

Порядок постановки автотехники на гарантийный учёт и предъявления претензий по качеству автотехники КАМАЗ.

Пошаговое описание процесса гарантийного ремонта автотехники.

Участники процесса и их роли.

№	Наименование работ (как обозначено в алгоритме процесса)	Ответственный	Участники работ	Сроки выполнения	Результат работ	Потребитель результата
1.	Этап 1: Постановка автотехники на учет					
1.1.	Постановка автотехники на учет	Потребитель	Потребитель СДС	7 дней с момента покупки автотехники	Отметка в сервисной книжке, Договор на Техническое Обслуживание и ремонт	Потребитель СДС КАМАЗ
2.	Этап 2: Рассмотрение обращения по качеству автотехники в гарантийный период					
2.1.	Обращение потребителя в СДС	Потребитель	Потребитель СДС	При обнаружении неисправности	Регистрация заявления потребителя	Потребитель СДС
2.2.	Обращение потребителя в ОАО «КАМАЗ»	Потребитель	Потребитель КАМАЗ			Потребитель КАМАЗ
2.3.	Оформление задания в СДС	КАМАЗ	КАМАЗ СДС	Сутки по получению обращения	Направление задания в СДС	СДС Потребитель
2.4.	Проверка документации на Автотехнику и опрос потребителя	СДС	СДС Потребитель	Сутки с момента получения обращения или задания	Определение действия условий гарантии	СДС Потребитель
2.5.	Технический осмотра автотехники	СДС	СДС Потребитель			СДС Потребитель
2.6.	Определение причины дефекта	СДС	СДС			СДС Потребитель
2.7.	Оформление проекта рекламационного акта	СДС	СДС Потребитель	3 дня с момента получения обращения или задания	Проект рекламационного акта	СДС Потребитель КАМАЗ
3.	Этап 3: Восстановление зарекламированной автотехники КАМАЗ					
3.1.	Поиск запасных частей для проведения гарантийного ремонта	СДС	СДС		Приобретение СДС з/ч для гарантийного ремонта	СДС
3.2.	Запрос необходимых з/ч в ОАО «КАМАЗ»	СДС	СДС КАМАЗ		Направление проекта р/а с перечнем з/ч в ОАО «КАМАЗ»	СДС КАМАЗ

3.3.	Отгрузка з/ч в СДС	КАМАЗ	КАМАЗ СДС	Не более 20 дней с момента обращения	Приобретение СДС з/ч для гарантийного ремонта	СДС КАМАЗ
3.4.	Проведение ремонта автотехники	СДС	СДС Потребитель		Восстановленная автотехника	Потребитель
3.5.	Дооформление рекламационного акта и формирование пакета документов	СДС	СДС Потребитель	После восстановления автотехники	Рекламационный акт, пакет документов	СДС Потребитель
3.6.	Направление пакета рекламационных документов в ОАО «КАМАЗ»	СДС	СДС	Сутки с момента оформления	Пакет рекламационных документов, сопроводительное письмо	КАМАЗ Потребитель СДС

Детальное описание процесса

ЭТАП 1. Постановка автотехники на учет.

Потребитель в соответствии с требованием о постановке приобретенного автомобиля КАМАЗ на учет, изложенном в Руководстве по эксплуатации, сервисной книжке, прикладываемым к каждому автомобилю, обязан в 7-дневный срок с момента покупки поставить автомобиль на учет у СДС, обслуживающего регион Потребителя.

СДС должен информировать Потребителя о необходимости постановки на гарантийный учет приобретенной Автотехники в любом СДС по выбору Потребителя. При этом СДС не должен ставить условия или требовать от Потребителя постановки Автотехники на гарантийный учет в конкретном СДС.

Любой СДС должен принимать на гарантийный учет Автотехнику независимо от того, у кого из СДС она была приобретена. СДС проводит ТО и ремонт Автотехники в гарантийный период независимо от того, где она стоит на учете, и оказывает содействие Потребителю по поддержанию Автотехники в работоспособном состоянии.

Факт постановки на гарантийный учет подтверждается отметкой СДС с подписью и печатью ответственного лица в сервисной книжке. При постановке Автотехники на гарантийный учет СДС заключает с Потребителем Договор на Техническое Обслуживание и Ремонт в установленной форме.

ЭТАП 2. Рассмотрение обращений по качеству автотехники в гарантийный период эксплуатации.

2.1. Потребитель при обнаружении неисправности в гарантийный период эксплуатации Автотехники обращается к СДС у которого автомобиль стоит на учете (за пределами зоны действия своего СДС - к ближайшему СДС).

Обращение оформляется потребителем в виде письменного заявления, в котором должна содержаться следующая информация:

- владелец автомобиля и его адрес;
- местонахождение автомобиля;

- модель автомобиля, заводские номера шасси, двигателя;
- пробег автомобиля;
- дата приобретения автомобиля, продавец;
- место постановки автомобиля на гарантийный учет;
- краткое описание обнаруженной неисправности и обстоятельств ее возникновения

Обращение подписывается руководителем организации либо его уполномоченным лицом и направляется в СДС (в т.ч. по факсу, электронной почте и т.п.).

Данные требования учитываются СДС при заключении соответствующих договоров с эксплуатирующими организациями на обслуживание автотехники, а также размещаются им на информационных стендах СДС.

2.2. Потребитель может обратиться напрямую в ОАО «КАМАЗ» по телефонам, указанным в сервисной книжке.

2.3. ОАО «КАМАЗ», получив обращение от потребителя, в течение суток направляет в ближайший СДС задание о рассмотрении обращения потребителя.

СДС, по получению обращения от потребителя или задание от ОАО «КАМАЗ», в течение суток регистрирует его и направляет своего специалиста к потребителю для рассмотрения обращения.

2.4. Специалист СДС в присутствии Покупателя или его представителя при рассмотрении Обращения:

- проверяет документацию на Автотехнику:
 - Паспорт на Автотехнику (ПСМ, ПТС, ПШТС, формуляр),
 - сервисную книжку,
 - путевые листы,
 - наличие согласования применяемости спецнадстройки на шасси КАМАЗ (при рассмотрении Обращения по качеству Автотехники в составе спецавтотранспортных средств);
- определяет категорию условий (условия) эксплуатации Автотехники;
- устанавливает пробег (наработку) Автотехники;
- рассчитывает гарантийный пробег Автотехники с учетом коэффициента корректировки, зависящего от категории условий эксплуатации и указанного в сервисной книжке;
- опрашивает потребителя на предмет выяснения обстоятельств возникновения неисправности - дорожные условия (рельеф, покрытие), перевозимый груз (характер груза и вес), состояние автомобиля (движение, при трогании, при торможении на стоянке), внешние проявления, предшествующие и сопровождающие возникновение неисправности, показания приборов в период, предшествующий возникновению неисправности и в момент ее проявления;
- анализирует результаты проверки документации и опроса;
- в случае выявления превышения гарантийного периода или нарушения требований по эксплуатации, обслуживанию, хранению, указанных в сервисной книжке, «Руководстве по эксплуатации» (паспорте, формуляре), или при отсутствии согласования применяемости спецнадстройки на шасси КАМАЗ принимает решение об отклонении Обращения Потребителя;

2.5. Специалист СДС, если не превышен гарантийный период и при опросе не были выявлены нарушения требований по эксплуатации, обслуживанию, хранению Автотехники, проводит технический осмотр Автотехники, при котором проверяет:

- сохранность заводских пломбировок узлов, агрегатов, приборов, привода спидометра (разъемов пучка электропроводов от датчика спидометра к его указателю) и др.;
- заправка систем и агрегатов маслами, рабочими жидкостями, рекомендованными Изготовителем;
- качество проведения предпродажной подготовки, технического обслуживания;
- регулировки, моменты затяжек резьбовых соединений, обращая внимание на резьбовые соединения, которые проверяются и, при необходимости, подтягиваются при проведении ТО;

при осмотре шасси КАМАЗ в составе спецавтотранспортных средств:

- показания встроенного прибора фиксации характеристик («черного ящика») спецнадстройки на наличие перегруза при работе грузоподъемных механизмов;

В ходе технического осмотра производится отбор проб рабочих жидкостей. В случае, если Автотехника находилась на хранении, проверяется выполнение требований по консервации, условий хранения.

Для определения причины возникновения неисправности и ее виновника при необходимости производится распломбирование и разборка дефектного узла, агрегата, опломбированного пломбами заводов ОАО «КАМАЗ». Осуществляется фотосъемка дефектных изделий (общего вида, в местах нанесения маркировки, проявления дефекта).

2.6. Специалист СДС, анализируя результаты техосмотра Автотехники, разборки дефектных изделий определяет причины возникновения неисправности Автотехники и ее виновника.

Рекламация принимается при установлении вины изготовителя в выходе автотехники из строя или недоказанности вины потребителя, отклоняется - при установлении вины потребителя.

Вина Потребителя может заключаться:

- в нарушении требований по эксплуатации, обслуживанию и хранению, указанных в сервисной книжке, «Руководстве по эксплуатации» (паспорте, формуляре);
- в самостоятельном распломбировании, разборке, ремонте дефектных изделий;
- во внесении в конструкции Автотехники изменений, не согласованных с Изготовителем;
- в повреждении Автотехники в аварии, вызванной нарушением правил дорожного движения Покупателем или другим участником дорожного движения.
- на автомобиле проводилась замена заводских узлов, агрегатов, фильтрующих элементов на другие, не предусмотренные заводом-изготовителем;
- эксплуатации автомобиля в аварийном состоянии;

Владелец автомобиля должен быть сразу уведомлен о том, что случай не является гарантийным и ремонт будет выполнен только за оплату.

2.7. Специалист СДС, при установлении вины Изготовителя или недоказанности вины потребителя оформляет проект «Рекламационного акта».

На каждый выявленный дефект оформляется отдельный «Рекламационный акт».

«Рекламационный акт» оформляется в течение 3-х рабочих дней со дня получения обращения покупателя или задания от продавца. При выезде специалиста СДС в отдаленные регионы срок рассмотрения Обращения и оформления проекта «Рекламационного акта» может быть увеличен до 10-ти дней.

Обращения потребителей по качеству шин, аккумуляторных батарей и ламп накаливания отечественного производства, в соответствии с требованиями технических условий на них и Автотехнику, рассматриваются и удовлетворяются заводами-изготовителями этих изделий. При этом ОАО «КАМАЗ» по просьбе потребителя может оказать ему содействие в рассмотрении Обращения заводом-изготовителем.

Обращение потребителей по качеству аккумуляторных батарей импортного производства, производства стран СНГ СДС рассматривает в соответствии с техническими условиями на Автотехнику и направляет Рекламацию в ОАО «КАМАЗ» для ее дальнейшего рассмотрения и удовлетворения.

ЭТАП 3. Восстановление зарекламированной автотехники КАМАЗ.

После оформления проекта «Рекламационного акта», СДС восстанавливает Автотехнику своими силами и средствами в течение 20-ти дней с момента получения обращения потребителя или Задания от ОАО «КАМАЗ».

Срок восстановления Автотехники может быть увеличен по согласованию с потребителем, о чем специалист СДС делает соответствующую отметку в «Рекламационном акте».

Документы, регламентирующие взаимные обязательства и права ОАО «КАМАЗ», СДС и Потребителя.

Успешное функционирование процесса выполнения гарантийных обязательств зависит от следования общим принципам гарантийной политики КАМАЗ и соблюдения условий следующих документов, которые регламентируют функции и обязанности ОАО «КАМАЗ» и СДС:

- Договор на поставку Автотехники или запчастей;
- Договор подряда на выполнение гарантийных обязательств;
- Дилерское и сервисное соглашения;
- Руководство по эксплуатации Автотехники;
- Сервисная книжка на Автотехнику.