

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 1
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.1	Процедура взаимодействия с сервисными сетями автопроизводителей	2
3.1.1	Средневзвешенная компенсация / Компенсация по фиксированной ставке	2
3.1.2	Компенсации отдельным автопроизводителям	3
3.2	Особые гарантийные процедуры	4
3.2.1	Ford, гарантийная поддержка	4
3.2.2	Daimler AG	4
3.2.3	Грузовые автомобили Scania	5
3.2.4	Volvo Truck Corporation (VTC), Volvo Construction Equipment (VCE), Volvo Penta и Mack	5
3.2.5	Сельскохозяйственная техника группы AGCO с двигателями SISU брендов: Massey Ferguson, Valtra, Fendt, Challenger	5
3.2.6	Гарантийное возмещение автопроизводителям и автодилерам	6
3.3	Гарантийное возмещение торговым партнерам и сервисным центрам	7
3.3.1	Условия	7
3.3.2	Правила гарантийного возмещения	7
3.4	Расширенные гарантийные обязательства на оборудование Bosch, устанавливаемое на конвейерах некоторых автопроизводителей	9

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 2
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.1 Процедура взаимодействия с сервисными сетями автопроизводителей

3.1.1 Средневзвешенная компенсация / Компенсация по фиксированной ставке

Средневзвешенная компенсация

Под термином «Средневзвешенная компенсация» подразумевается способ централизованного урегулирования гарантийных случаев, выбранный большинством автопроизводителей.

Он означает следующее:

Исследуются гарантийные заявки определенного сегмента рынка с известным количеством транспортных средств, подтвержденные гарантийные случаи соотносятся с количеством транспортных средств для каждой группы товаров, а полученные таким образом факторы переносятся на полный объем продаж транспортных средств с оборудованием Bosch в отчетном периоде.

Компенсация по фиксированной ставке:

Все гарантийные случаи компенсируются путем предоставления автопроизводителю (производителю двигателя) оговоренной фиксированной скидки при поставке компонентов на сборочную линию.

Все гарантийные обязательства Bosch перед автопроизводителями (производителями двигателей) возмещаются одним из двух описанных способов.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 3
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.1.2 Компенсации отдельным автопроизводителям

Автопроизводитель
BMW
DAF
Daimler (легковые автомобили)
Daimler (грузовые а/м, кроме оснащенных механическими форсунками)
Fiat Powertrain (поставщик двигателей для Fiat , Alfa Romeo, Lancia, Opel, Mitsubishi Fuso Truck (F1C), CNH (Case, New Holland, Steyr))
Hyundai
Kia
Iveco (грузовые автомобили)
KHD (Deutz)
MAN
PSA/Citroen/Peugeot
Renault (легковые автомобили)
RVI (Renault грузовые автомобили)
Saab
Volvo (легковые автомобили)
VW/Audi

Если гарантийная заявка на компоненты Bosch, установленные перечисленными выше автопроизводителями на конвейере, оформляется авторизованным Бош Сервисом в BWS, то происходит задвоение гарантийной компенсации, что означает удвоенные расходы для соответствующего подразделения Bosch.

Поэтому гарантийная поддержка Бош Сервисами транспортных средств перечисленных автопроизводителей должна выполняться **на платной основе**.

Для всех автопроизводителей, не вошедших в приведенный выше список, существует возможность гарантийной поддержки путем оформления в BWS каждого отдельного случая авторизованными Бош Сервисами.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 4
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.2 Особые гарантийные процедуры

3.2.1 Ford, гарантийная поддержка

3.2.1.1 Монтаж/демонтаж ТНВД (топливных насосов высокого давления) силами дилера Ford

Если дилер компании Ford обнаруживает дефект ТНВД, то дилер должен демонтировать ТНВД и доставить его с необходимыми документами в БДЦ/БДС (Бош Дизель Центр / Бош Дизель Сервис) для гарантийной диагностики и ремонта.

Монтаж/демонтаж ТНВД оплачиваются дилеру Ford автопроизводителем.

3.2.1.2 Монтаж/демонтаж ТНВД силами Бош Сервиса

При необходимости дилер Ford может отправить автомобиль в БДЦ/БДС для уточнения причины неисправности. В этом случае при подтверждении гарантийной заявки БДЦ/БДС получает компенсацию стоимости монтажа/демонтажа от Bosch.

3.2.2 Daimler AG

Топливный насос высокого давления (ТНВД):

Гарантийные заявки на ТНВД, которые обслуживаются автопроизводителем (маркированы кодом из цветных точек и/или буквой "B" на приводном фланце), могут быть обработаны только самим автопроизводителем при обращении владельца транспортного средства в Daimler AG непосредственно или через службу послепродажного обслуживания Daimler AG.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 5
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.2.3 Грузовые автомобили Scania

Scania получает компенсацию по фиксированной ставке за все возможные дефекты «малых компонентов», то есть, тех компонентов, которые, как правило, не ремонтируются, а подлежат замене.

Агрегаты, которые не относятся к «малым компонентам»:

ТНВД, дизельные топливные форсунки и инжекторы, топливные фильтры, стартеры и генераторы (как новые, так и ВХ).

Если дилер или владелец Scania обращается в Бош Сервис с гарантийной заявкой на агрегат, не относящийся к «малым компонентам», то такая заявка должна быть обработана по стандартной процедуре.

3.2.4 Volvo Truck Corporation (VTC), Volvo Construction Equipment (VCE), Volvo Penta и Mack

Покрытие гарантийных расходов осуществляется централизованно в соответствии с договором.

Исключением являются отдельные дизельные агрегаты: рядные ТНВД, распределительные ТНВД, единичные насосы высокого давления. Эти агрегаты могут быть обслужены по гарантии в БДЦ/БДС.

3.2.5 Сельскохозяйственная техника группы AGCO с двигателями SISU брендов: Massey Ferguson, Valtra, Fendt, Challenger

Bosch компенсирует гарантийные расходы импортерам указанной техники и их партнерам в части, касающейся дизельной топливной аппаратуры. Гарантийные случаи должны быть обработаны силами БДЦ/БДС по стандартной процедуре, а соответствующие заявки оформлены в BWS.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 6
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.2.6 Гарантийное возмещение автопроизводителям и автодилерам

- a) Автодилеры заполняют гарантийную заявку в свободной форме и включают в нее стоимость монтажа/демонтажа. Заявку и документы, подтверждающие заявленные дополнительные расходы, следует приложить к гарантийному изделию при отправке его в Бош Сервис. Все документы к рассмотренным Бош Сервисом заявкам должны храниться в течение предписанного времени.
- b) Заявки на дополнительные гарантийные расходы, отправленные после принятия Бош Сервисом гарантийного изделия, не подлежат обработке и компенсации.
- c) Затраты на монтаж/демонтаж компенсируются в соответствии с нормами времени DAT (Deutsche Automobil Treuhand) или автопроизводителя.
- d) Помимо перечисленного компенсации подлежат расходы на буксировку частных подержанных транспортных средств.
Возможность компенсации буксировки транспортных средств, используемых в коммерческих целях, зависит от действующих законодательных норм.
- e) Доставка бракованного изделия в Бош Сервис осуществляется за счет производителя.
- f) **Все прочие расходы не компенсируются**
В общем случае любые расходы сверх перечисленных выше не подлежат компенсации, включая расходы, косвенно связанные с гарантийным случаем, упущенную выгоду, потерянное время и т.п.
В исключительных случаях некоторые прочие расходы могут быть частично или полностью возмещены по взаимному соглашению при наличии документального доказательства (заказ-наряд, акт выполненных работ, квитанция об оплате, счет-фактура и т.п.)
- g) Не подлежат компенсации третьей стороне монтаж/демонтаж и ремонт, если эти работы выполнены Бош Сервисом.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 7
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.3 Гарантийное возмещение торговым партнерам и сервисным центрам

3.3.1 Условия

- Доставка бракованного изделия в Бош Сервис осуществляется за счет производителя.
Изделие должно быть предоставлено в Бош Сервис в исходном состоянии, то есть оно не должно быть разобрано, модифицировано или восстановлено.
- С изделием следует предоставить документы, подтверждающие факт и дату его законного приобретения.
- С изделием следует также предоставить документы, подтверждающие стоимость его монтажа/демонтажа.
- Протоколы проверки изделия должны быть прикреплены к заявке BWS Online в виде файлов pdf.

3.3.2 Правила гарантийного возмещения

Мы возместим торговым партнерам и сервисным центрам обоснованный объем гарантийных работ по оговоренной ставке.

Перед подачей онлайн-заявки BWS уполномоченный сотрудник регионального представительства должен проконтролировать целесообразность заявленного объема гарантийных работ.

Гарантийная компенсация предоставляется преимущественно в виде бесплатного ремонта (если таковой возможен), замены изделия восстановленным (ВХ) или замены изделия новым, если восстановленное изделие недоступно. В качестве исключения в случаях, предписанных законодательством, возможна компенсация стоимости изделия.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 8
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

Дополнительная компенсация:

Время монтажа/демонтажа возмещается в соответствии с нормами времени DAT или автопроизводителя.

Стоимость буксировки подержанных транспортных средств в соответствии с законодательством и подтверждающими документами.

Заявка, полученная с запозданием на установку и демонтаж, а также стоимость буксировки больше не будут рассматриваться.

Заявки на любые гарантийные расходы, не внесенные в гарантийную заявку BWS Online до её обработки уполномоченным специалистом регионального представительства, компенсации не подлежат.

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 9
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

3.4 Расширенные гарантийные обязательства на оборудование Bosch, устанавливаемое на конвейерах некоторых автопроизводителей

Производитель	Продукт	Срок	Пробег / наработка	
			[км]	[ч]
Cummins	Коммерческий транспорт	24 месяца	200.000 км	
Cummins	Стационарный двигатель	24 месяца	2.400 ч	
MB-Engine Industry	Все	24 месяца	200.000 км / 2400 ч	
Ford	CRS	24 месяца	без ограничений	
	VP30	12 месяцев	без ограничений	
Ford Otosan	All	12 месяцев	100.000 км	
John Deere	VP44, RP, DHK	24 месяца	160.900 км / 3500 ч	
KAMAZ	Двигатель KAMAZ, CRS	24 месяца	100.000 км	
			но не более 48 месяцев с даты производства изделия	
KAMAZ	Двигатель Cummins CRS	в соответствии с гарантийной политикой Cummins		
KAMAZ	Двигатель Daimler UP	в соответствии с гарантийной политикой Daimler		
Mazda	Все	36 месяцев	100.000 км	
Mitsubishi легковые	Все	36 месяцев	100.000 км	
Mitsubishi Fuso	Двигатель Mitsubishi	36 месяцев	100.000 км	
Nissan	Все	36 месяцев	100.000 км	
Perkins	Все	24 месяца	2400 ч	
VM Motor	Все дизельные агрегаты	24 месяца	без ограничений	
VTC, VCE, Penta,	P-, R-IP, VP44, UI	24 месяца	без ограничений	
			но не более 30 месяцев с даты производства изделия	
Mack, RVI в Европе и Азии ,	VTC, VCE, Penta	24 месяца	без ограничений	
			но не более 30 месяцев с даты производства изделия	

 BOSCH AA/QMM	Гарантийный справочник Автомобильные запасные части	Издание/Год 01/17	Раздел 3	Страница 10
	3. Взаимодействие с сервисными сетями автопроизводителей	Автор AA/QMM2	Дата Oct 27, 2017	

Scania	Все	12 месяцев	без ограничений или 200.000 Km
		24 месяца	
SISU	DS-EZ Тракторы	12 месяцев	без ограничений
	DS-EZ Комбайны	24 месяца	без ограничений