



BOSCH

Разработано для жизни

03/2019

Гарантийный аудит 2019-1. Основные выводы и предписания.

Настоящим уведомляем об основных выводах и предписаниях гарантийного аудита, проведенного в первом квартале 2019 года. Просим партнеров внимательно ознакомиться с выводами и строго следовать предписаниям аудита при обработке гарантийных случаев:

1. *Обнаружено:* многократное превышение Бош Сервисами допустимого срока подачи оригиналов документов на возмещение изделий и/или услуг, связанных с подтвержденными в BWS гарантийными случаями.

Предписано: отправлять оригиналы документов на возмещение подтвержденных гарантийных случаев не позже одного месяца с момента подтверждения заявки в BWS.

2. *Обнаружено:* заявки, внесенные в BWS на основании высказываний клиента, не подтвержденных документально и не подтверждаемых средствами объективной диагностики.

Предписано: оформление заявок возможно только при наличии документально зафиксированных результатов объективной диагностики. Например, снимки экрана диагностического прибора, фотографии визуально наблюдаемого дефекта, протоколы диагностических стендов и т.п.

Напоминаем, что согласно договору, право окончательного решения по гарантии принадлежит производителю. При обнаружении в процессе аудиторских проверок изделий, оформленных в BWS вопреки наличию явно видимых следов выхода из строя по причине нарушения технологии установки/ремонта или правил эксплуатации, ООО «Роберт Бош» оставляет за собой право отказать в выплате компенсации и провести дополнительный гарантийный аудит.

В случае повторного обнаружения систематических нарушений при принятии гарантийных решений будет аннулирована гарантийная авторизация Бош Сервиса и инициирован вопрос о возможности дальнейшего сотрудничества.