

Утверждаю:

Руководитель Службы сервиса в
РФ и республике Беларусь
ООО «Роберт Бош»



Г. Е. Рузавин
Москва

«24» 05 2007 г.

Утверждаю:

Технический директор
ООО «Мазда Мотор Рус»



П. А. Саломатин
Москва

«28» 06 2007 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ АВТОРИЗОВАННЫХ СЕРВИСНЫХ
СТАНЦИЙ MAZDA И РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ СТАНЦИЙ
БОШ ДИЗЕЛЬ СЕРВИС В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ДИЗЕЛЬНЫХ КОМПОНЕНТОВ BOSCH,
УСТАНАВЛИВАЕМЫХ НА АВТОМОБИЛИ MAZDA

1. Общие положения

1.1. Гарантийный период исчисляется со дня продажи ТС первому владельцу, указанного в сервисной книжке (договоре купли-продажи).

1.2. Гарантийный срок на дизельные компоненты BOSCH соответствует гарантийному сроку на автомобили MAZDA и составляет 36 месяцев или 100000 км, в зависимости от того, что наступит раньше.

1.3. Гарантийному обслуживанию подлежат изделия, устанавливаемые на соответствующие дизельные автомобили. Список моделей MAZDA и дизельных компонентов Bosch приведен в Приложении №1 к Положению.

2. Информационное обеспечение

2.1. На первом этапе сотрудничества ООО «Мазда Мотор Рус» предоставляет информацию о собираемых / производимых моделях ТС, на которых используются дизельные компоненты BOSCH, а именно модель ТС, год выпуска и типовое обозначение двигателя. Данная информация отображается в Приложении №1.

2.2. Перед появлением на рынке новой модификации автомобиля ООО «Мазда Мотор Рус» незамедлительно информирует Службу сервиса ООО «Роберт Бош».

2.3. ООО «Роберт Бош» своевременно предоставляет ООО «Мазда Мотор Рус» информацию по наличию и организации новых региональных Бош Дизель Сервисов на территории РФ.

2.4. ООО «Мазда Мотор Рус» размещает на сайте технической поддержки дилеров Мазда в России информацию о сервисной сети станций BOSCH (карта, адреса, схема проезда, контактные лица, телефоны, факсы, e-mail, www адрес);

2.5. ООО «Мазда Мотор Рус» и ООО «Роберт Бош» ежемесячно обмениваются тематической информацией, способствующей развитию взаимодействия сервисных станций MAZDA и BOSCH.

3. Гарантийное обслуживание

3.1. Рассмотрение обращений Покупателя и оформление соответствующих необходимых документов

3.1.1. В гарантийный период эксплуатации автотехники рекламации Покупателя могут рассматриваться только в авторизованных сервисных станциях MAZDA.

3.1.2. Покупатель автотехники при обнаружении неисправности в гарантийный период её эксплуатации обращается в любую ближайшую авторизованную сервисную станцию MAZDA.

3.1.3. После проверки документации и определения условий эксплуатации автотехники, сервисная станция MAZDA проводит мероприятия по поиску неисправностей в двигателе в соответствии с процедурой, описанной в руководстве по ремонту.

3.1.4. Сервисная станция MAZDA при диагностике автомобиля должна исключить все факторы, вызывающие неисправности ТНВД:

- загрязненный топливный фильтр;
- загрязненное механическими частицами топливо в баке;
- пережатые подводящие и обратные топливопроводы;
- нарушение вентиляции топливного бака;
- не герметичность всасывающей топливной магистрали бак – ТНВД (завоздушивание);
- не герметичность системы ТНВД – распределительная рампа – инжекторы.

3.1.5. Рекламация принимается при установлении вины Изготовителя в возникновении неисправности или недоказанности вины Покупателя, отклоняется - при установлении вины Покупателя. Вина Покупателя может заключаться:

- в нарушении требований заводского руководства по эксплуатации, сервисной книжки по техническому обслуживанию, хранению;
- в распломбировании, разборке, самостоятельном ремонте неисправных изделий;
- внесении в конструкцию изменений, не согласованных с Изготовителем.
- повреждении автомобиля в аварии.

3.1.6. Сервисная станция MAZDA и Бош Дизель Сервис должны обеспечить устранение неисправностей топливной аппаратуры путем ремонта дефектного узла, и обговаривают условия и сроки удовлетворения рекламации.

3.1.7. При обращении в Бош Дизель Сервис сервисная станция MAZDA в обязательном порядке прикладывает к Рекламационному акту (Приложение №2) копию свидетельства о регистрации ТС, копию сервисной книжки (страница регистрации передачи автомобиля владельцу) и таблицу проведения ТО из электронной сервисной книжки.

3.2. Восстановление неисправной топливной аппаратуры

Взаимодействие сервисной станции MAZDA и Бош Дизель Сервиса по удовлетворению рекламаций Покупателей автомобилей MAZDA в гарантийный период производится следующим образом.

3.2.1. В случае отказа Покупателя оформить письмо, гарантирующее оплату всех затрат (при не гарантийном случае), обращение по качеству топливной аппаратуры отклоняется сервисной станцией MAZDA без обращения в Бош Дизель Сервис.

3.2.2. Сервисная станция MAZDA после составления Рекламационного акта своими силами и средствами производит демонтаж и отправку неисправного компонента в ближайший Бош Дизель Сервис. Отправка изделия должна осуществляться бесплатным образом.

3.2.3. Бош Дизель Сервис обязуется в течение 48 часов с момента получения неисправных узлов произвести экспертизу изделия и оформить «Протокол проверки изделия» (Приложение № 3).

3.2.4. В случае признания изделия Bosch дефектным:

3.2.4.1. Бош Дизель Сервис информирует сервисную станцию Mazda о необходимости ремонта дефектных деталей, готовит «Протокол проверки изделия» и посылает его копию по факсу (или по электронной почте отсканированную копию) дилеру Mazda и производит ремонт. После выполнения ремонта Бош Дизель Сервис готовит счет и выставляет его в сервисную станцию Mazda по факсу (или по электронной почте отсканированную копию). Сервисная станция MAZDA оплачивает счет Бош Дизель Сервису в течение не более 5-ти банковских дней с момента получения копии счёта. После получения оплаты Бош Дизель Сервис отправляет отремонтированные детали в сервисную станцию MAZDA совместно с оригиналом «Протокола проверки изделия» и оригиналом счёта.

3.2.4.2. Сервисная станция MAZDA получает и устанавливает изделие на двигатель с последующей проверкой работоспособности автомобиля и возвращает его Покупателю с демонстрацией работоспособности.

3.2.4.3. Сервисная станция MAZDA оформляет гарантийную рекламацию с учетом сумм за ремонт Бош Дизель Сервиса и по пересылке деталей. Работы Бош Дизель Сервиса и услуги по пересылке деталей указываются в гарантийной рекламации как субподрядные.

3.2.4.4. В случае признания Бош Дизель Сервисом неисправных узлов непригодными для ремонта, Бош Дизель Сервис информирует об этом сервисную станцию Mazda, отправляет копию «Протокола проверки изделия» и

копию счета за диагностику по факсу (или по электронной почте отсканированную копию) в сервисную станцию MAZDA. Сервисная станция MAZDA оплачивает счет Бош Дизель Сервису в течение не более 5-ти банковских дней с момента получения копии счёта и производит заказ оригинальных деталей MAZDA (в случае отсутствия на складе). После получения оплаты Бош Дизель Сервис отправляет дефектные детали в сервисную станцию MAZDA совместно с оригиналом «Протокола проверки изделия» и оригиналом счёта.

3.2.4.5. Сервисная станция MAZDA производит замену дефектных деталей на новые оригинальные детали MAZDA. При оформлении рекламации услуги Бош Дизель Сервиса и услуги по пересылке дефектных изделий указываются как субподрядные.

3.2.5. В случае признания изделия Bosch не гарантийным:

3.2.5.1. Бош Дизель Сервис направляет сервисной станции MAZDA следующие документы:

- оригинал Протокола проверки с описанием причины выхода из строя
- распечатанный протокол результатов диагностики
- и / или фотографии неисправных узлов
- предполагаемую стоимость ремонта.

3.2.5.2. Сервисная станция MAZDA предоставляет результаты диагностики изделия и предполагаемую стоимость ремонта Покупателю.

3.2.5.3. При получении письменного согласия Покупателя на ремонт:

- Сервисная станция MAZDA предоставляет Бош Дизель Сервису письменное подтверждение согласия на ремонт.
- Бош Дизель Сервис направляет счет сервисной станции MAZDA, который включает в себя стоимость диагностики и ремонта изделия.
- Сервисная станция MAZDA перевыставляет и направляет счет, включающий стоимость диагностики, ремонта, монтажа/демонтажа и пересылки изделия, Покупателю.

- После оплаты счета Бош Дизель Сервис производит ремонт изделия и отправляет его в сервисную станцию MAZDA.
- Отправка изделия в сервисную станцию MAZDA осуществляется за счет Покупателя.
- Сервисная станция MAZDA получает и устанавливает изделие на а/м, передает а/м Покупателю с проверкой его работоспособности.

3.2.5.4. При письменном отказе Покупателя от ремонта изделия:

- Сервисная станция MAZDA предоставляет соответствующую информацию в Бош Дизель Сервис.
- Бош Дизель Сервис выставляет счет сервисной станции MAZDA, который включает в себя только стоимость диагностики.
- Сервисная станция MAZDA перевыставляет и направляет счет, включающий в себя стоимость диагностики, монтажа/демонтажа и пересылки изделия, Покупателю.
- После оплаты счета Бош Дизель Сервис направляет неисправное изделие в сервисную станцию MAZDA.
- Отправка изделия в сервисную станцию MAZDA осуществляется за счет Покупателя.

4. Постгарантийное обслуживание

4.1. При обращении Покупателя сервисная станция MAZDA должна исключить все факторы, вызывающие неисправности ТНВД:

- загрязненный топливный фильтр;
- загрязненное механическими частицами топливо в баке;
- пережатые подводящие и обратные топливопроводы;
- нарушение вентиляции топливного бака;
- не герметичность всасывающей топливной магистрали бак – ТНВД (завоздушивание);

- не герметичность системы ТНВД – распределительная рампа – инжекторы.

4.2. После проверки всех подобных предположений сервисная станция MAZDA производит снятие изделия и может направить его в ближайший Бош Дизель Сервис, либо произвести замену комплектного изделия своими силами (при наличии соответствующих спец. инструмента и оснастки).

4.3. При отправке неисправного изделия в Бош Дизель Сервис:

- Сервисная станция MAZDA информирует Бош Дизель Сервис о необходимости проведения ремонта изделия (с отметкой, что случай – постгарантийный).
- Отправка изделия в Бош Дизель Сервис осуществляется за счет Покупателя.
- По получении изделия Бош Дизель Сервис производит диагностику и направляет счет сервисной станции MAZDA. Счет включает в себя стоимость диагностики и последующего ремонта изделия.
- Сервисная станция MAZDA перевыставляет счет, включающий стоимость диагностики, монтажа/демонтажа и пересылки изделия, Покупателю.
- После оплаты счета Бош Дизель Сервис производит ремонт изделия и организует его отправку в сервисную станцию MAZDA.
- Отправка изделия в сервисную станцию MAZDA осуществляется за счет Покупателя.
- Сервисная станция MAZDA получает и устанавливает изделия на а/м с последующей проверкой его работоспособности.
- Сервисная станция MAZDA возвращает а/м Покупателю с демонстрацией работоспособности.

5. Обеспечение запасными частями

5.1. ООО «Мазда Мотор Рус» ежеквартально, не позднее 15 числа после завершения отчетного квартала, предоставляет в ООО «Роберт Бош» информацию о количестве автомобилей MAZDA в регионах РФ.

5.2. Бош Дизель Сервис обязан содержать в обменном фонде запасные части к топливной аппаратуре BOSCH и пополнять его по мере расходования.

5.3. ООО «Роберт Бош» обязано поддерживать на базе коммерческого склада в г. Москва неснижаемый запас запасных частей и агрегатов, необходимых для ремонта дизельных компонентов.

Перечень моделей а/м MAZDA поставляемых на рынок России
и дизельные компоненты Bosch
с гарантийным обслуживанием в Бош Дизель сервисах

Модель	Объем двигателя	Период производств	Обозначение двигателя	Компоненты Bosch	
				Название	Каталожный номер
BT-50	2.5	03.2006 →	WL-C	Инжектор	0 445 110 249
				ТНВД СРЗ	0 445 010 107
B-2500	2.5	02.2003 →	WL-T	ТНВД	9 460 612 394

Руководитель службы сервиса
в России и республике Беларусь
ООО "Роберт Бош"


Рузавина Г.Е.

Технический директор
ООО "Мазда Мотор Рус"


Саломатин П.А.





Данные дилера Mazda (название, город, адрес):

Описание неисправности топливной системы common rail автомобиля Mazda BT-50
(заполняется для предоставления в Бош Дизель Сервис).

VIN:

Дата продажи:

1. Описание неисправности со слов клиента.

2. Описание симптома неисправности специалистом дилера Mazda (рекомендуется использовать описание, предложенное в руководстве по ремонту).

3. Перечень диагностических работ, проведенных дилером Mazda для выявления неисправностей в ТНВД и/или топливных форсунках с указанием соответствующих полученных параметров (давление, DTC и т.д.).

4. Перечень неисправных деталей.

Составил инженер по гарантии: _____

Иванов



000 "Иванов", Россия, 123456 Москва, ул. Петрова, ½

Авто Сервис

Протокол проверки изделия №.....

(заполняется лицом, ответственным за оформление гарантийных случаев)

Дата подачи рекламации		Название изделия	
Клиент			
Тел. / Факс		Артикул	
А/м, г.в.		Количество	
Двигатель		Завод-изготовитель	
№ артикула блока управления		Дата изготовления	
Система впрыска		Дата покупки	
Пробег изделия		Дата поломки	

1. Описание претензии клиента

.....

2. Результат осмотра изделия

.....

3. Проверка работоспособности изделия

.....

4. Результат проверки изделия

.....

5. Гарантийное заключение

Гарантия	ДА <input type="checkbox"/>	НЕТ <input type="checkbox"/>	Код дефекта
Дата заполнения	Ф.И.О. сотрудника		Штамп предприятия
.....	Подпись		