода-изготовителя по отношению к продукции, уже реализованной заводом-изготовителем и (или) первым предприятием-продавцом (дилером).

Выполнение предпродажной подготовки является обязательным условием соблюдения изготовителем своих гарантийных обязательств, о чем обязательно должна быть сделана отметка в сервисной книжке.

2.3. Пусконаладочные работы – это комплекс работ, включающих в себя частичную сборку продукции после ее транспортировки различными видами транспорта, в т.ч. и транспортировку кранов своим ходом по автомобильным дорогам, а также проверку работоспособности продукции (в рамках предпродажной подготовки) после частичной сборки.

Пусконаладочные работы проводятся в отношении продукции, подлежащей поставке (отгрузке) потребителю, по тем или иным причинам, в частично разобранном состоянии. До поставки (отгрузки) эта продукция проходит полный цикл заводских испытаний и поставляется с компонентами (детальями, узлами, металлоконструкциями, агрегатами), прошедшими испытания в составе продукции.

Порядок проведения пусконаладочных работ для каждого вида продукции определяется рекомендациями заводов-изготовителей.

Отнесение затрат по проведению пусконаладочных работ на чью-либо сторону определяется договором на поставку продукции.

2.4. Техническое обслуживание (в дальнейшем ТО) продукции в гарантийный период представляет собой комплекс работ (операций) по предупреждению неисправностей и обеспечению работоспособности продукции в пределах ее эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

Периодичность, состав и объемы операций ТО продукции устанавливаются изготовителем и содержатся в Руководстве по эксплуатации на продукцию.

ТО заключается в обязательном проведении уборочно-моющих, контрольно-измерительных, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, направленных на поддержание технически исправного состояния отдельных систем, агрегатов, узлов и продукции в целом.

ТО продукции выполняется за счет потребителя. В объем ТО могут быть дополнительно включены отдельные диагностические или вспомогательные работы, выполнение которых производится по желанию потребителя и за его счет.

2.5. Ремонт продукции в гарантийный период эксплуатации представляет собой комплекс работ (операций), связанных с выполнением гарантийных обязательств изготовителя, направленных на устранение недостатков и восстановления утраченной в период гарантийного срока работоспособности продукции в пределах ее эксплуатационных характеристик.

При гарантийном ремонте, как правило, устраняются все дополнительно выявленные отказы и неисправности, при этом, отказы и неисправности, возникшие по вине потребителя, устраняются при его согласии и за его счет.

2.6. Стоимость нормо-часа СЦ при выполнении работ в гарантийный период эксплуатации продукции должна быть согласована с изготовителем путем заключения двустороннего договора на организацию сервисного сопровождения продукции и отражать структуру и величину всех экономически обоснованных затрат СЦ на выполнение этих работ. Ее величина не должна превышать стоимости нормо-часа аналогичных работ по ТО и ремонту, проводимых СЦ в послегарантийный период эксплуатации продукции.

2.7. Вид и дата проведенного ТО, а также работы по гарантийному ремонту продукции с указанием наименования и их содержания, заверенные подписью ответственного лица и печатью (штампом) предприятия, проводившего эти работы, фиксируются в сервисной книжке на продукцию.

При этом, отметка любого СЦ сервисной сети АО «ГАЗ» и АО «КАЗ» о проведенных работах обязательна к сведению о соблюдении условий гарантии со стороны потребителя для любого другого СЦ из сервисной сети АО «ГАЗ» и АО «КАЗ» в случае, если потребитель по тем или иным причинам начал обслуживать продукцию в другом регионе (в другом СЦ этого же региона).

2.8. Применяемые СЦ запасные части и материалы для проведения (обеспечения) работ по гарантийному обслуживанию, должны иметь сопроводительные документы, подтверждающие соответствие их качества требованиям стандартов или нормативной документации их изготовителей.

При гарантийном ремонте запрещается установка или использование восстановленных деталей, узлов и агрегатов и не имеющих сертификата или знака соответствия.

В случае замены агрегатов, узлов, комплектующих изделий или составных частей продукции в гарантийный период эксплуатации, гарантийные сроки на них исчисляются в соответствии с гарантийным сроком, установленным заводом-изготовителем данных агрегатов,

узлов, комплектующих изделий или составных частей. Однако, гарантийный срок на эти агрегаты и т.д. не может быть меньше оставшегося периода распространения гарантийных обязательств на продукцию в целом.

2.9. Качество выполняемых работ по ТО и ремонту продукции в гарантийный период обеспечивается СЦ, в котором данные работы проводились. При этом, изготовителю предоставляется право осуществлять контроль качества выполненных СЦ работ по гарантийному обслуживанию.

3. Порядок предъявления, рассмотрения и удовлетворения претензий потребителей.

3.1. Претензии потребителей к качеству продукции принимаются и рассматриваются либо непосредственно службой сервиса заводов-изготовителей продукции, либо сервисными центрами заводов-изготовителей.

3.2. Положением предусматривается единый порядок рассмотрения и удовлетворения претензий потребителей в соответствии с требованиями ГК РФ.

3.3. При обнаружении дефекта продукции в период действия гарантийных обязательств, потребитель имеет право обратиться либо в сервисную службу изготовителя продукции, либо в любой ближайший (удобный для потребителя) СЦ с уведомлением о неисправности.

Уведомление должно быть составлено в письменном виде, содержать сведения о владельце, кране и его наработке, а также характере дефекта по первичной диагностике потребителем и может быть оформлено следующим образом:

- в виде письма на бланке предприятия и т.п.;
- в виде электронного сообщения;
- в виде заполненного бланка Акта-рекламации (находится в сервисной книжке на продукцию, также размещен на сайте изготовителя в разделе СЕРВИС с возможностью on-line заполнения и направления в адрес сервисной службы изготовителей продукции)

Уведомление может направляться в службу сервиса либо в СЦ посредством факсимильной или электронной связи, почтовым сообщением, либо нарочным.

3.4. По получению уведомления, служба сервиса либо СЦ принимает решение о порядке, месте и сроках проведения освидетельствования продукции на предмет заявленных потребителем неисправностей (отказах) и соблюдения условий гарантии со стороны потребителя продукции.

Освидетельствование отказавшей продукции должно быть проведено СЦ (службой сервиса) в минимально возможные сроки.

Как правило, освидетельствование проводится на производственной базе СЦ, но может выполняться и на месте нахождения отказавшей продукции.

В последнем случае, затраты по командированию специалистов СЦ, как правило, возлагаются на потребителя. В отдельных, либо экстренных случаях затраты по освидетельствованию отказавшей продукции на месте ее нахождения принимает на себя завод-изготовитель. В любом случае, завод-изготовитель ставит об этом в известность руководство СЦ и потребителя (его полномочного представителя).

В случае вины потребителя в возникновении дефекта, затраты по выезду ложатся на него.

3.5. В ходе освидетельствования, рассмотрения и удовлетворения претензий СЦ выполняет следующий комплекс мероприятий:

3.5.1. Проверка продукции и ее эксплуатационной документации на предмет соблюдения владельцем (потребителем) условий гарантии и сохранения за ним права на гарантийное обслуживание по заявленным претензиям (проверка фактического показания механического счетчика времени наработки и показаний наработки прибора безопасности и т.д. в соответствии с требованиями Паспорта на продукцию).

Проверка должна осуществляться всеми доступными методами, включая проверку телеметрической информации блока обработки информации прибора безопасности.

Все расходы по проверке возмещает сторона, признанная виновной в возникновении дефекта.

Завершается проверка составлением Акта-рекламации (форма Акта-рекламации является приложением к Договору на организацию сервисного сопровождения продукции между заводом-изготовителем и СЦ, а также размещена на сайте изготовителя в разделе СЕРВИС с возможностью on-line заполнения и направления в адрес сервисной службы изготовителей продукции), в котором либо подтверждается обоснованность претензий потребителя продукции и готовность изготовителя устранить заявленные дефекты за свой счет, либо мотивируется отказ потребителю в этом, с обязательным причин отказа. В любом случае, решение по Акту-рекламации направляется изготовителю продукции.

Акт-рекламации является обязательным к заполнению по всей его форме.

3.5.2. В случае признания претензий потребителя обоснованными, дополнительно (за счет изготовителя) проводится оценка технического состояния продукции с целью подтверждения заявленных потребителем претензий и выявления других возможных (скрытых) дефектов с составлением ведомости дефектов (является документом СЦ), необходимые данные из которой затем заносятся в Акт выполненных работ (является приложением к Договору на организацию сервисного сопровождения продукции между заводом-изготовителем и СЦ).

3.5.3. При необходимости (в случае потенциально длительного нахождения продукции в СЦ), составляется Акт приемки автокрана в гарантийный ремонт с указанием технического состояния всех его основных узлов и агрегатов, их комплектности на момент передачи продукции в гарантийный ремонт.

3.5.4. Выполняются все необходимые ремонтные работы в соответствии с ведомостью дефектов. Основным методом гарантийного ремонта должен быть агрегатный метод, предусматривающий замену дефектных изделий и сборочных единиц на исправные. В случае невозможности или нецелесообразности применения агрегатного метода ремонта, действия СЦ по восстановлению дефектной продукции должны быть согласованы с изготовителем.

При устранении дефектов, виновником которых является владелец, могут применяться иные методы ремонта.

3.5.5. После завершения ремонтных работ осуществляется выдача отремонтированной продукции владельцу с демонстрацией ее работоспособности на холостом ходу и под нагрузкой с оформлением акта выполненных работ.

При получении продукции из ремонта, его владелец подтверждает личной подписью приемку им выполненных работ на первых экземплярах заказ-наряда и акта выполненных работ.

4. Порядок сбора и возврата дефектных изделий.

4.1. СЦ обязаны возвращать на склад изготовителя детали и сборочные единицы, демонтированные с продукции при ее гарантийном ремонте, для их исследования и возможного последующего ремонта.

4.2. Все демонтированные при гарантийном ремонте агрегаты, узлы и детали, после согласования с изготовителем необходимости и способа их возврата, должны быть упакованы, идентифицированы (по номеру продукции) и возвращены вместе с сопроводительной документацией по гарантийному ремонту после его завершения изготовителю. Агрегаты, узлы и детали, имеющие пломбы, должны возвращаться без повреждения пломб.

Все возникающие при этом транспортные и иные дополнительные расходы возлагаются на изготовителя.

4.3. Каждое изделие, подлежащее отправке, должно быть чистым, комплектным и иметь оформленные сопроводительные документы (копию Акта-рекламации и бирку на изделии).

Не допускается разборка, нарушение пломбировки и другие воздействия на дефектные изделия, возвращаемые на склад рекламационных узлов, сверх необходимых для проведения их первичного анализа и принятия решения о причинах возникновения дефекта.

Возвращаемые изделия должны быть упакованы так, чтобы исключить их повреждение при транспортировке.

Каждое отправляемое место (контейнер, ящик, посылка и т.п.) должно иметь по два экземпляра накладной, а у отправителя остается копия накладной.

4.4. Комиссия в составе представителей сервисной службы и ОТК изготовителя производит приемку полученных от СЦ изделий по накладной. Служба сервиса оформляет акт приемки забракованных изделий в трех экземплярах, один из которых вместе с экземпляром накладной с отметкой о приемке изделий возвращается СЦ, а оставшиеся экземпляры остаются у изготовителя.

4.5. Возвращенные дефектные изделия собственного производства подлежат исследованию самим изготовителем с целью выявления причин брака, а покупные комплектующие изделия должны быть направлены для аналогичного исследования на соответствующие предприятия-изготовители.

4.6. Оплата СЦ стоимости ремонта не проводится изготовителем без осуществления возврата изделия в соответствии с данным разделом Положения и текстом Договора на организацию сервисного сопровождения продукции между заводом-изготовителем и СЦ.