

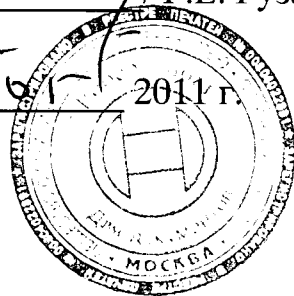
УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель Службы сервиса ООО
«Роберт Бош» в РФ,
Республики Беларусь и Украины

 / Г.Е. Рузавин/

Москва -

« 4 »



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «ФУЗО КАМАЗ Тракс Рус»

 / А.Ш. Ягудин/

Казань

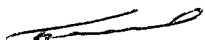
« 11 »

2011 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

*О взаимодействии Дилеров ФКТР (ФУЗО КАМАЗ Тракс Рус)
и сервисных станций «Бош Дизель Центр» по организации
сервиса топливной аппаратуры BOSCH, установленной на
двигатели автомобиля
Mitsubishi Fuso CANTER*



В настоящем Положении используются следующие термины:

Изготовитель – Компания ООО «Роберт Бош» (*Robert BOSCH GmbH*) изготовитель компонентов системы CRS (топливный насос и инжектора), применяемых на автомобилях *Mitsubishi Fuso CANTER*.

ФКТР (ООО «ФУЗО КАМАЗ Тракс Рус») - производитель автомобилей *Mitsubishi Fuso CANTER*, на двигателях которых применяются компоненты топливной системы Robert BOSCH GmbH.

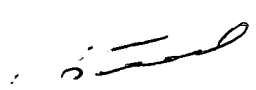
Дилер ФКТР - юридическое лицо, которое приобрело у ФКТР Автомобиль на основании Договора поставки, и/ или запасные части на основании Договора поставки запасных частей с и/или взявшее на себя обязательство осуществлять гарантийное и сервисное обслуживание автомобиля *Mitsubishi Fuso CANTER* на основании Договора сервисного обслуживания.

Авторизованный сервисный центр - (АСЦ) – технически оснащенное и оборудованное предприятие Дилера ФКТР, осуществляющее техническое обслуживание и гарантийный ремонт автомобилей *Mitsubishi Fuso CANTER*.

Бош Дизель Центр – авторизованная сервисная станция, уполномоченная выполнять гарантийное и постгарантийное обслуживание топливной аппаратуры BOSCH.

Потребитель - юридическое или физическое лицо, приобретающее и эксплуатирующее автомобиль *Mitsubishi Fuso CANTER*.

Компоненты – детали топливной системы (насос и инжектора) автомобиля *Mitsubishi Fuso CANTER*.



1. Общие положения.

1.1. Гарантийный период эксплуатации компонентов Изготовителя исчисляется со дня продажи автомобиля *Mitsubishi Fuso CANTER* первому владельцу. В день передачи проданного нового Автомобиля Владелец в сервисной книжке Дилером ФКТР заполняются Меморандум о регистрации (для дилера) (Приложение 1) и Меморандум о регистрации (для владельца). Сканированная копия отрывного талона Меморандума о регистрации (для дилера) отправляется по электронной почте на e-mail: warranty@fusotrucks.ru. Оригинал отрывного талона Меморандум о регистрации (для дилера) отправляется экспресс почтой в ФКТР до 29 числа каждого месяца по адресу: 420107, РТ, г. Казань, ул. Спартаковская, д.6, ТОЦ «Сувар-Плаза», офис 505. Меморандум о регистрации (для владельца) остается в сервисной книжке для дальнейшего поддержания гарантии автомобиля.

1.2. Период гарантии компонентов Изготовителя приравнивается к гарантийному периоду, установленному для автомобиля *Mitsubishi Fuso CANTER* указанному в сервисной книжке и составляет три года или 100 000 км пробега.

1.3. Условием для направления Покупателем претензий по качеству продукции является применение АСЦ диагностического прибора производителя автомобиля (MUT-3) или системного тестера KTS с актуальной программой ESI [tronic] Изготовителя.

1.4. Условия данного Положения распространяются на период эксплуатации компонентов Изготовителя, установленных на автомобилях *Mitsubishi Fuso CANTER*.

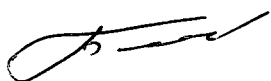
2. Информационное обеспечение.

2.1. ФКТР предоставляет информацию Изготовителю о количестве проданных автомобилей, на которых используется компоненты Изготовителя.

2.2. Изготовитель предоставляет ФКТР информацию о наличии существующих и организации новых региональных Бош Дизель Центров на территории Российской Федерации.

2.3. ФКТР размещает информацию о местонахождении Бош Дизель Центров в сервисной книжке, прилагаемой к автомобилю *Mitsubishi Fuso CANTER*.

2.4. ФКТР размещает в интернете на официальном сайте ФКТР и на дилерском портале ФКТР информацию о Бош Дизель Центрах (адрес, схема проезда, контактные лица, телефон, факс, e-mail, www адрес).



2.5. ФКТР и Изготовитель обмениваются тематической информацией, способствующей развитию взаимодействия Дилеров ФКТР и Бош Дизель Центров.

3. Гарантийное обслуживание.

Гарантийному обслуживанию со стороны Изготовителя подлежат только гидравлические компоненты топливной системы а именно инжектор и топливный насос высокого давления.

3.1. Рассмотрение рекламаций для компонентов до заполнения Меморандума о регистрации.

До момента первой продажи автомобиля Mitsubishi Fuso CANTER Потребителю действуют условия гарантии производителя автомобилей – ФКТР. При необходимости привлекается Бош Дизель Центр на коммерческой основе.

3.2. Рассмотрение рекламаций Потребителя и оформление соответствующих необходимых документов.

3.2.1. Для удовлетворения рекламации Потребителя ФКТР и ООО «Роберт Бош» поддерживают у себя обменный фонд новых компонентов Изготовителя, и обеспечивают доставку новых компонентов в 3-х дневный срок.

3.2.2. В гарантийный период эксплуатации автомобиля *Mitsubishi Fuso ANTER* рекламации Потребителя рассматриваются в АСЦ.

По желанию, Дилеры ФКТР могут получать техническую помощь со стороны Изготовителя по Hot Line, которая организовывается на договорной основе.

3.2.3. АСЦ выполняют следующие работы:

- проверка отсутствия нарушений, правил эксплуатации двигателя;
- проверка комплектации двигателя, идентификация двигателя и компонентов топливоподачи, оценка состояния двигателя на отсутствие ремонтных воздействий или внешних повреждений по вине Потребителя;
- оценка заправки систем и агрегатов маслом и рабочими жидкостями, рекомендованными Руководством по эксплуатации двигателя;
- проверка качества и сроков проведения технического обслуживания автомобиля *Mitsubishi Fuso CANTER*;
- если автомобиль находился на хранении, проверяется выполнение требований консервации условиям хранения;
- мероприятия по поиску неисправностей в системе управления двигателем, а именно:
 - проводится диагностика компонентов системы питания в составе автомобиля;
 - проверяются компоненты системы управления согласно инструкциям технической программы ESI [tronic] или на диагностическом приборе MUT-3.

Если результаты диагностики позволяют устранить неисправность на месте, АСЦ производит соответствующие работы согласно Руководству по ремонту двигателя ФКТР.



Если результаты диагностики двигателя выявляют неисправности в компонентах Изготовителя, Дилер ФКТР готовит акт дефектовки (Приложение 2) с указанием предполагаемой причины и направляет его в ФКТР и ближайший Бош Дизель Центр.

3.2.4. Бош Дизель Центр уполномочен проводить диагностику и ремонт компонентов Изготовителя, а именно: насосов, инжекторов.

Неисправные компоненты Изготовителя, а именно, топливный насос высокого давления (ТНВД) и инжекторы направляются для последующей экспертизы в ближайший Бош Дизель Центр.

3.2.5. Запрещается вскрытие компонентов Изготовителя специалистам АСЦ. Несанкционированное вскрытие компонентов Изготовителя ведёт к аннулированию гарантии на данное изделие.

3.2.6. При передаче дефектного компонента Изготовителя в Бош Дизель Центр Дилер ФКТР в обязательном порядке предоставляет следующие сопроводительные документы:

- ✓ Акт дефектовки
- ✓ Копию страниц сервисной книжки с отметками проведения ТО
- ✓ Копию ПТС

3.3 Восстановление неисправной топливной аппаратуры (ТНВД или форсунки).

3.3.1. Взаимодействие Дилера ФКТР и Бош Дизель Центра по удовлетворению рекламаций Потребителя в гарантийный период производится следующим образом.

После составления акта дефектовки Дилер ФКТР своими силами и средствами производит демонтаж и отправку дефектного компонента Изготовителя в ближайший Бош Дизель Центр.

Одновременно при предъявлении и оформлении рекламации Потребитель подписывает письмо (в произвольной форме), гарантирующее оплату всех затрат Дилера ФКТР и Бош Дизель Центра на восстановление компонента, при выходе из строя компонента Изготовителя по причине не соблюдения правил эксплуатации.

Бош Дизель Центр не более чем в 2-х дневный срок с момента получения дефектного компонента Изготовителя проводит его диагностику, оформляет протокол проверки компонента, отправляет его Дилеру ФКТР.

3.3.2. В случае признания компонента дефектным по вине Изготовителя (гарантийный случай):

Бош Дизель Центр в течении 2-х рабочих дней после диагностики организует ремонт компонента (ТНВД, либо инжектора). Если предполагается, что длительность ремонта может составить более 5-и дней, Бош Дизель Центр должен предоставить на замену новый исправный компонент из своего обменного фонда с проверкой работоспособности автомобиля ***Mitsubishi Fuso CANTER***.

- Расходы на монтаж/демонтаж компонентов Изготовителя несет ФКТР.

Бош Дизель Центр возмещает следующие затраты Дилера ФКТР:

- стоимость буксировки неисправного ТС. Величина расходов по буксировке ТС должна подтверждаться приложением документа по оплате соответствующего счёта. Максимальная дальность буксировки - 200 км.

- стоимость транспортировки дефектного компонента Изготовителя в адрес Бош Дизель Центр согласно приложенным документам.

- последствия повреждения двигателя от признанного гарантийным компонентом Изготовителя, принимает на себя Изготовитель в виде компенсации стоимости работ, материалов и деталей для восстановления двигателя.

3.3.3. В случае признания компонента дефектным не по вине Изготовителя (не гарантийный случай):

Бош Дизель Центр направляет Дилеру ФКТР оригиналы документов, подтверждающие проведение и результаты диагностики, и / или фотографии неисправных узлов с описанием причины выхода из строя и предполагаемую стоимость ремонта.

- Дилер ФКТР предоставляет результаты диагностики компонентов Изготовителя и предполагаемую стоимость ремонта Потребителю.

- Потребитель принимает решение об осуществлении ремонта

При получении письменного согласия Потребителя на ремонт компонентов Изготовителя:

- Дилер ФКТР предоставляет соответствующую информацию в Бош Дизель Центр

- Бош Дизель Центр направляет счет Дилеру ФКТР, который включает в себя стоимость ремонта неисправного компонента Изготовителя. Трудоемкость проведения работ со стороны Бош Дизель Центр регламентирована и указана в ESI [tronic].

- Дилер ФКТР направляет счет Потребителю, включающий стоимость диагностики, монтажа/демонтажа, ремонта и пересылки компонентов Изготовителя в Бош Дизель Центр.

- После оплаты счета Потребителем Бош Дизель Центр производит ремонт компонента и организует его отправку Дилеру ФКТР за счёт Потребителя.

При письменном отказе Потребителя от ремонта компонента Изготовителя:

- Дилер ФКТР предоставляет соответствующую информацию в Бош Дизель Центр.

- Бош Дизель Центр выставляет счет Дилеру ФКТР, который включает в себя стоимость диагностики неисправного компонента Изготовителя.

- Дилер ФКТР направляет счет Потребителю, включающий стоимость диагностики, монтажа/демонтажа и пересылки компонента Изготовителя.

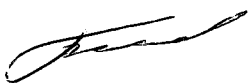
- После оплаты счета Потребителем Бош Дизель Центр направляет неисправный компонент Изготовителя Дилеру ФКТР за счёт Потребителя.

4. Постгарантийное обслуживание.

4.4.1. При обращении Потребителя в постгарантийный период Дилер ФКТР должен исключить все факторы, вызывающие неисправности компонентов Изготовителя:

- грязный топливный фильтр;

- загрязненное механическими частицами топливо в баке;



- пережатый топливопровод;
- нарушение вентиляции топливного бака;
- не герметичность всасывающей топливной магистрали бака - ТНВД (завоздушивание);
- не герметичность системы ТНВД - трубки высокого давления;
- ослабление крепления деталей привода ТНВД.

4.2. После проверки всех подобных факторов Дилер ФКТР производит снятие неисправного компонента Изготовителя и направляет его в ближайший Бош Дизель Центр для диагностики и коммерческого ремонта за счет Потребителя.

4.3. При отправке неисправного компонента Изготовителя в Бош Дизель Центр:

- Дилер ФКТР информирует Бош Дизель Центр о необходимости проведения ремонта (с отметкой, что случай - постгарантийный).

- Бош Дизель Центр направляет счет Дилеру ФКТР, который включает в себя стоимость ремонта неисправного компонента Изготовителя;

- Дилер ФКТР направляет счет Потребителю, включающий стоимость диагностики, монтажа/демонтажа и пересылки компонента Изготовителя.

- После оплаты счета Потребителем Бош Дизель Центр производит ремонт неисправного компонента Изготовителя и организует его отправку Дилеру ФКТР за счёт Потребителя

4.4. Дилер ФКТР устанавливает восстановленный компонент Изготовителя и диагностирует работоспособность автомобиля при Потребителе.

5. Обеспечение запасными частями.

5.1. ФКТР ежеквартально, не позднее 15 числа после завершения отчетного квартала, предоставляет Изготовителю информацию о количестве проданных автомобилей *Mitsubishi Fuso CANTER*.

5.2. ФКТР и Бош Дизель Центр обязаны содержать в обменном фонде компоненты и пополнять его по мере расходования.



МЕМОРАНДУМ О РЕГИСТРАЦИИ (ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦА)

Владелец ООО, АВЕ-Интер

Адрес г. Казань, Сибирский тракт, 34

Модель Mitsubishi Fuso Canter

VIN Z8VFE850E900000001

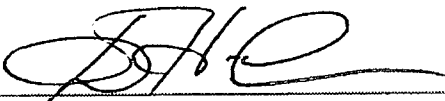
№ шасси Z8VFE850E900000001

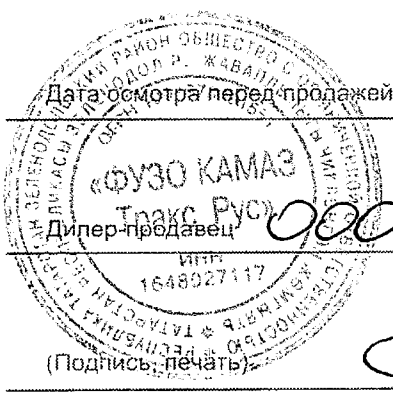
№ двигателя D40647

Дата продажи 13.07.2010г

Дата осмотра перед продажей 12.07.2010г

Дилер-продавец ООО, ФКТР

(Подпись, печать) 







Акт дефектовки

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г

Дилер продавший продукт _____

Модель _____ **VIN** _____

шасси № _____ **двигатель №** _____

Дата последнего обслуживания _____ **пробег** _____

Дата появления неисправности _____ **пробег** _____

**Описание
неисправности:** _____

Процедура диагностики: _____

Причина неисправности: _____

Метод ремонта: _____

Акт составил _____ / _____ /
(подпись и полная расшифровка подписи)

