



12/2022

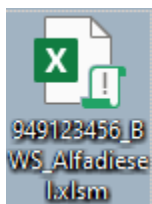
## Инструкция по заполнению гарантийной заявки в BWS

В случае возникновения проблем при входе в личный кабинет [WEB версии](#) гарантийного портала BWS Online, необходимо пользоваться excel формой BWS для сохранения и обработки данных о гарантийных обращениях клиентов.

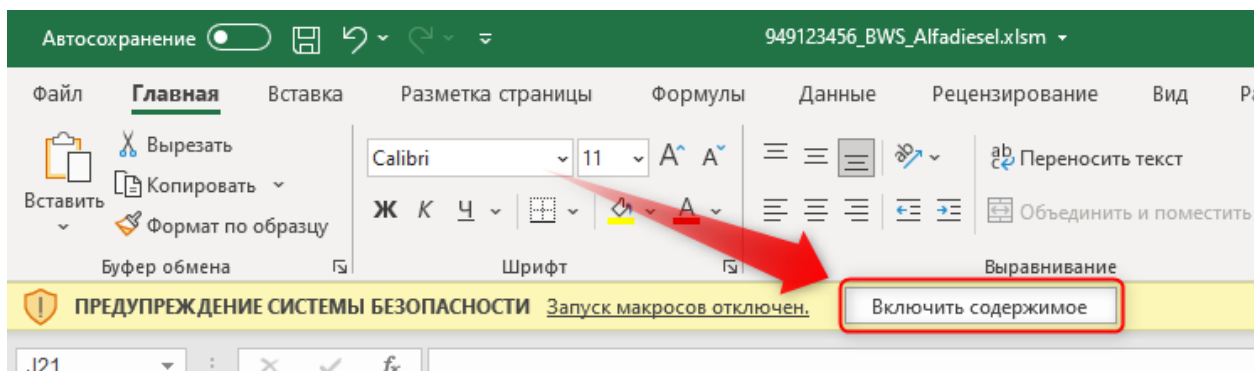
Получить excel форму BWS можно по запросу на электронный адрес [wrnt@ru.bosch.com](mailto:wrnt@ru.bosch.com).

Ниже приведена инструкция по внесению и обработке данных в excel форме BWS.

1) Откройте excel файл, полученный от Bosch:



2) В поле предупреждения системы безопасности нажмите «Включить содержимое» для запуска встроенных макросов. Если данное поле не возникло, пропустите этот пункт.



3) Поля «Страна» и «Номер клиента» уже заполнены в соответствии с данными организации.

XXXXXX (10 знак.)	Страна 163001
шт	Номер клиента 949123456
ДД.ММ.ГГГГ	
ДД.ММ.ГГГГ	
ММ.ГГГГ	

Подсказка: в поле «Номер клиента» находится идентификационный номер гарантийного сервиса, который Вы можете использовать при обращении в гарантийную службу Bosch для ускорения поиска Вашей заявки.

#### 4) Заполнение данных заявки:

	A	B	C	D	E	F
1						
2	Номер заявки		000001	XXXXXX	Страна	163001
3	Данные изделия	Артикул изделия	0445120123	(10 знак.)	Номер клиента	949123456
4		Количество	1	шт		
5		Дата покупки	03.07.2022	дд.мм.гггг		
6		Дата выхода из строя	02.12.2022	дд.мм.гггг		
7		Дата изготовления	719			
8		Серийный номер	123456789	обязательно при оформлении гарантийной в случае отсутствия данных VIN указать		
9	Данные а/м	VIN	NO VIN			
10		Марка а/м	MB			
11		Модель а/м	Sprinter 209 CDI			
12		Пробег изделия на а/м	2000	км		
13	Затраты	Время монтажа/демонтажа	0,70	н/ч		
14		Время ремонта	2,30	н/ч		
15		Дополнительные затраты	40,00	EUR		
16	Комментарии/пояснения по причине выхода из строя		Гарантийная заявка поступила от ООО Петров и КО. Описание неисправности			
17	Запчасти		0433175481, F00RJ00841			
18						
19						
20						
21						
22						

В поле «Номер заявки» (1) вносите шестизначный номер гарантийной заявки. Рекомендуется начинать нумерацию с 000001 и увеличивать каждый следующий номер на единицу (000002, 000003, 000004 и т.д.) При этом номер «Протокола проверки изделия», соответствующий заполняемой гарантийной заявке, должен совпадать с номером самой гарантийной заявки.

**Если Вы ранее пользовались WEB версией BWS сохраняйте нумерацию гарантийных заявок с учетом, ранее внесенных на портале.**

Подсказка: в случае принятия гарантийным сервисом отрицательного решения по гарантийному обращению гарантийная заявка в BWS не оформляется. Однако, для выдачи клиенту оформляется «Протокол проверки изделия» с описанием причины отрицательного решения по гарантии. Такие протоколы можно нумеровать по отдельной системе. Например, так: R0001, R0002, R0003 и т.д.

В поле «Артикул изделия» (2) вносите 10-значный номер агрегата или запчасти.

- Если дефектная запчасть Bosch является частью агрегата Bosch, поставляемого в сборе, то в данное поле необходимо внести десятизначный артикул агрегата, а артикул самой запчасти – в поле «Запчасти» (см. информацию далее).
- Если дефектная запчасть не является частью агрегата Bosch, то в данное поле необходимо внести десятизначный артикул запчасти, и его же следует внести в поле «Запчасти» (см. информацию далее).

Примеры агрегатов Bosch, к которым отдельно поставляются запчасти Bosch: генераторы, стартеры, ТНВД, дизельные форсунки, дизельные инжекторы, топливные рейки (аккумуляторы давления)...

В поле «**Количество**» (3) вносим количество дефектных компонентов (агрегатов или запчастей), указанных в поле «**Артикул изделия**» (2).

В поле «**Дата покупки**» (4) вносите документально подтвержденную дату приобретения пользователем изделия. Подтверждением могут быть признаны следующие документы:

- полностью заполненный «Гарантийный талон» с подписью продавца и печатью торгующей организации;
- кассовый чек (или квитанция), в котором указано наименование (артикул) товара;
- накладная, подтверждающая отгрузку товара.

В случае отсутствия подтвержденной информации о дате покупки или ввода в эксплуатацию в поле «**Дата покупки**» (4) вносите дату производства изделия (последний день указанного месяца производства).

В поле «**Дата выхода из строя**» (5) вносите документально подтвержденную дату обнаружения неисправности. Документом, подтверждающим дату обнаружения неисправности, могут быть признаны:

- заказ-наряд автосервисного предприятия, проводившего диагностику и выявившего неисправность, с указанием артикула и серийного номера (если имеется) компонента;
- акт дефектовки изделия от имени автосервисного предприятия, проводившего диагностику и выявившего неисправность, с указанием артикула и серийного номера (если имеется) компонента и описанием признаков неисправности.

В случае отсутствия подтвержденной информации о дате выхода из строя в поле «**Дата выхода из строя**» (5) вносите дату обращения клиента с гарантийной претензией.

В поле «**Дата изготовления**» (6) вносите трехзначный код даты изготовления, указанный на упаковке или на самом изделии. Если дата изготовления указана на изделии в явном виде, например 03-23-17 (что означает 23.03.2017), тогда найдите соответствующий код изготовления в [таблице кодировки дат](#) (в данном примере получится 719) и внесите его в поле «**Дата изготовления**» (6).

В поле «**Серийный номер**» (7) вносите серийный номер компонента (если имеется). Допускается не вносить серийный номер в случае, если на компоненты данного типа серийный номер не наносится (лампы накаливания, щетки стеклоочистителей, тормозные колодки и др.) При оформлении гарантийного случая на агрегаты, несущие на себе серийный номер (ТНВД, дизельный инжектор, ЭБУ и др.), внесение серийного номера в поле «**Серийный номер**» (7) обязательно!

В поле «**VIN**» (8) вносите идентификационный номер автомобиля (VIN-код). Внесение VIN в это поле крайне желательно для целей статистики и последующей информационной обработки аналогичных случаев (например, история гарантийных поломок на одном и том же автомобиле). Однако при отсутствии информации о VIN автомобиля допускается внести код «NO VIN», что позволит избежать системного сообщения об ошибке при сохранении заявки.

В поле «**Марка а/м**» (9) и «**Модель а/м**» (10) также желательно вносить информацию о марке и модели автомобиля.

В поле «**Пробег изделия на а/м**» (11) вносите пробег автомобиля в километрах либо время наработки двигателя в часах с момента установки описываемого компонента до момента возникновения неисправности.

В поле «**Время монтажа/демонтажа**» (12) вносите время, **действительно** затраченное на монтаж/демонтаж изделия гарантийным сервисом. Все перечисленные работы должны быть оформлены заказ-нарядом, скан или фото которого необходимо приложить к excel форме при отправке в Bosch. Если изделие поступило с гарантийной претензией от стороннего сервисного центра в сопровождении заказ-наряда с указанием стоимости монтажа/демонтажа, необходимо пересчитать указанную стоимость в Евро и внести в поле «**Дополнительные затраты**» (14). Скан заказ-наряда, подтверждающего стоимость монтажа/демонтажа, необходимо в этом случае также приложить к excel форме при отправке в Bosch.

В поле «**Время ремонта**» (13) вносите время, **действительно** затраченное гарантийным сервисом на проверку, диагностику, вскрытие и дефектовку изделия, а также дополнительное время, затраченное на принятие гарантийного решения, и время, затраченное на выполнение гарантийного ремонта изделия (если таковой проводился). Все перечисленные работы должны быть оформлены внутренним заказ-нарядом, или фото которого необходимо приложить к excel форме при отправке в Bosch. Минимальная единица вносимого времени 0,1 н/ч.

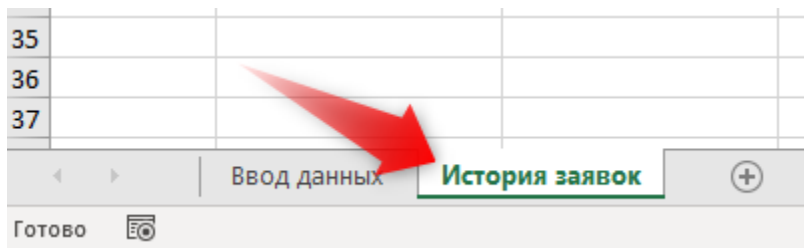
В поле «**Дополнительные затраты**» (14) вносите дополнительные расходы, напрямую связанные с рассматриваемым гарантийным случаем. Все дополнительные затраты должны быть подтверждены сканами документов, приложенных к excel форме при отправке в Bosch. Дополнительные расходы, не внесенные в гарантийную заявку, компенсации не подлежат. Дополнительные расходы, не подтвержденные приложенными к заявке сканами соответствующих документов, компенсации не подлежат.

В поле «**Комментарии/пояснения по причине выхода из строя**» (15) можно добавить любые значимые пояснения и комментарии к гарантийной заявке.

Поле «**Запчасти**» (16) в зависимости от рассматриваемого случая может содержать **одну или несколько запчастей** (10-значный номер изделия), компенсация стоимости которых в виде возврата денежных средств требуется для закрытия претензии по данному гарантийному случаю. Компенсации в виде стоимости подлежат **ТОЛЬКО** изделия, внесенные в поле «**Запчасти**». В случае внесения нескольких артикулов зап. частей, необходимо внести значения через запятую.

По мере заполнения полей цвет поля будет меняться с красного на зеленый. **После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Сохранить заявку» (17).**

5. Проверить внесенные данные можно перейдя на вкладку «История заявок».

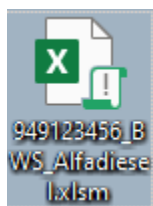


Данные доступны в таблице. При необходимости, для поиска можно воспользоваться фильтром (1). Изменение сохраненных данных в таблице ограничено для пользователя и возможно только на стороне Bosch.

	C	D	E	F	G	H
1	Дата заявки	Номер заявки	Артикул изделия	Количество	Дата покупки	Дата выхода из строя
3	12/15/2022 8:22:44 PM	000001	0445120123	1	7.3.2022	12.2.2022
4	12/15/2022 8:27:42 PM	000002	0402796208	1	9.22.2022	12.9.2022
5	12/15/2022 8:29:55 PM	000003	0221503001	2	12.2.2022	12.10.2022
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

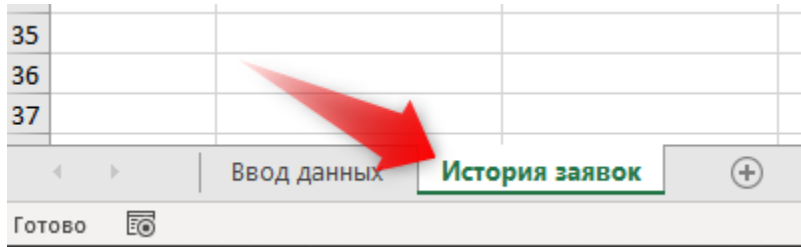
Далее повторите внесение заявки, перейдя на вкладку «Ввод данных», номер заявки можно использовать прежний.

6) Сохраните и направьте заполненную форму excel в гарантийную службу Bosch по адресу [wrnt@ru.bosch.com](mailto:wrnt@ru.bosch.com) в теме письма укажите название файла (пример 949123456\_BWS\_Alfadiesel).



В дальнейшем продолжайте вносить данные в сохраненную форму excel, чтобы ранее внесенные данные сохранялись и были доступны для проверки и редактирования.

7) После получения от гарантийной службы Bosch по e-mail результата проверки гарантийных случаев, откройте ранее сохраненную форму excel и перейдите на вкладку «История заявок».



Подтвержденные гарантийные со стороны Bosch заявки будут выделены зеленым цветом (1), отклоненные будут выделены красным цветом (2).

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Страна	Номер клиента	Дата заявки	Номер заявки	Артикул изделия	Количество	Дата покупки	Дата выхода из строя
1	163001	949123456	12/15/2022 8:22:44 PM	000001	0445120123	1	7.3.2022	12.2.2022
2	163001	949123456	12/15/2022 8:27:42 PM	000002	0402796208	1	9.22.2022	12.9.2022
3	163001	949123456	12/15/2022 8:29:55 PM	000003	0221503001	2	12.2.2022	12.10.2022
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								

Ответственный:

Robert Bosch GmbH Automotive Aftermarket

Quality Management und Methods

IT-Systems/-Processes and IAM Warranty (AA/QMM2)

По всем вопросам обращайтесь в представительство ООО «Роберт Бош»