



# Гарантийный справочник

Торговля автомобильной техникой (IAM) | Автомобильный вторичный рынок (AA)



**BOSCH**

Разработано для жизни

# Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой

Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	1
Руководящие принципы рассмотрения гарантийных случаев	2
Порядок выполнения обязательств, проводимый организациями сервисной службы производителя транспортного средства	3
Специфические для изделия способы гарантийного обеспечения	4
Номера ошибок / коды неисправностей	5
Сокращения	6
Оглавление	7
Сведения о гарантии, имеющие временную силу	8

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 1
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

- 1.1 Введение
- 1.2 Гарантийный случай
  - 1.2.1 Определение гарантийного случая
  - 1.2.2 Признание гарантийного иска недействительным
  - 1.2.3 Ответственность за некачественное исполнение
  - 1.2.4 Гарантийный срок
  - 1.2.5 Списание гарантийных убытков
  - 1.2.6 Срок подачи заявления
  - 1.2.7 Гарантийное регулирование
    - 1.2.7.1 Возмещение убытков в единичном случае
    - 1.2.7.2 Возмещение прочих убытков
- 1.3 Ответственность за качество продукции
- 1.4 Любезность

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 2
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

## 1.1 Введение

В настоящем гарантийном справочнике описывается выполнение обязательств в гарантийных случаях и ответственность за качество продукции Bosch ряда предприятий, производящих автомобильную технику (UBK), в частности подразделений торговли автомобильной техникой и совместных предприятий VB Autobatterie GmbH (Varta Bosch).

Настоящий гарантийный справочник предназначен исключительно для региональных обществ Bosch (RG), зарубежных филиалов Bosch (AV) и их станций технического обслуживания (BG, BS), уполномоченных производить гарантийный ремонт изделий Bosch.

Настоящий гарантийный справочник или его части не могут передаваться третьей стороне, его содержание является конфиденциальным.

Мы просим RG (региональные общества) / AV (зарубежные филиалы) принципиальные вопросы по выполнению гарантийных обязательств решать либо по телефону, либо направлять письменно по адресу:

Robert Bosch GmbH  
AA/ASA3  
Postfach 41 09 60  
76229 Karlsruhe  
Tel.: 0049 721/942-2430  
Fax: 0049 721/942-1997

Контактным лицом для станций технического обслуживания является соответствующее представительство страны [RG (региональное общество) / AV (зарубежный филиал)].

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 3
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

## 1.2 Гарантийный случай

### 1.2.1 Определение гарантийного случая

Гарантийный случай возникает, если в пределах определенного Bosch гарантийного срока предъявляется рекламация в отношении изделия или запасной части и обнаружены дефект исходного материала или ошибка при изготовлении. Гарантийный иск считается недействительным, если дефекты возникли в результате нарушения предписаний по эксплуатации, техобслуживанию и монтажу, неподходящего или ненадлежащего применения, неправильной эксплуатации, естественного износа, а также некомпетентного вмешательства третьих лиц. Кроме того, мы рекомендуем опираться, соответственно, на действительные условия поставок AA (автомобильного вторичного рынка) отдела торговли автомобильной техникой (см. раздел 8).

Если изделие, отремонтированное BG (оптовым торговцем, работающим по договору с Bosch) / BS (сервисным службой Bosch), выходит из строя из-за ошибки, допущенной во время ремонта, то гарантийные обязательства должен выполнить собственно BG (оптовый торговец, работающий по договору с Bosch) / BS (сервисная служба Bosch).

Мы также принципиально не принимаем на себя в пределах гарантийного срока иски в отношении дефектов исходных материалов или ошибок при изготовлении, которые возникают в изделиях Bosch, при модификации третьей стороной, (например, переключение работы на бензине на работу на сжиженном газе, тюнинг для спортивного применения). Согласно пункту 7.8 наших условий поставок AA (автомобильного вторичного рынка) обязанность предоставления гарантии теряет силу, если объект поставки был изменен чужой стороной или при монтаже деталей чужого происхождения, если только дефект не связан с самим изменением. Гарантия теряет силу также при несоблюдении инструкций по монтажу и предписаний по уходу.

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 4
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

## 1.2.2 Признание гарантийного иска недействительным

### 1. «Гарантия по любезности»

Не существует гарантии по любезности даже для постоянного клиента. Если в определенных случаях уместно добровольное урегулирование примирением, следует внести предложение о любезности.

### 2. Гарантия ремонта BG (оптового торговца, работающего по договору с Bosch) / BS (сервисной службы Bosch)

Если изделие, отремонтированное BG (оптовым торговцем, работающим по договору с Bosch) / BS (сервисной службой Bosch), выходит из строя из-за ошибки, допущенной во время ремонта или монтажа, то гарантийные обязательства должен выполнить собственно BG (оптовый торговец, работающий по договору с Bosch) / BS (сервисная служба Bosch) и оповещать Bosch в этом случае не следует.

Bosch настоятельно рекомендует всем BG (оптовым торговцам, работающим по договору с Bosch) / BS (сервисным службам Bosch) возмещать по предварительному согласованию убытки по гарантийному обслуживанию, предоставляемому другой BS (сервисной службой Bosch) (ремонт и, соответственно, собственный ремонт), так, чтобы клиент получил услугу бесплатно. Если оптовый торговец, работающий по договору с Bosch (BG) / коллега BS (сервисной службы Bosch) тем не менее предъявляет на данном основании счет на издержки гарантийного обслуживания, виновник должен признать этот счет и сразу возместить его клиенту, не дожидаясь получения им полагающихся замененных изделий / частей. В любом случае следует избегать споров между коллегами в интересах организации сервисного обслуживания клиентов Bosch и особенно в интересах клиентов.

### 3. Повторные работы

Расходы на проведение повторных работ, необходимых, например, вследствие неправильной диагностики неисправностей или неудовлетворительного выполнения ремонта, должен нести не Bosch, а сами заинтересованные предприятия.

### 4. Естественный износ и внешние воздействия

Убытки, вызванные естественным износом или внешними воздействиями (например, коррозия вследствие попадания воды, ненадлежащее обращение) или залеживанием на складе, считаются необоснованными для предъявления гарантийного иска, даже если они возникают в пределах гарантийного срока.

### 5. Ремонт силами предприятия, привлеченного со стороны

Если в пределах гарантийного срока работы по ремонту производились предприятием, не принадлежащим к организации сервисного обслуживания Bosch или не уполномоченным Bosch, возмещение каких-либо издержек невозможно. В таких случаях в гарантийных требованиях следует отказывать.

Исключение – при выходе из строя изделий Bosch или запасных частей из-за дефекта исходного материала и ошибки при производстве и их ремонте / замене неуполномоченным предприятием в рамках необходимого ремонта. В этом случае мы выполняем бесплатное возмещение в натуральной форме в рамках проявления любезности без какой-либо правовой претензии (например, из-за закрытия магазинов, отпуска, уик-енда, праздничного дня). Расходы на работы по ремонту, монтажу и демонтажу не возмещаются. Для проданных / установленных независимыми автосервисами и автомобильными представительствами изделий действительным является выполнение гарантии согласно разделам 3.1.3 и 3.2.

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 5
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

### 1.2.3 Ответственность за некачественное исполнение

Рекламация должна быть реализована, как правило, у продавца товара. Если продавец не является одновременно уполномоченным для принятия решений в гарантийных случаях, гарантийный иск следует предъявлять компетентному BG (оптовому торговцу, работающему по договору с Bosch) и, соответственно, близлежащему предприятию, уполномоченному проводить обследования.

Если рекламации покупателей или пользователей относятся к дефекту исходного материала или ошибке при производстве, BG (оптовый торговец, работающий по договору с Bosch) и BS (сервисная служба Bosch) выполняют работы по гарантии, а именно, независимо от того, кто продал неисправные договорные изделия. Они являются помощниками по исполнению носителя гарантийных обязательств Robert Bosch GmbH, который оставляет за собой окончательное решение. Основными рабочими положениями служат, соответственно, действительные условия поставок AA (автомобильного вторичного рынка) и положения настоящего гарантийного справочника.

Гарантийная сила не охватывает убытки, возникшие из-за удовлетворения претензий по рекламациям на продукцию (см. раздел 1.3).

Bosch ожидает, что доверие, переданное BG (оптовым торговцам, работающим по договору с Bosch) / BS (сервисным службам Bosch) вместе с «гарантийной силой», полностью оправдано и что поэтому предприятия постоянно проверяют выполнение гарантийных обязательств, руководствуясь настоящим гарантийным справочником. Вместе с тем предотвращается небрежное отношение к обязанностям по надзору.

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 6
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

#### 1.2.4 Гарантийный срок

Гарантия выполняется в период гарантийного срока согласно нашим соответствующим действительным условиям поставки. Гарантийный срок для наших изделий, согласно п. 7.1 наших условий поставки AA (автомобильного вторичного рынка), составляет 12 месяцев с момента монтажа предмета и, соответственно, доставки предмета конечному пользователю.

Кроме того, имеют значение законные, специфические для страны, гарантийные сроки.

Согласно нашим условиям поставки AA(автомобильного вторичного рынка), крайне важным для начала гарантийного срока являются принятие в пользование изделий / частей (т.е. для оборудования транспортного средства и двигателя в заводской комплектации дата первого допуска к эксплуатации транспортного средства) и, соответственно, монтаж, продажа или отправка товара. (Дата счета, оформляемого при покупке или монтаже.)

Гарантийный срок для транспортного средства вследствие его временного простоя не продлевается.

Гарантийный срок не начинается вновь с нуля после ремонта или замены вышедшей из строя детали (до истечения гарантийного срока) / доработки (п. 7.4 наших условий поставки AA [автомобильного вторичного рынка]).

Расширенные, установленные производителем автомобиля гарантийные сроки Bosch опубликованы в разделе 3.3.

#### Гарантийные сроки для аккумуляторных батарей

	Линейка аккумуляторных батарей	Легирование	Гарантийный срок
Легковая машина	Bosch Silver Plus	серебро	24 месяца
	Bosch Silver	серебро	24 месяца
	Bosch Asia Silver	серебро	24 месяца
	Centro	гибрид/сурьма	24 месяца
Грузовой автомобиль	TECMAXX	серебро	24 месяца
	RF	сурьма	24 месяца
	HD	сурьма	24 месяца
	HD-Extra	сурьма	24 месяца
	Centro	гибрид/сурьма	24 месяца
Мотоцикл	Gel	кальций	24 месяца
	Standard	сурьма	24 месяца
Приводной механизм + освещение	Gel	кальций	12 месяцев, максимум 600 циклов
	Standard	сурьма	12 месяцев, максимум 400 циклов
Автомобиль-такси	HD	сурьма	24 месяца, 100 тонна-километров или 2400 часов
Специальное применение	Optima		24 месяца

Кроме того, имеют значение законные, специфические для страны, гарантийные сроки.



AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 7
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

### 1.2.5 Списание гарантийных убытков

Гарантийные убытки следует списывать принципиально по возможности наиболее рентабельным способом – либо путем ремонта, либо путем замены.

Поврежденные изделия нужно прислать или привезти на близлежащую станцию технического обслуживания Bosch. При гарантийных работах с договорными изделиями необходимо использовать исключительно производимые Bosch изделия и запасные части.

Гарантийный ремонт является, как правило, частичным ремонтом. Поэтому обратите, пожалуйста, внимание на то, чтобы проводились только необходимые в самом деле работы, а также, чтобы было заявлено только фактическое время, затраченное на ремонт.

Если работа по ремонту невозможна в течение приемлемого срока из-за недостающих запасных частей, гарантийные обязательства могут быть также выполнены вводом в эксплуатацию изделия в сборе. Для этого по возможности следует использовать замену изделия Bosch через BX [Bosch Exchange (программа обмена между предприятиями Bosch)]. В случаях рекламации в отношении топливных насосов высокого давления тем не менее принципиально необходимо предварительно получить разрешение регионального общества (RG) / зарубежного филиала (AV) при (AA) / ASA3.

Bosch оставляет за собой право контролировать решения станций технического обслуживания, отклонять рекламационные иски также после выдачи кредита и возвращать в дебет уже возмещенные суммы.

Поэтому на каждом гарантийном документе (технологическая карта, счет, накладная) необходимо при помощи печати или при распечатке результатов электронной обработки данных помещать пометку «Vorbehalt der Anerkennung durch die Robert Bosch GmbH» («Признание гарантийного случая Robert Bosch GmbH оставляет за собой») и получить подпись клиента. Bosch исходит из того, что уведомления BG (оптового торговца, работающего по договору с Bosch) / BS (сервисной службы Bosch) однозначно имеют отношение к гарантийным случаям согласно разделу 1.2.

Если в исключительных случаях [например, в уик-энд, поблизости нет BG (оптового торговца, работающего по договору с Bosch) / BS (сервисной службы Bosch), например, за границей] замена изделия Bosch в сборе иностранным автосервисом, не имеющим права на проведение гарантийного обслуживания неизбежна, Bosch оставляет за собой признание гарантийного случая после проверки поврежденного изделия.

### 1.2.6 Срок подачи заявления

В интересах BG (оптового торговца, работающего по договору с Bosch) / BS (сервисной службы Bosch) гарантийные требования должны быть присланы в RG (региональное общество) / AV (зарубежный филиал) безотлагательно, самое позднее в течение 4 недель после завершения работы с клиентом или, соответственно, переданы через BWS (гарантийную систему Bosch), или при помощи DFÜ (дистанционной передачи данных).

RG (региональное общество) / AV (зарубежный филиал) срочно передают эти рекламационные иски дальше в AA / ASA3, однако самое позднее через 12 недель после даты выхода из строя. В случае требований на изделия остаются еще 4 недели до поступления товаров в соответствующее подразделение. Требования на возмещение издержек в случае улаженных гарантийных исков, которые поступают на AA (автомобильный вторичный рынок) после этого срока, должны иметь обоснования для задержки.

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 8
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

## 1.2.7 Гарантийное регулирование

### 1.2.7.1 Возмещение убытков в единичном случае

RG (региональное общество) / AV (зарубежный филиал) имеют право на возмещение убытков при устранении согласно разделу 1.2.5 и признании Bosch гарантийных случаев в отношении следующих позиций.

#### Изделия / части

Стоимость новоприобретения (включая побочные издержки для стран, не входящих в ЕС).

#### Рабочее время (проверка, демонтаж и монтаж, ремонт)

Согласованное количество часов.

#### Время демонтажа и монтажа в чужих автосервисах по требованию и без учета

Приведенное в счете количество часов, тем не менее не больше, чем необходимое для работы в исполняющей сервисной службе Bosch (см. раздел 3.2.2).

#### Примечания.

- Дополнительные затраты на гарантийный ремонт, например двойные поездки из-за недостаточного предварительного разъяснения, издержки на проведение повторных работ (например, вследствие неправильной диагностики неисправностей или неудовлетворительного выполнения ремонта), не могут быть удержаны с Bosch. Работы по демонтажу и монтажу в затрудненных условиях (как, например, демонтаж и монтаж фронтальных погрузчиков при ремонте тягачей, демонтаж и монтаж систем выпуска ОГ или облицовок двигателя), которые, вероятно, могут вызвать превышение издержек, необходимо предварительно согласовывать с AA / ASA3. При необходимости следует возместить клиенту вместо стоимости демонтажа и монтажа только часть или всю покупную цену целиком.
- Налог на испытательный стенд, стоимость проверочного масла и других расходных материалов, а также затраты на очистку неисправных изделий не могут быть также удержаны отдельно. Они являются накладными расходами и, таким образом, составной частью почасовой расчетной ставки.

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 9
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

### 1.2.7.2 Возмещение прочих убытков

В отношениях между Bosch и его непосредственными клиентами [RG (региональным обществом) / AV (зарубежным филиалом)] действуют условия AA (автомобильного вторичного рынка). В отношениях между RG (региональным обществом) / AV (зарубежным филиалом) и их клиентами имеют значение в соответствующей стране либо собственные условия поставок, либо законные предписания.

Чтобы ограничить жесткость требований, Bosch изъявляет готовность к следующим компенсациям.

1. Если работы по демонтажу и монтажу и / или по ремонту должны происходить у конечного пользователя, так как транспортное средство неспособно к передвижению или изделие жестко установлено или не может быть доставлено в сервис Bosch по обусловленным конструкцией причинам (например, моторная лодка, большой генератор на 10 кВ·А), Bosch берет на себя издержки на поездку и время в пути в близлежащий сервис Bosch.
2. Если транспортное средство из-за дефекта неспособно к работе, близлежащий сервис Bosch решает, должны ли проводиться требующиеся работы на месте или в его автосервисе. В последнем из двух случаев Bosch участвует в издержках на буксировку в соответствующем объеме.

Если в стране не имеется в распоряжении необходимых изделий / частей для устранения повреждения по гарантии, Bosch возмещает стоимость пересылки для немедленной поставки.

Для проверки установленных сумм для каждой позиции требуется комментарий по существу.

Уведомление в рекламационном иске составляйте, пожалуйста, в соответствии с разделом 2.1.

3. Издержки, возникшие из-за ночлегов, продленного отпуска, упущенных сделок, расходов на наемный автомобиль, простоя в работе, а также издержки на буксировку силами промышленных пользователей транспортного средства и т.д. могут быть возвращены в исключительных случаях, только после предварительного, письменного согласования с (AA) / ASA3 и письменного доказательства (документов, счетов) и достаточного обоснования.
  - Если клиент предъявляет гарантийные иски, которые касаются не Bosch, а BG (оптового торговца, работающий по договору с Bosch) / BS (сервисной службы Bosch), например из-за неудовлетворительно проведенных работ по ремонту изделия Bosch, предварительно названные дополнительные услуги значения не имеют. В этом случае клиент имеет претензии только к тому учреждению, которое выполнило оспариваемое действие, составляющее содержание обязательства.

AA/ASA	Гарантийный справочник Торговля автомобильной техникой	Издание / Дополнение 01/05	Раздел 1	Лист 10
	1. Принципы выполнения обязательств в гарантийных случаях	Автор AA/ASA3	Дата 14.10.2005	

### 1.3 Ответственность за качество продукции

Под ответственностью за качество продукции согласно § 1 абзацу 1 документа Prod.HaftG («Закон об ответственности за качество продукции») понимают ответственность производителя (также псевдопроизводителя) и импортера, который ввозит изделие из третьего государства в европейское экономическое пространство, а, кроме того, субсидиарно также торговца за убытки, которые вызывает изделие вследствие недостаточной безопасности для людей или имущества. Однако при материальных ущербах это относится только к тем случаям, если другое имущество вышло из строя как дефектное изделие, и это имущество использовалось преимущественно частным образом. От каждого материального ущерба потерпевшее лицо должно получить возмещение убытков в размере € 500. Эта ответственность существует независимо от законной гарантии и, соответственно, гарантии производителя, а именно в отношении любого субъекта (не только в отношении клиента, который купил изделие). Виновность производителя устанавливать не требуется (независимая от вины ответственность с поворотом бремени доказывания).

Требование ответственности за качество продукции подлежит иным срокам давности, нежели гарантия (как правило, через 3 года после возникновения повреждения и, соответственно, самое большее через 10 лет после пуска изделия в обращение).

Независимо от этого производитель несет ответственность исходя из виновности согласно соответствующему праву страны (криминальная ответственность) за нанесение третьему лицу ущерба здоровью или имуществу, который возникает как следствие дефекта изделия. Срок давности этих претензий наступает, как правило, через 30 лет.

Косвенные убытки из-за недостаточной безопасности изделия не относятся к гарантийному случаю. Выполнение этих претензий происходит согласно разделу 2.12.

### 1.4 Любезность

Любезность – это индивидуальное регулирование случаев выхода из строя изделий Bosch, которые возникли по истечении гарантийного срока или были вызваны изделиями Bosch.

В единичном случае фирма Bosch готова проверить, в какой мере при таких ущербах возможно участие в расходах.

Обязательных по закону проведения мероприятий или покрытия расходов со стороны Bosch не существует.