



ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА ООО «Хино Моторс Сэйлс»

УТВЕРЖДАЮ


Президент
ООО «Хино Моторс Сэйлс»
01 декабря 2011 г.
«Hino Motors Sales Limited Liability Company»
10877280
009000
ВЛАДИВОСТОК

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	8
Глава I. ПОЛИТИКА ГАРАНТИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ	9
1. Основные принципы гарантийного обслуживания.....	9
2. Общие положения	9
2.1 Основные условия гарантии производителя	9
2.2 Отказ от ответственности	10
2.3 Соответствие политике и право на возмещение	10
3. Гарантия Производителя на Товар Хино	10
3.1 Гарантия на новое ТС Хино	10
3.2 Гарантия на оригинальные запасные части Хино	10
4. Случаи, на которые не распространяется гарантия Производителя	10
4.1 Повреждения в результате неправильного использования или халатности.....	12
4.2 Повреждения, полученные в результате транспортировки и хранения.....	13
4.3 Жалобы, связанные со спецификацией	13
4.4 Естественный износ	13
4.5 Отсутствующие или неправильные запасные части.....	13
4.6 Ремонт с нарушением технологии.....	14
4.7 Косвенный ущерб и затраты	14
4.8 Предпродажное сервисное обслуживание (ПСО).....	14
4.9 Техническое обслуживание (ТО).....	15
4.10 Использование не оригинальных запасных частей.....	16
4.11 Регулировка	17
4.12 Расходные материалы	17
5. Элементы, подлежащие условной гарантии	17
5.1 Ремонт узлов ТС Хино.....	17
6. Гарантия на отдельные элементы	18
6.1 Гарантия на шины	18
6.2 Гарантия на аккумуляторные батареи.....	18
6.3 Гарантия на лакокрасочное покрытие, отсутствие сквозной коррозии	18
6.4 Аудиосистемы	18
6.5 Лобовые стекла.....	18
6.6 Топливные форсунки	19
Глава II. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ К ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.....	20
1. Кампания	20

1.1	Отзывная Кампания	20
1.2	Сервисная Кампания.....	20
Глава III. ВЫПЛАТА КОМПЕНСАЦИЙ ПО ГАРАНТИИ.....		21
1.	Принципы выплаты компенсаций	21
2.	Компенсация работ.....	21
2.1	Возмещение работ по гарантийному ремонту.....	21
2.2	Норматив трудовых затрат	21
3.	Возмещение стоимости запасных частей.....	22
4.	Возмещение стоимости материалов	22
5.	Возмещение стоимости работ, выполняемых третьей стороной.....	22
Глава IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИСТРИБЬЮТОРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКИ.....		24
1.	Подтверждение рекламаций.....	24
2.	Наличие запасных частей	24
3.	Оценка уровня сервисного обслуживания	24
3.1	Сервисное оборудование и специальный инструмент	24
3.2	Тренинг.....	25
Глава V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИЛЕРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКИ		26
1.	Функции Дилера в отношении гарантийной политики	26
2.	Досье истории ТС Хино	26
3.	Хранение информации по рекламациям	26
3.1	Хранение отчетности о гарантийном обслуживании.....	26
3.2	Хранение запасных частей, замененных при гарантийном ремонте.....	27
3.3	Проверка склада запасных частей замененных в ходе гарантийного ремонта	28
4.	Наличие запасных частей	28
Глава VI. ПРОЦЕДУРЫ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И ВОЗМЕЩЕНИЯ.....		30
1.	Подтверждение	30
2.	Сроки подачи рекламаций и корректировки	30
3.	Порядок возмещения стоимости запасных частей, материалов и работ при гарантийном обслуживании	30
Глава VII. ОФОРМЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ РЕКЛАМАЦИЙ.....		32
1.	Данные по рекламациям	32
1.1	Требования к заказ-наряду на гарантийное обслуживание ТС Хино.....	32
1.2	Оформление заказ-наряда на гарантийное обслуживание, содержащего субподрядные ремонтные работы, выполненные третьей стороной.....	33

Глава VIII. ПРОЦЕДУРЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИСТРИБЬЮТОРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ РЕКЛАМАЦИЙ	34
1. Обработка рекламаций.....	34
1.1 Оценка рекламаций, полученных от дилера.....	34
1.2 Оплата по рекламациям	34
2. Возврат запасных частей замененных при гарантийном ремонте.....	34
3. Аудит гарантийной деятельности Дилера и его цель	35
3.1. Подготовка к аудиту	35
3.2. После аудита.....	35
Глава IX. ПРОЦЕДУРЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИЛЕРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ ПРОЦЕДУР	37
1. Действия в отношении новых ТС Хино	37
1.1 Прием новых ТС Хино.....	37
1.2 Хранение новых ТС Хино	37
1.3 Общие условия хранения ТС Хино	38
1.4 Защита кузова и внешних частей ТС Хино.....	38
1.5 Защита салона и оборудования	38
1.6 Защита двигателя.....	38
1.7 Контроль состояния АКБ	39
1.8 Предпродажное сервисное обслуживание	39
2. Сервисная книжка	39
3. Послепродажные стандарты гарантийного контроля	40
3.1 Передача ТС Хино при продаже	40
3.2 Приемка ТС Хино для проведения ремонта	40
3.3 Станция технического обслуживания	42
3.4 Отдел запасных частей	43
4. Отчеты	43
4.1 Технический отчет (TR).....	43
5. Гарантия на ТС Хино из других стран	43
ПРИЛОЖЕНИЕ №1	44
ПРИЛОЖЕНИЕ №2	45
ПРИЛОЖЕНИЕ №3	48
ПРИЛОЖЕНИЕ №4	50
ПРИЛОЖЕНИЕ №5	51

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей Гарантийной политике нижеуказанные термины имеют следующие значения:

Производитель - компания Хино Моторс, Лтд. (Hino Motors, Ltd.), зарегистрированная в соответствии с законодательством Японии, адрес: 3-1-1 Хино-дай, Хино-си, Токио, Япония.

Дистрибьютор – организация, уполномоченная Производителем осуществлять импорт Товара Хино на территорию Российской Федерации (далее по тексту – РФ), а также имеющая право назначать, авторизовать (уполномочивать), лишать данного статуса и контролировать сеть дилеров и авторизованных станций на территории РФ, а также выполнять все функции и нести все обязательства в соответствии с текущим законодательством РФ и договоренностями с Производителем. Дистрибьютором Товара Хино является компания ООО «Хино Моторс Сэйлс», зарегистрированная в соответствии с законодательством РФ, адрес: РФ, 690106, г. Владивосток, проспект Красного Знамени, 3, 3 этаж.

Дилер – организация, являющаяся официальным дилером, на основании подписанного с Дистрибьютором дилерского соглашения, или кандидатом в дилеры, на основании подписанного с Дистрибьютором соглашения о намерениях, уполномоченная Дистрибьютором продавать Товар Хино, ввезенный Дистрибьютором, а также предоставлять сервисное и гарантийное обслуживание Товара Хино, расположенная на территории РФ.

Авторизованная станция – станция технического обслуживания Дилера, авторизованная Дистрибьютором в соответствии с положениями Минимальных Операционных Стандартов Дилера Хино.

Авторизованная дилерская сеть – совокупность дилеров на территории РФ.

Конечный покупатель (Владелец, Клиент) - юридическое или физическое лицо, владеющее Товаром Хино.

Транспортное средство Хино (ТС Хино) – грузовой автомобиль и/или шасси грузового автомобиля, изготовленный Производителем и ввезенный Дистрибьютором на территорию РФ, в отношении которого действуют условия данной гарантийной политики.

Оригинальные запасные части Хино – запасные части и аксессуары, изготовленные Производителем или под его контролем, приобретенные у дилера и поставляемые через Дистрибьютора.

Товар – Транспортные средства Хино, Оригинальные запасные части и аксессуары Хино.

Гарантийная политика (ГП) – документ, включающий в себя подробное описание всех вопросов и процедур, относящихся к гарантийному обслуживанию Товара.

Гарантийная рекламация - требование Дилера о возмещении затрат, понесенных им при проведении гарантийного ремонта, Отзывных или Сервисных Кампаний, включая трудовые затраты, затраты на запасные части, затраты на эксплуатационные материалы и затраты на привлечение сторонних организаций для проведения вышеуказанных работ.

Гарантийный период – промежуток времени, в течение которого Конечный покупатель вправе требовать проведения, а Дилер обязан провести гарантийный ремонт Товара Хино.

Гарантийный ремонт – работы по устранению дефектов, включая установку и/или замену, ремонт и/или восстановление деталей и узлов Товара Хино, проводимые Дилером собственными силами и/или с привлечением сторонних организаций, на которые не истек гарантийный период, без получения Дилером платы от Владельца ТС Хино.

Дефект – несоответствие детали или узла установленным спецификациям, возникшее по причине некачественного материала или некачественного изготовления.

Неисправность – дефект, в отношении которого вероятна или подтверждена необходимость корректирующих мер. См. также Дефект.

Естественный износ – естественный процесс старения, изнашивания, коррозии и усталости при соблюдении всех установленных правил и норм проектирования, изготовления и эксплуатации.

Дата продажи - дата продажи Товара Хино Дилером Конечному покупателю или дата начала использования ТС Хино Дистрибьютором или Дилером в рекламных, частных или иных аналогичных целях. Дата продажи является датой начала Гарантийного периода.

Дата ремонта - дата выполнения гарантийного ремонта.

Сервисная книжка - документ, передаваемый Дилером Конечному покупателю при передаче приобретенного ТС Хино, для следующих целей:

- подтверждение условий гарантии в отношении ТС Хино;
- подтверждение даты начала Гарантийного периода в отношении ТС Хино;
- занесение информации о процедурах Технического Обслуживания, произведенных в отношении ТС Хино;
- информирование Конечного покупателя о его обязательствах.

Гарантийный аудит – периодическая проверка сотрудниками Дистрибьютора соблюдения Дилером положений настоящей Гарантийной политики.

Заправочные (эксплуатационные) материалы – масла, смазки, антифриз, хладагент, жидкости привода тормозов, сцепления и иных гидравлических систем ТС Хино и т.п.

Отзывная кампания – выполнение ремонтных или регулировочных работ по устранению недостатков, допущенных при производстве ТС Хино. В рамках данной кампании Владельцу предлагается доставить свое ТС Хино на авторизованную станцию Дилера.

Сервисная кампания – выполнение ремонтных или регулировочных работ по устранению недостатков, допущенных при производстве ТС Хино. В рамках данной кампании работы выполняются при первой возможности, когда ТС Хино доставляется Владельцем для техобслуживания или ремонта.

Отчетный месяц - календарный месяц, в течение которого Дилер оказывает услуги по проведению Гарантийного ремонта.

Предпродажное сервисное обслуживание (ПСО) – комплекс процедур по подготовке нового ТС Хино, выполняемый Дилером перед продажей или передачей ТС Хино Конечному покупателю.

Ремонт, осуществляемый субподрядчиком (Sublet) – ремонтные работы или обслуживание, которые осуществляются третьей стороной, привлеченной Дилером для осуществления таких ремонтных работ или обслуживания.

Справочник нормативов (Flat Rate Manual) - справочник нормативов времени выполнения ремонтных операций, разработанный Производителем, предоставляемый Дилеру в электронном виде, и обновляемый по мере необходимости.

ВВЕДЕНИЕ

Настоящая Гарантийная политика (далее по тексту – «ГП») является единым документом для дилерской сети Дистрибьютора в Российской Федерации.

Основной целью Гарантийной политики является определение политики и процедур, а также принципов, функций и обязанностей Дистрибьютора и Дилера в отношении гарантии Производителя и предоставление Дилеру возможности самостоятельно урегулировать вопросы, относящиеся к гарантийному обслуживанию, насколько это возможно, без обращения к Дистрибьютору.

Дистрибьютор оставляет за собой право в любое время вносить изменения во все или отдельные положения настоящей ГП с предварительным уведомлением Дилера. Дистрибьютор уведомляет Дилера о внесении изменений в ГП путем направления Гарантийного Бюллетеня по электронной почте. Получив отредактированный документ, не используйте старую ГП, а замените ее новой.

Положения настоящей ГП отменяют все письменные или устные инструкции по гарантии и порядку предъявления гарантийных рекламаций, действовавшие ранее.

Производитель и Дистрибьютор не несут никакой ответственности по дополнительным условиям или гарантиям, которые даны Дилером, продавшим Товар Хино, если таковые выходят за рамки условий настоящей ГП.

Дилер должен использовать данную ГП исключительно для выполнения своих обязательств по гарантийному обслуживанию и соблюдать конфиденциальность в отношении третьих лиц.

В случае обнаружения противоречий между условиями, содержащимися в сервисной книжке и положениями ГП, приоритет имеют условия, содержащиеся в сервисной книжке.

Если местное законодательство предъявляет какие-либо специфические требования дополнительно к тем, которые изложены в настоящем документе, то Дилеры должны следовать этим требованиям. Если требования местного законодательства противоречат требованиям, содержащимся в настоящем документе, то Дилер должен уведомить об этом Дистрибьютора, чтобы обе стороны провели переговоры с целью разрешения проблемы.

Пожалуйста, направляйте все вопросы и замечания по гарантии ООО «Хино Моторс Сэйлс».

Глава I. ПОЛИТИКА ГАРАНТИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

1. Основные принципы гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание является неотъемлемой частью деятельности Дистрибьютора и Дилеров по обслуживанию клиентов. В связи с этим гарантия выполняет следующие цели:

- Обеспечение максимального удовлетворения Конечного покупателя приобретенным Товаром Хино и уровнем его технического обслуживания;
- Поддержание лояльности Конечного покупателя к бренду, Товару Хино, Дилеру Хино посредством поддержания качества Товара после его выпуска;
- Обеспечение притока информации о Товаре Хино для внесения улучшений на этапах его разработки и производства.

Незамедлительное и качественное гарантийное обслуживание способствует поддержанию высокой репутации бренда Хино, что, в свою очередь, ведет к повышению уровня продаж ТС Хино и, соответственно, росту объема выполняемых Дилером работ по техническому обслуживанию ТС Хино и продаже запасных частей.

2. Общие положения

В настоящем разделе приведены общие положения и условия предоставления гарантии Производителя.

Получение дохода от выполнения гарантийного обслуживания на любом этапе подачи рекламаций и выплаты компенсации по гарантии запрещается.

Решения в отношении гарантийных рекламаций могут быть пересмотрены. Подтверждение рекламации о возмещении стоимости гарантийного ремонта не образует прецедента для подтверждения будущих рекламаций.

Клиенты должны получать гарантийное обслуживание в объеме, предусмотренном настоящей ГП.

Ответственность за предоставление клиентам услуг по гарантийному обслуживанию несет Дилер. Эти услуги должны выполняться в соответствии с условиями, изложенными в настоящей ГП.

2.1 Основные условия гарантии производителя

В соответствии с настоящей ГП, Производитель в течение гарантийного периода (см. Глава I п.3.1, Глава I п.3.2), гарантирует качество Товара Хино, реализуемого Дистрибьютором в Российской Федерации и используемого исключительно на территории Российской Федерации. При условии, что Дилер предоставляет услуги по гарантийному обслуживанию и подает рекламации в соответствии с настоящей ГП, Дистрибьютор обязуется компенсировать Дилеру расходы, понесенные при устранении дефектов, на которые распространяется гарантия.

2.2 Отказ от ответственности

Производитель не предоставляет иной гарантии, явной или подразумеваемой, и не принимает на себя никаких обязательств в отношении Товара Хино вне рамок данной ГП.

2.3 Соответствие политике и право на возмещение

Производитель оставляет за собой право проверки всех операций по гарантийному обслуживанию, проводимому Дилерами. Производитель вправе отказать в возмещении по рекламациям, не отвечающим требованиям, приведенным в настоящей ГП или других соответствующих документах. Производитель оставляет за собой право отказать в возмещении по любой рекламации без объяснения причин.

3. Гарантия Производителя на Товар Хино

Гарантия Производителя распространяется на само ТС Хино, включая все узлы, агрегаты, составляющие детали и оригинальные запасные части, которые были приобретены и установлены Конечным покупателем у Дилера, за исключением случаев, на которые не распространяется гарантия Производителя (см. Глава I раздел 4.).

На ряд деталей распространяется условная гарантия (см. Глава I раздел 5.).

На ряд деталей распространяется гарантия на отдельные элементы (см. Глава I раздел 6.).

3.1 Гарантия на новое ТС Хино

Гарантийный период на новое ТС Хино составляет 24 месяца или 100000 км пробега, но при любых обстоятельствах гарантийный период начинается через 6 месяцев с момента передачи ТС Хино от Дистрибьютора Дилеру, независимо было ли продано ТС Хино Конечному покупателю или нет. Гарантия на новое ТС Хино действует в течение указанного периода времени или указанного пробега, в зависимости от того, что наступит раньше. Датой начала Гарантийного периода является дата продажи ТС Хино Дилером первому Конечному покупателю или дата начала использования ТС Хино Дистрибьютором или Дилером в рекламных, частных или иных аналогичных целях. В случае смены Владельца (перепродажи ТС Хино) в течение Гарантийного периода условия гарантии на ТС Хино остаются неизменными.

Срок гарантии на любой гарантийный ремонт, произведенный в течение Гарантийного периода, может быть установлен только до окончания гарантийного периода на новое ТС Хино.

3.2 Гарантия на оригинальные запасные части Хино

Гарантийный период на оригинальные запасные части составляет 6 (шесть) месяцев или 10000 км пробега ТС Хино, начиная с даты продажи Дилером оригинальной запасной части. Гарантия на новую оригинальную запасную часть действует в течение указанного периода времени или указанного пробега, в зависимости от того, что наступит раньше.

4. Случаи, на которые не распространяется гарантия Производителя

Производитель не несет ответственности за недостатки ТС Хино или запасной части Хино в следующих случаях:

1. Пропуск или несвоевременное прохождение регламента технического обслуживания ТС Хино, указанного в сервисной книжке. Плановое техническое обслуживание произведено не в полном объеме или выполнено с нарушением технологий производства работ;
2. Нарушение правил эксплуатации, указанных в Руководстве по эксплуатации ТС Хино;
3. Повреждения, возникшие из-за неумелого использования, небрежного обращения, случайного повреждения;
4. Любое переоборудование ТС Хино: внесение изменений в конструкцию узлов, агрегатов и систем ТС Хино отличной от спецификации Производителя;
5. Умышленные или неосторожные действия Владельца или третьих лиц, а именно:
 - Изменение или удаление идентификационного номера транспортного средства или двигателя;
 - Дорожно-транспортное происшествие, наезд на препятствия или дефекты дорожного полотна;
 - Халатное проведение мойки или использование механических чистящих средств;
 - Намеренное повреждение, угон, поджог;
 - Военные действия или гражданские беспорядки.
6. Внесение модификаций и/или изменений в оригинальную запасную часть;
7. Жалобы на нормальные, не влияющие на работоспособность ТС Хино, шумы, скрипы, стуки, гул или вибрации, не влияющие на безопасность движения и не влекущие за собой выход из строя других узлов и деталей;
8. Дефекты, неисправности или коррозия, возникшие вследствие воздействия каких-либо внешних факторов, включая:
 - стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, шторм, град, дождь, ветер, молния и прочие природные катаклизмы);
 - воздействие промышленных выбросов и антигололедных реагентов (кислот, щелочей, солей, агрессивных атмосферных осадков, металлических частиц, камней, песка и пр.);
 - воздействие природной органики (растительного сока, древесной смолы или почек, продуктов жизнедеятельности птиц и животных и пр.);
 - повреждения, неисправности или ухудшение свойств, возникшие в процессе нормальной эксплуатации ТС Хино, запасной части или вследствие естественного износа;
 - изменение цвета или уменьшение блеска лакокрасочного покрытия, сколы, царапины и т.п.;
 - загрязнение, изменение цвета, деформация деталей внешней и внутренней отделки, их потертости, разрывы или разрезы;
 - сколы и царапины на стеклах, зеркалах, фарах и фонарях;
 - детали, материалы и жидкости, требующие периодической замены, в том числе при прохождении планового технического обслуживания;

Заправочные (эксплуатационные) материалы, расходуемые в процессе эксплуатации	Детали и элементы, требующие периодической замены
Моторное масло Трансмиссионные масла Жидкость гидроусилителя Антифриз (охлаждающая жидкость) Жидкость привода тормозов и сцепления Хладагент (газ кондиционера) Жидкость стеклоомывателя Дистиллированная вода Электролит Дизельное топливо Смазки и иные смазочные материалы	Фильтры (масляные, топливные, воздушные, салонные и т.п.) Приводные ремни Уплотнители Шланги в системах Сайлент-блоки Тавотницы Диск сцепления Тормозные колодки и накладки Тормозные барабаны и диски Щетки стеклоочистителей Щетки электродвигателей Лампы всех типов Элементы питания (батарейки) Предохранители Плавкие вставки

В любом случае вышеперечисленные детали и расходные материалы подлежат гарантийному возмещению в течение 5000 км пробега, если их дефект вызван некачественным материалом или дефектом при производстве. Так же жидкости (за исключением дизельного топлива) подлежат гарантийному возмещению, если при проведении гарантийного ремонта требуется их долив.

9. Эксплуатация ТС Хино для непредусмотренных целей, например, гонок, ралли, испытаний на время, а также превышение полной разрешенной массы ТС Хино.
10. Любые обстоятельства, при которых не представляется возможным установить историю, происхождение или гарантийное покрытие ТС Хино или запасной части.
11. Повреждения, полученные в результате проникновения воды внутрь узлов и агрегатов ТС Хино или запасной части вследствие преодоления водных препятствий;
12. Повреждения деталей двигателя, выпускной системы и системы питания, возникшие вследствие использования топлива, не соответствующего рекомендациям, изложенным в «Руководстве по эксплуатации» и/или действующим стандартам.
13. Повреждения, неисправности или коррозию, возникшие в результате использования ТС Хино или при использовании не оригинальных запасных частей, аксессуаров или другого оборудования.

4.1 Повреждения в результате неправильного использования или халатности

Повреждения, возникшие в результате следующих действий, не являются дефектами и не попадают под действие гарантии Производителя:

- Несоблюдение указаний перечисленных в Руководстве по эксплуатации и в Сервисной книжке;
- Ненадлежащее выполнение или невыполнение предпродажного сервисного обслуживания (ПСО) согласно требованиям, изложенным в Руководстве по проведению предпродажного сервисного обслуживания (ПСО) ТС Хино перед передачей ТС Хино Конечному покупателю;
- Ненадлежащее хранение согласно требованиям, изложенным в Руководстве по хранению новых ТС Хино;

- Ненадлежащее хранение оригинальных запасных частей;
- Сервисное обслуживание, не соответствующее нормам, указанным в сервисной книжке и в руководствах по эксплуатации и ремонту;
- Не устранение неисправности при первой возможности после обнаружения такой неисправности;
- Ремонт, произведенный не у авторизованного Дилера;
- Использование топлива, не соответствующего рекомендациям, изложенным в «Руководстве по эксплуатации» ТС Хино, а также некачественного, некондиционного или загрязненного топлива, смазочных материалов и других эксплуатационных жидкостей;
- Использование или установка не оригинальных запасных частей;
- Неисправность, связанная с нарушением технологий установки, монтажа или ремонта деталей;
- Неосторожное обращение, кража, несчастный случай или пожар, механическое воздействие.

4.2 Повреждения, полученные в результате транспортировки и хранения

Повреждения, полученные при транспортировке ТС Хино и/или оригинальной запасной части, с момента отгрузки с завода до конца срока гарантии Производителя не являются дефектами и не попадают под действие гарантии Производителя.

4.3 Жалобы, связанные со спецификацией

Обстоятельства, при которых Товар не соответствует спецификации иной, чем его собственная, не являются Дефектом и не попадают под действие гарантии Производителя. Производитель оставляет за собой право время от времени вносить изменения в конструкцию или спецификации любого ТС Хино или любой запасной части без предварительного уведомления и без каких-либо обязательств по внесению аналогичных изменений в уже произведенный Товар Хино.

4.4 Естественный износ

Использование ТС Хино или оригинальной запасной части по назначению (или отсутствие использования) и воздействие окружающей среды вызывают естественное ухудшение внешнего вида ТС Хино или оригинальной запасной части и естественный износ, которые, будучи предусмотренными и ожидаемыми, не являются Дефектами (см. Глава I, п.4).

За исключением Дефектов, вызванных низким качеством изготовления или материала.

4.5 Отсутствующие или неправильные запасные части

При получении Дилером нового ТС Хино оно должно быть тщательно проверено на предмет соответствия спецификациям в соответствии с заказом и договоренностью. Все исправления должны быть внесены до доставки ТС Хино первому Конечному покупателю.

В случае отсутствия одной из запасных частей или установки неправильной запасной части в результате ошибки при сборке ТС Хино, применяются следующие положения:

- Если ошибка является единичным случаем, затрагивающим только одно или два ТС Хино, Дилер вправе подать рекламацию о замене неправильной

запасной части или допоставки отсутствующей запасной части. Такая рекламация должна быть подана Дистрибьютору в течение 30 (тридцати) дней с даты приемки ТС Хино. По истечении 30 (тридцати) дней рекламации по неправильным или отсутствующим запасным частям не принимаются, за исключением случаев, когда запасная часть расположена в таком месте ТС Хино, что дефект не мог быть обнаружен при разумной проверке.

- Если некомплектность обнаружена на нескольких ТС Хино в партии, необходимо связаться с Техническим Отделом Дистрибьютора для принятия конструктивного решения.

4.6 Ремонт с нарушением технологии

Все дополнительные расходы, возникающие в результате исправления последствий ремонта с нарушением технологий, проверки, диагностики или деятельности сотрудников Дилера, не являются Дефектом, и на них не распространяется гарантия Производителя. Устранение таких повреждений производится Дилером за свой счет.

4.7 Косвенный ущерб и затраты

Гарантия Производителя распространяется только на затраты на стандартный ремонт, согласно методикам, описанным в Руководстве по ремонту и норме времени на ремонт, согласно справочнику нормативов времени Flate Rate Manual (FRM), необходимого для устранения повреждений, на которые распространяется гарантия.

Гарантия Производителя не распространяется на косвенный ущерб и затраты, включая, но не ограничиваясь, следующим:

- Стоимость телефонных переговоров;
- Стоимость поездок в такси;
- Стоимость аренды подменных автотранспортных средств;
- Питание;
- Одежда;
- Повреждение скоропортящихся товаров;
- Недополученная прибыль или комиссионные в результате невозможности использовать ТС Хино;
- Временные затраты;
- Компенсация за неудобства, доставленные клиентам;
- Возмещение ущерба, возникшего в результате ДТП;
- Излишние затраты, вызванные задержками в связи с отсутствием запасных частей, неудачным ремонтом или ремонтом, произведенным не в соответствии с Руководством по ремонту, Справочником нормативов и настоящей ГП.

4.8 Предпродажное сервисное обслуживание (ПСО)

Каждое новое ТС Хино должно в обязательном порядке пройти предпродажное сервисное обслуживание у продающего Дилера. Ответственность и расходы по проведению ПСО несет непосредственно Дилер, продающий ТС Хино. Однако исправление в рамках ПСО Дефектов, на которые распространяется гарантия, подлежит возмещению.

Ущерб, причиненный отсутствием или неправильным проведением предпродажного сервисного обслуживания, не попадает под действие гарантии Производителя.

Примеры операций, который необходимо выполнять при проведении предпродажного сервисного обслуживания ТС Хино указан в Приложении №2.

Любые расходы, связанные с доливкой эксплуатационных жидкостей и масел, в том числе связанные с заправкой кондиционеров, проверкой, регулировкой и прочими подобными работами, входящими в ПСО, не попадают под действие гарантии. Также по гарантии не возмещаются убытки, связанные с недостаточным или некорректным осуществлением ПСО. Однако, исправление в рамках предпродажной подготовки дефектов, на которые распространяется гарантия, подлежит возмещению.

Исправление незначительных дефектов лакокрасочного покрытия или царапин (не до металла), которые могут быть удалены полировкой, сколов лакокрасочного покрытия на кромках дверей, кабины, капота, шасси, которые могут быть исправлены подкраской, считается частью предпродажной подготовки.

Стоимость данных услуг не попадает под действие гарантии, однако эти услуги должны предоставляться Конечному покупателю бесплатно.

Надлежащим образом, выполненное ПСО нового ТС Хино является важнейшим фактором повышения уверенности будущего Владельца в ТС Хино, Дилере, Дистрибьюторе и бренде Хино, а также позволяет свести к минимуму случаи неудовлетворенности Владельца качеством ТС Хино.

Неотъемлемой частью ПСО являются испытания ТС Хино в дорожных условиях. Проверка и испытания каждого нового ТС Хино на дороге проводятся персоналом Дилера. Во время дорожного теста необходимо убедиться в работоспособности всех систем.

После завершения ПСО нового ТС Хино Дилер должен надлежащим образом хранить следующие документы:

- Заказ-наряд, по которому механик проводил ПСО;
- Заполненный надлежащим образом бланк ПСО. Бланк заполняется ответственным лицом Дилера с указанием Фамилии и Имени проводившего ПСО и его подписью.

Документы могут быть запрошены Дистрибьютором и должны быть предоставлены Дилером в течение 3 (трех) дней с момента получения соответствующего запроса.

Срок хранения данных документов составляет 7 (семь) лет с момента продажи ТС Хино. По завершению данного срока Дилер может уничтожить данные документы без уведомления Дистрибьютора.

4.9 Техническое обслуживание (ТО)

Работы по техническому обслуживанию ТС Хино 5000 км, проводятся бесплатно для клиента и оплачиваются Дилером, продавшим ТС Хино, независимо от того каким Дилером было проведено само ТО. В случае, если данное ТО проведено Дилером, не осуществлявшем продажу ТС Хино, то им должен быть выставлен счет на работы на Дилера, продавшего ТС Хино. Данный счет подлежит обязательной оплате.

1. Обычное техническое обслуживание ТС Хино:

- Техническое обслуживание и уход за ТС Хино в соответствии с инструкциями Производителя и Дистрибьютора, согласно перечню операций, интервалом и периодичностью указанными в Инструкции по Эксплуатации;
- Регулировка двигателя;
- Регулировка фар;
- Перестановка шин;
- Регулировка углов установки колес;
- Балансировка колес;

- Очистка топливной системы;
- Любой тип сервисного обслуживания, рекомендуемый Дистрибьютором для данного ТС Хино;
- Дефекты и неполадки в работе ТС Хино, явившиеся следствием несвоевременного осмотра и обслуживания ТС Хино или его отсутствия, указанного в руководстве по эксплуатации и сервисной книжке ТС Хино;
- Регулировка частей ТС Хино, необходимая по прошествии разумного периода обычной эксплуатации ТС Хино (диапазон указанных настроек зависит от индивидуальных навыков вождения Владельца, степени использования ТС Хино, а также типа и качества дорог, на которых происходила эксплуатация ТС Хино).

2. Замена расходных материалов и элементов:

- Замена элементов, рекомендуемая Дистрибьютором и Дилерами в качестве профилактического сервисного обслуживания ТС Хино;
- Замена элементов, вызванная последствиями неправильного, некорректного обращения Владельца с ТС Хино, а также плохими навыками вождения;
- Замена тормозных колодок, дисков, барабанов; корзины, диска, выжимного подшипника сцепления; щеток стеклоочистителей;
- Замена фильтров (топливных, масляных, воздушных, салона и т.д.);
- Замена лампочек, предохранителей, приводных ремней;
- Замена или пополнение топлива, масла двигателя и трансмиссии различных смазок, тормозной жидкости, электролита АКБ, охлаждающей жидкости (антифриза) или хладагента и прочих эксплуатационных жидкостей.

3. Замена элементов обивки и элементов внутренней отделки ТС Хино:

- Изношенные и потертые элементы;
- Загрязненные, выцветшие, вытянутые, деформированные элементы в процессе эксплуатации;
- Элементы, имеющие следы механического повреждения;
- Обычный износ элементов в ходе длительного использования или воздействия окружающей среды.

4. Восстановление лакокрасочного покрытия ТС Хино:

- Царапины, вмятины, и т.п., вызванные неосторожным обращением;
- Обычное ухудшение состояния ЛКП под воздействием окружающей среды;
- Повреждения ЛКП в результате воздействия дорожных факторов (песка, гравия и т.д.).

5. Замена элементов ТС Хино, имеющих хромированное покрытие:

- Царапины, вмятины, вздутия и т.п., вызванные неосторожным обращением;
- Обычное ухудшение состояния под воздействием окружающей среды.

4.10 Использование не оригинальных запасных частей

Не оригинальные запасные части, и оборудование, а также любые последствия их использования не попадают под действие гарантии Производителя.

Все работы по ремонту должны выполняться с использованием Оригинальных запасных частей Хино (включая технические жидкости и смазочные материалы, если такие предусмотрены).

Ремонтные работы, выполненные с использованием иных запасных частей (включая технические жидкости и смазочные материалы) не попадают под действие гарантии Производителя.

4.11 Регулировка

Все работы, направленные на улучшение заводских регулировок, требуемые для нормального использования ТС Хино, считаются работами по техническому обслуживанию (см. Глава I, п.4.9), и, соответственно, не попадают под действие гарантии

4.12 Расходные материалы

Технические жидкости, масла, смазочные и охлаждающие жидкости: дозаправка и замена этих расходных материалов не попадают под действие гарантии Производителя, в случае, если это не вызвано необходимостью при осуществлении гарантийного ремонта. Дозаправка или замена указанных жидкостей производится только оригинальными жидкостями Хино, если такие предусмотрены.

5. Элементы, подлежащие условной гарантии

5.1 Ремонт узлов ТС Хино

Гарантийный ремонт обычно ограничивается ремонтом или заменой дефектных запасных частей ТС Хино. Если обнаруживается дефект какой-либо детали, являющейся составной частью узла ТС Хино, и соответствующая деталь имеется в наличии, замена узла в целом не попадает под действие гарантии. Узлом называется любая часть ТС Хино, составные части которой перечислены в применимом каталоге запасных частей. Ниже приведены примеры таких узлов:

- Двигатель;
- Трансмиссии;
- Дифференциалы;
- Раздаточные коробки.

Замена узлов попадает под действие гарантии только в следующих случаях:

- Компоненты данного узла, например, турбокомпрессор, не обслуживаются отдельно или не имеются в наличии, т.к. производство такого рода работ запрещено по соображениям безопасности или по иным причинам;
- Повреждение является серьезным, и замена узла целиком является более экономичным решением, чем ремонт или замена поврежденных составляющих запасных частей.

6. Гарантия на отдельные элементы

6.1 Гарантия на шины

Гарантийные обязательства на шины, первоначально установленные на ТС Хино, предоставляет Производитель шин или его представитель.

Если Владелец ТС Хино обращается с рекламацией по качеству шин, то Дилеру необходимо подготовить необходимые документы по запросу Владельца для рассмотрения претензии Производителем шин или его представителем. На ТС Хино устанавливаются шины следующих производителей:

Yokohama Rubber Co., Ltd.

Bridgestone Tire Co., Ltd.

The Toyo Rubber Industry Co., Ltd.

Dunlop Pneumatic Tire Co., Ltd

6.2 Гарантия на аккумуляторные батареи

Гарантийный период на аккумуляторные батареи составляет 3 месяца или 10000 км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше), начиная с даты продажи ТС Хино или оригинальной запасной части, если иное не указано в сервисной книжке.

Замена аккумуляторной батареи является гарантийным случаем, только если невозможна ее перезарядка с использованием зарядного устройства. Гарантия Производителя применима к дефектам самой батареи только в случае, если батарея подлежала надлежащему обслуживанию при хранении и использовании или к батареям, которые вышли из строя в результате дефекта другой запасной части ТС Хино (косвенный ущерб). Все рекламации на замену батарей подлежат предварительному согласованию.

Состояние аккумуляторных батарей может ухудшиться при длительном хранении или в холодных условиях вследствие разрядки и низкой плотности электролита.

Контроль состояния аккумулятора находится под исключительной ответственностью Дилера.

6.3 Гарантия на лакокрасочное покрытие, отсутствие сквозной коррозии

Срок гарантии на лакокрасочное покрытие и на отсутствие сквозной коррозии равен сроку гарантии на ТС Хино.

Любой ремонт, связанный с восстановлением лакокрасочного покрытия подлежит обязательному предварительному согласованию.

6.4 Аудиосистемы

Срок гарантии на аудиосистемы составляет 180 дней, начиная с даты продажи ТС Хино или оригинальной запасной части, независимо от пробега.

6.5 Лобовые стекла

Срок гарантии на лобовые стекла составляет 30 (тридцать) дней или 300 км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше), начиная с даты продажи ТС Хино или оригинальной запасной части.

6.6 Топливные форсунки

Срок гарантии на топливные форсунки составляет 5000 км пробега, начиная с даты продажи ТС Хино или оригинальной запасной части, независимо от времени.

Глава II. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ К ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

1. Кампания

Отзывные, Сервисные Кампании проводятся в отношении определенных Производителем ТС Хино, вне зависимости от того, где они были проданы, зарегистрированы или проходили техническое обслуживание и вне зависимости от того, находится ли они на гарантии. От Дилера требуется принятие специально определенных мер по проведению таких Кампаний. Дистрибьютор может установить дату приостановления Кампании.

1.1 Отзывная Кампания

Отзывная Кампания проводится в случаях замены указанной Производителем неисправной детали и/или проведение ремонтных и/или регулировочных работ по причине допущенного Производителем брака, без получения оплаты от Конечного покупателя. Дилеры будут проинформированы об условиях и процедурах выплаты возмещений через Бюллетень или иным способом.

1.2 Сервисная Кампания

Сервисная Кампания является мерой, в рамках которой Клиентам может быть предложено доставить свои ТС Хино к Дилеру или которая может включать выполнение определенного вида работ при первой сервисной возможности, когда ТС Хино доставляется Клиентом для техобслуживания или ремонта. Дилеры будут проинформированы об условиях и процедурах выплаты возмещений через Бюллетень или иным способом, после чего Дилеры должны предпринять требуемые действия как можно скорее. Неадекватное или неполное проведение кампаний может подвергнуть Дилеров, Дистрибьютора и Производителя риску подачи исков, основанных на ответственности за качество выпускаемого Товара.

Глава III. ВЫПЛАТА КОМПЕНСАЦИЙ ПО ГАРАНТИИ

1. Принципы выплаты компенсаций

Дилеры имеют право на получение компенсации за выполнение гарантийного ремонта и проведенные Кампании в соответствии с настоящей ГП и дополнительными инструкциями.

Получение дохода от выполнения гарантийного ремонта на любом этапе подачи рекламаций и выплаты компенсации по гарантии запрещается.

По практическим соображениям выплата компенсаций основана на использовании модульного принципа и средних величин, однако, целью Производителя и Дистрибьютора является выплата компенсаций в размерах, максимально приближенных к реальному уровню затрат, которые должны быть обоснованными и которые должны контролироваться Дистрибьютором и Дилерами. Валюта компенсации определяется Дистрибьютором.

Компенсация выплачивается по четырем категориям: компенсация трудовых затрат, стоимость запасных частей, стоимость материалов и стоимость работ, выполняемых третьей стороной.

2. Компенсация работ

Компенсация трудовых затрат производится посредством умножения ставки нормо-часа для проведения гарантийного ремонта на норматив трудозатрат.

2.1 Возмещение работ по гарантийному ремонту

Ставка нормо-часа является фиксированной суммой, которую Дистрибьютор соглашается выплачивать за каждый час производства работ по выполнению гарантийного ремонта по подтвержденной рекламации, представленной в соответствии с настоящим руководством (см. Приложение №1) и проведению Кампаний. Трудовые затраты выражаются в часах, поделенных на интервалы по 6 минут (1/10 часа), и определяются в соответствии со Справочником нормативов Flat Rate Manual.

Возмещение стоимости выполненных работ для гарантийных рекламаций Дилера рассчитывается в соответствии со стоимостью нормо-часа гарантийного обслуживания, определенной Дистрибьютором для Дилера на момент проведения гарантийного обслуживания, умноженной на время, отведенное на выполнение ремонтных операций, согласно действующему справочнику Flat Rate Manual.

Возмещение трудовых затрат Дилера на производство гарантийных ремонтов, Отзывных, Сервисных кампаний рассчитывается по ставкам гарантийного нормо-часа.

Дистрибьютор оставляет за собой право изменять ставку возмещения трудовых затрат по собственному усмотрению с уведомлением Дилера в Информационном письме.

2.2 Норматив трудовых затрат

При составлении рекламаций необходимо использовать нормативы трудозатрат, приведенные в Справочнике нормативов времени Flat Rate Manual.

В Flat Rate Manual указано среднее время, требуемое специалисту средней квалификации, имеющему несколько лет опыта работы с ТС Хино для полного выполнения ремонтной операции, включая необходимое тестирование, с использованием общедоступных инструментов и оборудования, а также специальных инструментов Хино. Установленное время выполнения ремонтных операций предусматривает использование оригинальных запасных частей Хино и применения рекомендованных процедур, описанных в руководствах

по техническому обслуживанию и ремонту ТС Хино и других документах по техническому обслуживанию.

3. Возмещение стоимости запасных частей

Дистрибьютор возмещает Дилеру стоимость приобретения запасных частей для производства гарантийного ремонта.

Дилер обязан иметь в наличии количество и номенклатуру запасных частей, необходимых для осуществления сервисного и гарантийного обслуживания ТС Хино.

Дилер обязан при выполнении любых работ по сервисному и гарантийному обслуживанию ТС Хино использовать запасные части, приобретенные у Дистрибьютора, и иметь возможность подтвердить факт их закупки.

Возмещение затрат Дилера на запасные части производится в размере стоимости их приобретения Дилером у Дистрибьютора, согласно товарной накладной, реквизиты которой необходимо указать в гарантийной рекламации.

Любые претензии, включая нанесение косвенного вреда, в отношении запасных частей, которые были приобретены у иных поставщиков и признанные дефектными, не возмещаются по гарантии Дистрибьютора и должны быть предъявлены поставщику указанных частей или Дилеру, их установившему.

4. Возмещение стоимости материалов

Некоторые материалы (масла, смазки и т.д.) не поставляются Дистрибьютором, а значит, Дилер должен приобретать их у иного поставщика. Возмещение затрат Дилера на материалы производится в размере стоимости их приобретения у иного поставщика. При этом факт приобретения подобных материалов должен быть подтвержден заверенной копией накладной.

Любые претензии, включая нанесение косвенного вреда, в отношении материалов, которые были приобретены у иных поставщиков и привели к выходу из строя деталей или узла ТС Хино или оригинальной запасной части, не возмещаются по гарантии и должны быть предъявлены поставщику или Дилеру, их использовавшему.

5. Возмещение стоимости работ, выполняемых третьей стороной

В случае, если для осуществления гарантийного ремонта требуется привлечение сторонних организаций, осуществляющих работы, которые не могут быть выполнены Дилером, Дилеру возмещаются фактические затраты, связанные с привлечением таких организаций.

Возмещение указанных затрат производится на основании копий документов, подтверждающих фактически понесенные затраты, и заверенных в установленном порядке (печатью организации и подписью уполномоченного лица). Подтверждающими документами признаются акты сдачи-приемки, счета-фактуры, товарные накладные, платежные поручения, кассовые документы третьих лиц, привлеченных для осуществления гарантийного ремонта.

Подтверждающие документы должны содержать детальное описание выполненных работ, дату выполнения и идентификационный номер транспортного средства (VIN), в отношении которого работы были произведены.

Дистрибьютор несет ответственность за обеспечение соответствия работ, выполняемых третьими сторонами, стандартам качества работ, обычно выполняемых Дилерами и соответствие гарантийного покрытия, предоставляемого третьей стороной требованиям Производителя. Размер фактических затрат, понесенных Дилером при

привлечении сторонних организаций, определяется на основании подтверждающих документов и оформляется в гарантийной рекламации как «SUBLET».

Дилер вправе привлекать сторонние организации для проведения работ в рамках гарантийного ремонта только после предварительного согласования каждого такого случая с Дистрибьютором.

Глава IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИСТРИБЬЮТОРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКИ

1. Подтверждение рекламаций

Дистрибьютор проверяет рекламации, полученные от Дилеров, и подает их Производителю в согласованном формате и в установленные сроки (в течение периода подачи рекламаций, определенного Производителем и Дистрибьютором). Дистрибьютор осуществляет предварительное подтверждение рекламаций в соответствии с установленными процедурами.

Посредством подачи рекламаций, Дистрибьютор заявляет, что содержащаяся в них информация является правильной и полной.

2. Наличие запасных частей

Дистрибьютор обеспечивает и контролирует наличие у Дилеров запасных частей в объеме, достаточном для предоставления своевременного и адекватного обслуживания клиентов за счет:

- использования системы управления запасами для эффективного контроля текущих запасов запасных частей;
- определения и поддержания оптимального ассортимента и объемов запасных частей для удовлетворения потребностей Дилеров;
- требования поддержания оптимального ассортимента и объемов запасных частей, хранимых у дилеров.

3. Оценка уровня сервисного обслуживания

Дистрибьютор оценивает параметры работы Дилера по предоставлению сервисного и гарантийного обслуживания: степень удовлетворенности Владельцев ТС Хино; состояние зданий и помещений; уровень управления и организации; уровень подготовки и квалификации персонала; качество осуществляемых предпродажной подготовки и технического обслуживания; ассортимент и количество запасных частей на складе; наличие общего оборудования и специального инструмента на авторизованной станции и прочие условия соответствия Дилера стандартам Дистрибьютора.

3.1 Сервисное оборудование и специальный инструмент

Дистрибьютор контролирует наличие у Дилеров общего и специального оборудования для оказания полного набора услуг по сервисному и гарантийному обслуживанию.

Перечень обязательного диагностического оборудования, специального слесарного инструмента, программного обеспечения необходимых Дилеру для оказания полного набора услуг по сервисному и гарантийному обслуживанию ТС Хино в соответствии с требованиями Дистрибьютора:

- Программное обеспечение HINO DX, адаптер и кабели, необходимые для работы диагностического оборудования;
- Специальный слесарный инструмент категории "Step1", "Step2" и "Step3" для ремонта ТС Хино. Допустимо применение аналогов специального слесарного инструмента категории "Step2" и "Step3";

- Руководства по ремонту на весь модельный ряд ТС Хино, поставляемых Дистрибьютором и прочая литература по сервисному обслуживанию, рекомендуемая Дистрибьютором;
- Лицензия на использование электронного каталога запасных частей для ТС Хино.

3.2 Тренинг

Дилер должен обеспечить своему персоналу качественный тренинг и инструктаж для предоставления Владельцам ТС Хино качественного, эффективного и профессионального обслуживания всех моделей ТС Хино, а также тренинги по коммуникации с Клиентами и по продвижению Товара Хино. В свою очередь, Дистрибьютор организует тренинги для сотрудников Дилеров, предварительно извещая последних о теме, дате и месте проведения тренингов. Дилер обязан обеспечить персоналу все тренинги, рекомендуемые Дистрибьютором.

Глава V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИЛЕРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКИ

1. Функции Дилера в отношении гарантийной политики

Дилер должен следовать положениям настоящей ГП, Руководства по проведению предпродажного сервисного обслуживания (ПСО), Руководств по ремонту и обслуживанию, Справочника нормативов на ремонт, бюллетеней и других документов, выпускаемых Дистрибьютором и/или Производителем.

Дилер должен проводить все виды гарантийного ремонта тщательно и своевременно, с минимальными неудобствами для клиента и минимальными расходами для Дистрибьютора и/или Производителя.

Дилер должен проводить Кампании в приоритетном порядке и в соответствии с инструкциями и рекомендациями Дистрибьютора и/или Производителя.

Дилер должен выполнять требования предварительного согласования всех рекламаций.

Посредством представления рекламаций, Дилер заявляет, что содержащаяся в них информация является правильной и полной.

Дилер обязан предоставлять доступ к своим документам лицам проводящим гарантийный аудит.

2. Досье истории ТС Хино

Дилер обязан подготавливать, хранить и вести записи и соответствующую документацию обо всех ТС Хино, приобретенных у Дистрибьютора. От этого зависит своевременность и эффективность проведения кампаний по устранению дефектов и обслуживанию ТС Хино, а также эффективность рассмотрения рекламаций.

Такие записи и документы должны обязательно включать следующее:

- информация о ТС Хино: идентификационный номер транспортного средства (VIN), номер двигателя, дата начала срока действия гарантии;
- информация о владельце.

3. Хранение информации по рекламациям

3.1 Хранение отчетности о гарантийном обслуживании

Дилеры обязаны хранить заказ-наряды на выполненное гарантийное обслуживание, копии сервисных книжек (страница регистрационного талона и страницы с отметками о периодическом обслуживании) и все сопутствующие документы в течение 7 (семи) лет с момента проведения гарантийного ремонта, не включая срок хранения указанных документов, требуемый государственными учреждениями. Все записи должны быть легко читаемы.

Началом срока хранения документов считается день проведения ремонта. По истечении указанного срока, документы могут быть уничтожены без согласования с Дистрибьютором.

Дилер должен хранить все существенные документы, относящиеся к гарантийному обслуживанию ТС Хино, по которым Дистрибьютором была произведена оплата. Все документы должны быть систематизированы по дате проведения гарантийного обслуживания и доступны для Дистрибьютора при проведении Гарантийного аудита.

Дилер должен представить Дистрибьютору все документы, относящиеся к конкретному гарантийному обслуживанию, в течение 3 (трех) календарных дней со дня подачи соответствующего запроса со стороны Дистрибьютора.

При проведении Гарантийного аудита представителем Дистрибьютора, Дилер должен незамедлительно предоставить весь перечень требуемых документов и отчетных форм.

При обнаружении ранее сделанных ошибок в уже оплаченных или ошибочно оформленных гарантийных рекламациях, инженер по гарантии Дилера должен информировать об этом руководство Дилера и Дистрибьютора и самостоятельно инициировать процедуру отзыва денежных средств.

3.2 Хранение запасных частей, замененных при гарантийном ремонте

Для хранения замененных в ходе гарантийного обслуживания запасных частей действуют следующие условия:

- Склад хранения гарантийных запасных частей должен быть оборудован специальными стеллажами для складирования демонтированных деталей;
- Гарантийные запасные части должны храниться в оригинальных упаковках от установленных взамен запасных частей, маркированных для облегчения их идентификации. Срок хранения составляет 6 месяцев, начиная с дня проведения гарантийного ремонта;
- При получении на хранение гарантийных запасных частей персонал отдела гарантии Дилера регистрирует их приемку. До помещения на хранение необходимо произвести очистку и упаковку гарантийных запасных частей в контейнеры/коробки, в которых находились новые части, используемые для замены;
- Сотрудники отдела гарантии распечатывают «Талон» Приложение №5, который должен быть прикреплен к неисправной запасной части пластиковым хомутом. После этого неисправные запасные части помещаются на гарантийный склад. Если неисправный узел или запасная часть включает в себя более одного компонента, то все компоненты должны храниться в одном контейнере или быть тесно связанными друг с другом;
- В любое время в течение периода хранения Дистрибьютор имеет право потребовать предоставления гарантийных запасных частей. Представитель Дистрибьютора может посетить Дилера и произвести осмотр гарантийных запасных частей, поэтому доступ к ним должен быть обеспечен в любой момент рабочего времени Дилера;
- Дистрибьютор обладает единоличным правом распоряжаться вышеуказанными гарантийными запчастями. Если такие запасные части не были запрошены или изъяты персоналом Дистрибьютора в течение периода их хранения, Дилер должен уничтожить их по согласованию с Дистрибьютором;
- Если в результате осмотра гарантийных запасных частей было выявлено, что запасные части не являются неисправными и не имеют дефекта, указанного в гарантийной рекламации, имеют следы механических повреждений или указанные гарантийные запасные части не были представлены для осмотра, то Дистрибьютор вправе отклонить такую гарантийную рекламацию на возмещение или отозвать произведенное возмещение и наложить штрафные санкции в размере денежной суммы гарантийной рекламации предъявленной Дилером Дистрибьютору.

3.3 Проверка склада запасных частей замененных в ходе гарантийного ремонта

Проверка наличия, состояния и списание гарантийных запасных частей, замененных при гарантийном обслуживании ТС Хино, производится представителем Дистрибьютора в ходе проведения Гарантийного аудита Дилеров и сопровождается оформлением соответствующего документа - «Акт утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов» см. Приложение №4

«Акт утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов» составляется на основании перечня гарантийных запасных частей, предоставляемого Дилеру представителем Дистрибьютора (на дату проведения Гарантийного аудита).

Дилер имеет право инициировать списание и утилизацию гарантийных запасных частей спустя 6 месяцев со дня гарантийного ремонта, если Дистрибьютором не был проведен Гарантийный аудит и Дистрибьютор не возражает против такого «одностороннего» списания.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, каждый Дилер должен иметь договор на вывоз (договор на утилизацию) твердых отходов и ГСМ (цветных и черных металлов, шин, аккумуляторов, отработанных масел, жидкостей и т.д.) с местным муниципальным предприятием, предоставляющим такие услуги.

Утилизация гарантийных запасных частей, списанных по «Акту утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов», должна производиться только специализированным предприятием по утилизации твердых отходов.

Дилер несет ответственность за соблюдение всех законов, норм и предписаний при проведении утилизации гарантийных запчастей.

После каждого Гарантийного аудита Дилера представителем Дистрибьютора, не позднее 14 дней с момента подписания сторонами «Акта передачи на утилизацию деталей, замененных по гарантии», Дилер передает Дистрибьютору заполненный надлежащим образом «Акт утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов».

Гарантийные запасные части считаются списанными и утилизированными только после предоставления Дилером акта утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов Дистрибьютору. Ответственность за передачу вышеуказанных документов лежит на Дилере.

«Акт передачи на утилизацию деталей, замененных по гарантии» с печатью Дилера и подписями ответственных лиц передается по электронном почте в виде цветной копии Дистрибьютору.

В случае не предоставления Дилером документа, подтверждающего факт утилизации гарантийных запасных частей, в течение 14 дней с момента подписания «Акта передачи на утилизацию деталей, замененных по гарантии», «Акт передачи на утилизацию деталей, замененных по гарантии», подписанный сторонами, признается в одностороннем порядке недействительным, а гарантийные запасные части считаются утерянными (не обнаруженными в ходе Гарантийного аудита представителем Дистрибьютора). С Дилера взымается штраф в размере стоимости «утерянных при хранении на складе гарантийных запасных частей».

Дилер обязуется организовать свою деятельность таким образом, чтобы предотвратить повторное использование деталей, замененных в ходе проведения гарантийного ремонта, Отзывной или Сервисной кампании.

4. Наличие запасных частей

Дилер должен обеспечить и контролировать наличие на своем складе запасных частей в объеме, достаточном для предоставления своевременного и адекватного гарантийного и сервисного обслуживания клиентов за счет:

- использования соответствующей системы управления запасами для эффективного контроля текущих запасов запасных частей;
- определения и поддержания оптимального ассортимента и объемов запасных частей, хранимых на складе, для удовлетворения потребностей клиентов.

Издержки, понесенные для целей выполнения этих требований, считаются частью послепродажных накладных расходов Дилера и не возмещаются по гарантии.

Глава VI. ПРОЦЕДУРЫ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ И ВОЗМЕЩЕНИЯ

1. Подтверждение

Подтверждение рекламаций производится систематически с использованием автоматических и неавтоматических методов оценки. Подтверждение производится в соответствии с настоящей ГП.

Подтверждение рекламации о возмещении стоимости работ по гарантийному ремонту не образует прецедента для подтверждения будущих рекламаций.

2. Сроки подачи рекламаций и корректировки

После проведения гарантийного ремонта, а также работ в рамках Отзывной, Сервисной Кампании Дилер незамедлительно оформляет гарантийную рекламацию. Оформленная Дилером гарантийная рекламация подлежит рассмотрению Дистрибьютором в целях проверки указанных в рекламации данных.

Дистрибьютор рассматривает гарантийную рекламацию Дилера и принимает решение о подтверждении или не подтверждении оплаты рекламации в течение 45 календарных дней после окончания Отчетного месяца.

Возмещение затрат Дилера производится на основании подтвержденной гарантийной рекламации. В случае если рекламация не подтверждена, Дистрибьютор не производит возмещения затрат Дилера.

В случае если гарантийная рекламация отправлена с ошибкой, допущенной Дилером при оформлении рекламации, такая ошибка может быть исправлена Дилером в течение 30 дней со дня проведения гарантийного ремонта.

Ограничений на количество подачи исправленных рекламаций в течение 30 дневного срока нет.

Гарантийные ремонты, выполненные в текущем месяце, но не оформленные в виде гарантийной рекламации в текущем месяце, рассматриваются вместе с гарантийными рекламациями следующего месяца.

Гарантийная рекламация автоматически отклоняется без дальнейшего рассмотрения в следующих случаях:

- превышения 30 дневного срока между датой ремонта и датой оформления гарантийной рекламации;
- гарантийная рекламация содержит ошибки по истечении 30 дневного срока со дня ремонта.

Возмещения затрат по гарантийным рекламациям, содержащим ошибки по завершению 30 календарных дней с момента проведения гарантийного ремонта, не производятся.

3. Порядок возмещения стоимости запасных частей, материалов и работ при гарантийном обслуживании

Расходы, возмещаемые за гарантийный ремонт, не подлежат обложению НДС в соответствии со статьей 149 главы 21 НК РФ.

Возмещение затрат Дилера производится на основании только подтвержденной гарантийной рекламации.

Подтверждение гарантийных рекламаций Дилера производится Дистрибьютором путем направления Дилеру уведомления с указанием общей суммы возмещения, следующего

Дилеру по гарантийным рекламациям, подтвержденным за отчетный месяц. Сумма возмещения указывается в рублях. Оплата суммы возмещения, указанной в соответствующем уведомлении, производится в рублях на расчетный счет Дилера.

Для получения возмещения по гарантийным рекламациям, подтвержденным за отчетный месяц, Дилер после получения уведомления от Дистрибьютора предоставляет Дистрибьютору следующие документы:

- акт об оказанных услугах по гарантийному ремонту, Отзывным, Сервисным Кампаниям, дата которого должна соответствовать дате последней рекламации в отчетном периоде. Услуги по проведению гарантийного ремонта, Отзывных, Сервисных Кампаний считаются принятыми Дистрибьютором после подписания акта об оказанных услугах обеими сторонами;
- счет на оплату;
- заказ-наряды о гарантийном ремонте Отзывным, Сервисным Кампаниям установленной формы, подтвержденные за отчетный месяц с указанием расходов (нулевой стоимости работ, запчастей и материалов);
- заверенные копии накладных на запасные части и материалы. При этом в счете плательщиком должен выступать Дилер. Если данное условие не соблюдается, то расходы по гарантийной рекламации считаются не подтвержденными, что может привести к отказу в оплате части гарантийного требования и/или всего гарантийного требования;
- заверенные копии документов на работы выполненные третьей стороной (заказ-наряд, акт и т.д.). Если данное условие не соблюдается, то расходы по гарантийной рекламации считаются не подтвержденными, что может привести к отказу в оплате части гарантийного требования и/или всего гарантийного требования;
- заверенные копии накладной и чека, по которым была приобретена запасная часть клиентом (при осуществлении гарантии на оригинальные запасные части);
- согласование о гарантийном ремонте установленной формы с подписью инженера по гарантии;
- гарантийная рекламация о гарантийном ремонте Отзывным, Сервисным Кампаниям установленной формы с подписями директора СТО и инженера по гарантии.

В случае ошибок и недостатков в предоставляемых документах, Дистрибьютор возвращает их на доработку. При этом датой принятия услуг будет являться фактическая дата подписания акта об оказанных услугах. Информация об указанных фактах направляется по электронной почте Дилеру.

Дистрибьютор производит выплату возмещения затрат по утвержденным гарантийным рекламациям, в течение 10 дней с момента подписания акта об оказанных услугах обеими сторонами.

Глава VII. ОФОРМЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ РЕКЛАМАЦИЙ

1. Данные по рекламациям

1.1 Требования к заказ-наряду на гарантийное обслуживание ТС Хино

Заказ-наряд по гарантийному обслуживанию ТС Хино должен содержать следующие данные:

- 1) Наименование Дилера;
- 2) Код Дилера;
- 3) Почтовый индекс и адрес Дилера;
- 4) Дата открытия/закрытия заказ-наряда на гарантийное обслуживание;
- 5) Порядковый номер заказ-наряда;
- 6) VIN-номер ТС Хино;
- 7) Номер шасси;
- 8) Регистрационный номер ТС Хино (если таковой присутствует);
- 9) Дата продажи ТС Хино;
- 10) Марка и модель ТС Хино;
- 11) Показания одометра ТС Хино на момент открытия заказ-наряда;
- 12) Ф.И.О Заказчика обслуживания ТС Хино (или наименование юр. лица);
- 13) Ф.И.О Владельца ТС Хино (или наименование юр. лица);
- 14) Адрес, почтовый индекс и контактные телефоны Владельца и Заказчика;
- 15) Обращение Заказчика, записанное с его слов;
- 16) Номера и наименования ремонтных операций по гарантийному обслуживанию (FRM);
- 17) Номенклатурные номера, количество и нулевые стоимости запасных частей и материалов, использованных в ходе гарантийного обслуживания;
- 18) Идентификационный номер и Ф.И.О механика, выполнявшего обслуживание;
- 19) Ф.И.О мастера-приемщика или инженера по гарантии;
- 20) Печать Дилера на всех экземплярах заказ-наряда;
- 21) Подпись Владельца или Заказчика на всех экземплярах заказ-наряда.

К заказ-наряду должна прилагаться копия доверенности, если интересы Владельца представляет его Представитель (Заказчик).

Если Дилеру необходимо выполнить гарантийное обслуживание ТС Хино, реализованного другим Дилером, то до начала выполнения работ нужно проверить соответствие данных, указанных в сервисной книжке ТС Хино, с данными Дистрибьютора.

- Экземпляр заказ-наряда листом рабочего заказ-наряда остается у Дилера для оформления гарантийной рекламации;
- Акт выполненных работ выдается Владельцу или Заказчику при передаче ТС Хино из ремонта;

При несоблюдении Дилером вышеприведенных указаний по оформлению заказ-нарядов на гарантийное обслуживание или наличии ошибок в их оформлении, Дистрибьютор оставляет за собой право отказать в возмещении/отозвать перечисленные средства, наложить штрафные санкции в размере денежной суммы гарантийной рекламации предъявленной Дилером Дистрибьютору, либо отклонить такие заказ-наряды для доработки.

1.2 Оформление заказ-наряда на гарантийное обслуживание, содержащего субподрядные ремонтные работы, выполненные третьей стороной.

В случае необходимости и по своему усмотрению, Дилер может воспользоваться услугами сторонней организации (субподрядчика) для выполнения ремонтных операций по гарантийному обслуживанию ТС Хино, однако, общая сумма, заявленная Дилером к возмещению, не должна превышать сумму, рассчитанную по нормативам рабочего времени (FRM) и ставки нормо-часа гарантийного обслуживания для Дилера. При этом Дилер обязан запросить предварительное согласование у Дистрибьютора. При этом, запасные части, необходимые в ходе гарантийного ремонта должны быть предоставлены Дилером, а факт их закупки у Дистрибьютора должен быть подтвержден номером накладной при составлении гарантийной рекламации.

Разница между суммой, выплачиваемой Дистрибьютором и суммой счета субподрядчика (образующаяся в связи с тем, что расценки субподрядчика могут быть выше) является расходами Дилера.

Если Дилер обращался в стороннюю организацию для проведения отдельных ремонтных работ, то пакет документов по такому гарантийному ремонту должен содержать заверенные копии: заказ-наряд субподрядчика, счет, счет-фактуру и акт выполненных работ на субподрядный ремонт.

Заказ-наряд на выполнение субподрядных ремонтных работ должен содержать совокупную стоимость выполненных работ, описание выполненных ремонтных операций (нормо-часы на выполнение работ должны соответствовать FRM), содержать каталожный номер запасных частей, использованных при выполнении обслуживания, также должен указываться VIN-номер ТС Хино и номер заказ-наряда Дилера на гарантийное обслуживание.

Заказ-наряд Дилера на гарантийное обслуживание тоже должен иметь перекрестную ссылку на номер заказ-наряда субподрядчика.

Дилер обязан хранить и предоставить по запросу Дистрибьютора оригинал оплаченной квитанции и/или счета оплаты заказ-наряда по субподрядному ремонту.

Глава VIII. ПРОЦЕДУРЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИСТРИБЬЮТОРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ РЕКЛАМАЦИЙ

1. Обработка рекламаций

1.1 Оценка рекламаций, полученных от дилера

Дистрибьютор рассматривает рекламации Дилера на предмет соответствия настоящей ГП и дополнительным требованиям Дистрибьютора и определение размера компенсации.

- ТС Хино/запасная часть: Подлежит ли ТС Хино/запасная часть гарантийному обслуживанию?
- Ремонт: Правильно ли проведен ремонт? Правильно ли были выбраны методы ремонта, запасные части, материалы?
- Сумма возмещения: Правильно ли рассчитана сумма возмещения?

1.2 Оплата по рекламациям

Дилеры должны быть проинформированы о результатах рассмотрения рекламации (подтверждена, еще не рассмотрена, возвращена, отклонена). Если рекламация подтверждена, производится выплата средств Дилеру.

2. Возврат запасных частей замененных при гарантийном ремонте

Производитель и/или Дистрибьютор может принять решение о возврате части или 100% запасных частей, замененных при гарантийном ремонте. При этом Дилер в течение 3-х рабочих дней, после получения уведомления, должен за свой счет организовать доставку по адресу, указанному Дистрибьютором.

Детали и узлы, подлежащие отправке, должны быть очищены от грязи и смазки, если иное требование не оговорено сотрудником Дистрибьютора (узлы и агрегаты должны быть освобождены от технологических жидкостей). Тара для отправки гарантийных деталей предоставляется Дилером и не должна допускать механических повреждений деталей и узлов в ходе транспортировки, а также защищать от воздействия атмосферных осадков.

Каждая деталь должна быть снабжена талоном гарантийной детали. Талон должен быть зафиксирован на детали пластиковым одноразовым хомутом и/или иным способом, не допускающим отсоединения и утери талона.

Информация, указанная в талоне, должна соответствовать замененной детали. Для отправки детали Дистрибьютору талон заполняется на русском языке.

Ответственность за предоставление отозванной детали, замененной в ходе гарантийного обслуживания ТС Хино, лежит на Дилере, выполнившем гарантийное обслуживание.

При нарушении сроков предоставления гарантийных деталей, неверного заполнения или отсутствия талона, повреждения деталей в ходе транспортировки, несоответствия дефекта детали указанному в гарантийной рекламации и/или талоне, Дистрибьютор оставляет за собой право отказать в оплате возмещения Дилеру за выполненное гарантийное обслуживание или отозвать произведенное возмещение и наложении штрафных санкций в размере денежной суммы гарантийной рекламации предъявленной Дилером Дистрибьютору.

3. Аудит гарантийной деятельности Дилера и его цель

Совокупные расходы на гарантийное обслуживание ТС Хино постоянно растут, главным образом, вследствие увеличения количества ТС Хино, находящихся в гарантийном периоде эксплуатации, и, как следствие, увеличение количества случаев гарантийного обслуживания. Принимая во внимание большой масштаб расходов, Дистрибьютор и Дилер должны более тщательно рассчитывать политику затрат, связанных с гарантийным обслуживанием.

Затраты на гарантийное обслуживание, вызванные неэффективным выполнением обслуживания, недостатками в работе механика, включающими проведение избыточных ремонтных операций или операций по ошибочной диагностике, неразрешенных дополнительных ремонтных операций и т.д. приведут к чрезмерным расходам. В действительности, опыт проведенного аудита гарантийной деятельности показывает, что чаще всего чрезмерные расходы вызваны ненадлежащим выполнением гарантийного обслуживания и недостаточным контролем Дилера за выполнением работ механиками и т.д.

В обязанности Дилера входит контроль всех операций по обслуживанию, осуществляемых его персоналом.

Дилер несет ответственность за все неправильно выполненные операции и нарушения при ремонте и сервисном обслуживании.

В зависимости от результатов аудита, при обнаружении необоснованных гарантийных рекламаций, предъявленных Дилером и оплаченных Дистрибьютором, Дистрибьютор вправе отозвать выплаченное им возмещение и наложить штрафные санкции в размере денежной суммы гарантийной рекламации предъявленной Дилером Дистрибьютору.

В целях проверки достоверности предоставляемой Дилером информации, Дистрибьютор может в любое время проводить гарантийный аудит, в рамках которого Дистрибьютор может осматривать помещения Дилера, проверять любые документы, имеющие отношение к работам в рамках гарантийного ремонта, Отзывной и Сервисной Кампаний, которые были произведены Дилером, в том числе забирать копии таких документов для проверки в офис Дистрибьютора, а также осматривать детали, замененные в ходе вышеуказанных работ.

3.1. Подготовка к аудиту

Дистрибьютор регулярно проводит анализ гарантийных рекламаций и показателей расходов Дилера на гарантийное обслуживание с целью мониторинга и поиска путей уменьшения расходов, а также решения существующих проблем обслуживания на ранних стадиях их проявлений.

Мониторинг расходов на гарантийное обслуживание Дилера проводится путем анализа определенных финансовых показателей. Выбор того или иного Дилера для аудита основывается на текущем анализе ситуации.

О времени проверки Дилер будет уведомлен Дистрибьютором за 3 (три) дня до ее проведения. Дилер не может отказать Дистрибьютору в проведении гарантийного аудита, равно как и в доступе в помещения Дилера для проведения гарантийного аудита.

3.2. После аудита

Аудит гарантийной деятельности затрагивает все аспекты гарантийного обслуживания, производимого Дилером, а также направлен на оказание помощи Дилеру в вопросах коррекции и исправления любых обнаруженных недостатков или несоответствий. Отчет по аудиту выполняется в подробном виде, а его результаты подлежат обсуждению на завершающей встрече сторон. Меры и средства исправления вышеуказанных недостатков

носят рекомендательный или обязательный характер и призваны содействовать Дилеру в организации осуществления более эффективного послепродажного обслуживания ТС Хино.

Не позднее двух недель после завершения аудита, Дилер обязан предоставить на рассмотрение Дистрибьютору план мер по улучшению ситуации или отчет об уже принимаемых действиях. Мониторинг и статистика по гарантийному обслуживанию должны осуществляться и далее с целью установления наличия или отсутствия улучшений в деятельности Дилера, прошедшего аудит.

В случае обнаружения в ходе гарантийного аудита необоснованно выставленных гарантийных рекламаций или отсутствия подтверждающих факторов (документации, замененных запасных частей), Дистрибьютор имеет право потребовать, а Дилер обязан возместить оплаченные по гарантийной рекламации средства Дистрибьютору, а также оплатить штраф в размере денежной суммы гарантийной рекламации предъявленной Дилером Дистрибьютору.

В случае нахождения у Дилера гарантийных запасных частей, которые были ранее заявлены как «утилизированные», которые лежат не на территории участка сортировки и утилизации отходов, Дистрибьютор оставляет за собой право наложения штрафных санкций в сумме стоимости найденных запасных частей и стоимости работ по их замене.

Глава IX. ПРОЦЕДУРЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИЛЕРА В ОТНОШЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ ПРОЦЕДУР

1. Действия в отношении новых ТС Хино

При получении новых ТС Хино Дилеры должны придерживаться процедур, установленных в «Правилах приемки грузовых автомобилей и/или шасси с кабиной грузовых автомобилей Дилерами ООО «Хино Моторс Сэйлс»», основные аспекты которого приведены ниже.

1.1 Прием новых ТС Хино

ТС Хино должны быть проверены персоналом немедленно на месте их передачи. Необходимо убедиться, что идентификационный номер транспортного средства совпадает с номером, указанным в документах, и что он соответствует номеру ТС Хино.

Необходимо проверить каждое ТС Хино на предмет наличия повреждений и/или отсутствия запасных частей, оборудования или документации. В определенных условиях может потребоваться поместить ТС Хино в помещение и произвести мойку ТС Хино для проведения тщательного обследования. Укажите все факты повреждений и/или отсутствия компонентов в акте приема-передачи. Дилер (или его поверенный) и представитель транспортной компании (представитель Дистрибьютора), должны подписать акт приема-передачи.

Примечание: повреждения, полученные в процессе транспортировки ТС Хино, с момента его отгрузки с завода и до окончания гарантийного срока, не являются дефектом и, следовательно, не возмещаются по гарантии.

Осмотрите все новые ТС Хино на предмет повреждений или дефектов лакокрасочного покрытия, обшивки кабины, твердой и мягкой отделки. Небольшие царапины, сколы или следы абразивного износа, вызванные плохой подгонкой дверей, крышки капота или во время установки накладок, бамперов и других компонентов на конвейере, дефекты поверхности и другие незначительные дефекты, которые могут быть устранены полировкой, устраняются Дилером в рамках предпродажного сервисного обслуживания. Ни транспортная компания, ни Производитель не несут ответственности за такие незначительные дефекты, поэтому они не отмечаются в акте приема-передачи. Производитель несет ответственность за следующие дефекты: чешуйчатость листового металла, вызванную изъятиями при прессовании, видимые следы шлифовки, несоответствие краски по цвету на одной или более частей кабины/шасси, потеки краски или вкрапления грязи в окраску, которые могут потребовать устранения в зависимости от серьезности дефекта и его влияния на внешний вид ТС Хино.

1.2 Хранение новых ТС Хино

Ответственность за сохранность новых ТС Хино, находящихся у Дилеров, несут исключительно Дилеры. Рекламации о возмещении стоимости повреждений, вызванных условиями хранения ТС Хино у Дилера, не удовлетворяются. Хранение новых ТС Хино осуществляется в соответствии с Руководством по хранению новых ТС Хино.

Дилер обязан подготовить, хранить и вести записи и соответствующую документацию обо всех ТС Хино, находящихся на хранении.

Такие записи и документы должны обязательно включать следующее:

- Наименование Дилера;
- Код Дилера;
- Почтовый индекс и адрес Дилера;
- Дата проведения обслуживания;

- Номер шасси ТС Хино;
- Марка и модель ТС Хино;
- Информация о результатах проведенного обслуживания;
- ФИО механика проводившего обслуживание;
- Печать Дилера и подпись ответственного лица.

Дилер должен предоставить Дистрибьютору все документы, относящиеся к хранению конкретного ТС Хино, в течение 3 (трех) календарных дней со дня подачи соответствующего запроса со стороны Дистрибьютора.

1.3 Общие условия хранения ТС Хино

Если хранение ТС Хино осуществляется на открытом воздухе, во избежание повреждения их нельзя парковать непосредственно под деревьями, линиями электропередач или фонарями. Для предотвращения негативного влияния окружающей среды и образования ржавчины в период хранения необходимо проводить регулярное техническое обслуживание новых ТС Хино.

Во время хранения ТС Хино Дилер должен регулярно проверять уровни жидкостей (возможные утечки), наличие нехарактерного шума или неустойчивой работы двигателя, а также состояние стояночного тормоза. На ТС Хино следует проехать вперед-назад для обеспечения смазки всех его частей и недопущения проседания шин. В холодных температурных условиях, следует чаще проверять плотность антифриза и состояние АКБ.

1.4 Защита кузова и внешних частей ТС Хино

До помещения ТС Хино на хранение Дилер обязан произвести мойку кузова и ходовой части, удалив остатки грязи, солей, а также осадков, возникших в результате перевозки ТС Хино. При необходимости следует также провести мелкие ремонтные работы.

Мойка ТС Хино должна проводиться регулярно. Для новых ТС Хино необходимо применять моечные системы, обеспечивающие бесконтактный вид мойки. Ежедневно ТС Хино должен подвергаться инспекции на наличие загрязнений и при необходимости проходить процедуру мойки повторно.

В период хранения Дилер должен проверять состояние шин каждого ТС Хино. Давление воздуха в шинах в период хранения ТС Хино должно соответствовать значениям, указанным в Руководстве по хранению новых ТС Хино.

1.5 Защита салона и оборудования

Окна, двери, системы обогрева и вентиляции ТС Хино должны находиться в закрытом/выключенном состоянии. Если в ТС Хино периодически конденсируется влага (в особенности, в жарком и влажном климате), следует установить соответствующие абсорбенты для поглощения влаги. При перегоне и обслуживании ТС Хино необходимо использовать защитные чехлы на рулевое колесо, рычаг КПП, сидения и коврики для пола.

1.6 Защита двигателя

Для обеспечения защиты двигателя в период хранения ТС Хино, его следует заводить не реже одного раза в месяц и давать поработать до момента достижения нормальной рабочей температуры.

1.7 Контроль состояния АКБ

Состояние заряда АКБ и плотность электролита должны проверяться не реже одного раза в месяц. Зарядка аккумуляторных батарей должна производиться с помощью зарядного устройства в летний период не реже одного раза в месяц, в зимний период один раз в две недели.

1.8 Предпродажное сервисное обслуживание

Дилер должен провести предпродажное сервисное обслуживание перед доставкой ТС Хино первому розничному клиенту в соответствии с процедурами, описанными в Руководстве по проведению предпродажного сервисного обслуживания (ПСО). Необходимо заполнить лист предпродажной подготовки, указав в нем все выявленные дефекты. ПСО должно быть проведено в течение 5 дней с момента получения ТС Хино Дилером от транспортной компании.

Все работы по гарантийному ремонту должны быть предварительно согласованы с Дистрибьютором до начала ремонтных работ.

Расходы по проведению предпродажного сервисного обслуживания не возмещаются по гарантии, но оно должно производиться бесплатно для клиента.

В случае если предпродажное сервисное обслуживание не проводится, ТС Хино не подлежит гарантийному обслуживанию. Если предпродажное сервисное обслуживание не проводится в указанный срок, то претензии по качеству ТС Хино, выявленные в момент проведения ПСО, не принимаются.

2. Сервисная книжка

Основные положения гарантии на новое ТС Хино указаны в сервисной книжке, которая должна поставляться вместе с ТС Хино при доставке первому розничному Клиенту.

При доставке Дилер должен объяснить Клиенту содержание и правила пользования и убедиться, что Клиент понимает связанные с ней права и обязанности.

Гарантии, предоставленные в письменной форме, являются единственными прямыми гарантиями, предоставляемыми Производителем, и Производитель не дает полномочий другим лицам по созданию или принятию от имени Производителя каких-либо других гарантийных обязательств в связи с ТС Хино.

Производитель и Дистрибьютор оставляют за собой право время от времени вносить изменения в конструкцию или спецификацию любого ТС Хино или любой запасной части без предварительного уведомления и без каких-либо обязательств по внесению аналогичных изменений в уже произведенный Товар.

Сервисная книжка предназначена для информирования Владельцев ТС Хино об объеме гарантии и требованиях по обслуживанию ТС Хино, идентификации ТС Хино для целей гарантийного обслуживания.

При продаже любого нового ТС Хино клиенту в отношении ТС Хино применяется письменная гарантия Производителя, как указано в данном руководстве. Сервисная книжка заполняется в установленном порядке и передается клиенту. При этом в ней указываются дата, с которой начинается действие гарантии. Датой начала действия гарантии, вносимой в сервисную книжку, является дата передачи ТС Хино клиенту. В случае, если требуются разъяснения в отношении сервисной книжки, Дилеры должны связаться с Дистрибьютором. Пример заполнения сервисной книжки см. Приложение №3.

Необходимо вносить всю требуемую информацию при каждом прохождении процедур технического обслуживания. Дилер должен разъяснить Клиенту важность ведения полной истории технического обслуживания, обращая особое внимание на сохраняющуюся возможность гарантийного обслуживания и стоимость конечной перепродажи.

Дилер должен разъяснить владельцу ТС Хино важность доведения до сведения Дистрибьютора (особенно для целей проведения кампаний по техническому обслуживанию или обеспечению безопасности) о любом изменении адреса Владельца или смене Владельца ТС Хино путем направления уведомления с предоплаченным почтовым сбором.

3. Гарантийная регистрация ТС Хино

Дилер, в течение 5 дней с момента продажи ТС Хино, должен направить Дистрибьютору информацию о факте продажи, в установленной форме по электронной почте.

Если при проверке Дистрибьютором выявляется, что предоставленная информация не корректна, то все гарантийные обязательства несет Дилер, до момента предоставления достоверной информации.

4. Послепродажные стандарты гарантийного контроля

Применение стандартов, основанных на использовании передового мирового опыта, призвано обеспечить высокий уровень профессионализма Дилеров Хино и позволить им обеспечить оптимальный уровень удовлетворения потребностей Клиентов при одновременном достижении максимальной прибыльности. Эти цели достигаются за счет того, что все сотрудники Дилера придерживаются установленных стандартов и следуют установленным процедурам. Это, в свою очередь, обеспечивает существование потока документированной и четкой информации между клиентом и техническим специалистом и между техническим специалистом и производителем в отношении всех ремонтных работ, выполненных в отношении ТС Хино. Несоблюдение любого из этих стандартов негативно влияет на эффективность хозяйственных операций и может привести к отмене возмещения по рекламациям по результатам аудита.

Для удобства использования стандарты были сгруппированы в группы по разделам.

4.1 Передача ТС Хино при продаже

- **Информация о гарантии**

При передаче ТС Хино клиенту ему должны быть полностью объяснены требования и условия гарантии.

- **Обязательства по обслуживанию ТС Хино**

При передаче ТС Хино Клиенту, ему должны быть полностью объяснены его обязательства в отношении обслуживания своего ТС Хино. Это относится ко всем новым и бывшим в эксплуатации ТС Хино в течение срока гарантии.

4.2 Приемка ТС Хино для проведения ремонта

- **Подпись клиента**

До начала ремонта на Заявке на ремонт (Заказ-наряде) проставляется подпись Клиента (или его уполномоченного представителя), которая подтверждает, что все пожелания Клиента аккуратно записаны и уполномочивает Дилера на проведение необходимых действий для установления причин всех неисправностей, перечисленных в Заявке на ремонт (Заказ-наряде). Это требование относится ко всем видам работ, в т.ч. согласованным и не согласованным заранее.

- **Система предварительной записи**

Требуется использовать журнал предварительной записи или альтернативную согласованную форму предварительной записи для подтверждения факта предварительной записи, назначенной даты проведения ремонта и предполагаемого вида работ. Эта информация сохраняется в бумажном формате в хронологическом порядке в течение минимум трех лет (или дольше, если это требуется в соответствии с законодательством).

При использовании компьютеризованных систем в конце каждого дня делается распечатка. Все посещения клиентов должны учитываться в системе предварительной записи, включая согласованные и не согласованные заранее работы, оказание помощи на месте и эвакуация ТС Хино, получение/доставка ТС Хино и внутренние работы.

- Связанные ремонтные работы

В случае проведения ремонта, связанного с выполнением предыдущего ремонта (заказ-наряда), все ссылки на предыдущие визиты Клиента, рабочие наряды на устранение аналогичных проблем должны быть зафиксированы в системе предварительной записи и/или на текущем рабочем наряде.

- Проверка действительности гарантии

Необходимо получить подтверждение того, что ТС Хино находится на гарантии. Если у Дилера, к которому обратился клиент, есть сомнение в отношении действительности гарантии, то Дилеру необходимо получить от клиента копию ПТС ТС Хино и копию заказ-нарядов полученных у авторизованных Дилеров при прохождении технического обслуживания согласно графику ТО.

Прежде чем сообщать клиенту о том, что запрошенные ремонтные работы являются гарантийными, необходимо достоверно установить ответственность Производителя за повреждение.

- Кампании по отзыву/техническому обслуживанию

При первой сервисной возможности необходимо установить какие Отзывные или Сервисные Кампании проводятся на ТС Хино в настоящий момент, чтобы все необходимые работы по Кампаниям могли быть выполнены, пока ТС Хино находится на станции технического обслуживания.

Гарантийные рекламации на дефекты ТС Хино, на которых не выполнены все Отзывные Кампании, не будут приниматься до тех пор, пока Дилер не выполнит Кампанию. При этом Дилер обязан провести гарантийный ремонт по обращению Клиента и приложить все усилия для скорейшего выполнения Кампании.

- История технического обслуживания

Перед началом гарантийного ремонта необходимо проверить историю технического обслуживания ТС Хино. Это позволит определить, не является ли отсутствие или неправильное проведение технического обслуживания основной или косвенной причиной неисправности.

- Жалоба клиента

Необходимо точно, четко и кратко записать жалобу Клиента (включая описание симптомов и обстоятельств, при которых проявляется неисправность) на заказ-наряде с тем, чтобы персонал станции технического обслуживания смог точно диагностировать неисправность.

- Информация о клиенте и ТС Хино

Заказ-наряд должен содержать Ф.И.О (наименование юр. лица) и адрес клиента (включая почтовый индекс, при необходимости). Должна быть также представлена вся

необходимая информация о ТС Хино, включая полное наименование модели и код модели, государственный и идентификационный номер транспортного средства, номер шасси, реальный пробег. В случае любых изменений данной информации, эти изменения должны вноситься в соответствующие документы.

- Свободное место на заказе-наряде

Прежде чем Клиент подпишет Заявку на ремонт (Заказ-наряд), свободное место на заказе-наряде после последней зарегистрированной жалобы должно быть перечеркнуто. Это позволит четко определить произведенные дополнительные работы.

4.3 Станция технического обслуживания

- Диагностика неисправности

До начала гарантийного ремонта должна быть проведена адекватная диагностика неисправности. Это позволит определить степень ответственности Производителя.

В случае если в результате диагностики будет установлено, что неисправность вызвана действиями Дилера или третьей стороны, действиями Клиента, естественным износом, характеристикой или дефектом, соответствующим сроку эксплуатации и пробегу ТС Хино, необходимо уведомить об этом соответствующую сторону (не Производителя) для получения разрешения на проведение ремонта.

- Предварительное согласие на проведение гарантийного ремонта

Проведение ремонтных работ при гарантийном обслуживании ТС Хино требует предварительного согласования Дистрибьютора (до начала проведения работ).

Гарантийные рекламации, содержащие указанные ремонтные работы и не имеющие предварительного согласования, не будут рассматриваться Дистрибьютором.

- Порядок получения предварительного согласования

Запрос на предварительное согласование на гарантийный ремонт направляется Дилером Дистрибьютору по электронной почте. В процессе рассмотрения запроса может потребоваться дополнительная информация, которую Дилер обязан предоставить Дистрибьютору.

В случае положительного решения по запросу на предварительное согласование Дилеру направляется по электронной почте одобрение.

- Ответственность Дилера за предварительное согласование

Гарантийные рекламации, не имеющие предварительного согласования, не будут рассматриваться Дистрибьютором.

- Дополнительные ремонтные работы

По каждому виду дополнительных ремонтных работ, которые не были изначально запрошены Клиентом, но необходимость в проведении которых была впоследствии определена на станции технического обслуживания, требуется согласование с клиентом проведения данных работ.

- Заключение механика.

Заключение механика составляется на заказе-наряде по всем видам выполненных (гарантийных) ремонтных работ. В отчете следует указать Ф.И.О технического специалиста и/или его табельный номер.

- **Результаты диагностики**

Все результаты диагностики и испытаний, должны быть указаны в заказ-наряде с приложением, при необходимости, распечаток. В случае если заполнялись листы диагностики, и формы предварительного согласования они также должны быть приложены к заказ-наряду.

4.4 Отдел запасных частей

- **Оригинальные запасные части**

При проведении обслуживания и/или ремонта разрешается использовать только оригинальные запасные части Хино. Для подтверждения этого факта используется накладная поставщика запасных частей.

- **Новые запасные части**

Все запасные части, используемые при производстве гарантийного ремонта (включая технические жидкости, уплотнительные кольца и т.п.) должны быть указаны в ведомости выдачи запасных частей.

5. Отчеты

5.1 Технический отчет

Технические отчеты о неисправностях необходимы для своевременного предоставления Дилерами сети объективной информации по качеству ТС Хино и разработку Производителем мероприятий, позволяющих устранить причины появления неисправностей при производстве ТС Хино.

В случае выявления часто повторяющихся неисправностей или неисправностей, влияющих на безопасность эксплуатации ТС Хино, при проведении ПСО, обслуживания или ремонта ТС Хино, необходимо в кратчайшие сроки составить технический отчет и отправить его в Технический Отдел Дистрибьютора.

При рассмотрении неисправностей Производителем может быть запрошена дополнительная информация. На основании предоставленной информации возможно формирование выездной комиссии Дистрибьютора для выяснения причин появления неисправностей на ТС Хино.

6. Гарантия на ТС Хино из других стран

Производитель несет гарантийные обязательства перед конечными покупателем по ТС Хино ввезенным только через Дистрибьютора и проданным только через Авторизованную Дилерскую Сеть (см. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ) на территории Российской Федерации. Исключением являются Отзывные и Сервисные Кампании, объявленные Производителем, проведение которых производится на всех попадающих под отзыв ТС Хино в независимости от страны продажи ТС Хино.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

ООО «Хино Моторс Сэйлс» устанавливает ставку почасовой оплаты труда при проведении гарантийного ремонта в размере **32 у.е.** за один нормо-час.

1 у.е. эквивалентна 28,5 рублям (Двадцати восьми рублям 50 копейкам).

ООО «Хино Моторс Сэйлс» пересматривает курс у.е. два раза в год, в октябре и апреле, и при необходимости изменяет его. О чем информирует Дилера в информационном письме и подписанием нового приложения Дилером и Дистрибьютором.



СКХ - ПСО

Стандарты Качества Хино - Предупреждение Сервисное Обслуживание

XZU303, XZU343, XZU423, XZU433

№ ШАССИ

ДВИГАТЕЛЬ Модель и №

КЛЮЧ №

Дата ПСО Д М Г

1 КОМПЛЕКТНЫЙ АМ

2 НЕКОМПЛЕКТНЫЙ АМ

3 ПСО ПРОВЕДЕНО КУЗОВОСТРОИТЕЛЬНОЙ КОМПАНИЕЙ

1. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР КАБИНЫ (правая сторона → передняя часть → левая сторона)

1	Ключ и замок правой двери кабины
2	Правое наружное зеркало заднего вида
3	Правая фара и правый указатель поворота
4	Подоконник стеклоочистителей и щетки

7	Распылители стеклоочистителей
8	Решетка радиатора
9	Бампер и противотуманные фары
10	Левая фара и левый указатель поворота

13	Левое наружное зеркало заднего вида
14	Ключ и замок левой двери кабины
15	VMI номер на идентификационной табличке
16	Допленка

2. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПРИ ПОДНЯТОЙ КАБИНЕ (левая сторона)

18	Механизм разборки замка кабины и механизм подбема
19	Фиксатор замка кабины
20	Номер ДВС
21	Корпус рулевого механизма, трубопроводы и соединения рулевого управления
22	Кронштейн двигателя и радиатора с левой стороны

23	Жгуты электропроводки двигателя
24	Впускной воздухопровод
25	Уровень моторного масла
26	Уровень жидкости ГУР
27	Передний левый амортизатор

28	Передняя левая сторона подвески
29	Передний левый тормозной шланг и тормозной трубопровод
30	Передний левый жгут электропроводки датчика АБС

3. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР АВТОМОБИЛЯ (левая сторона → задняя часть → правая сторона)

31	Переднее левое колесо – колесные гайки
32	Переднее левое колесо – давление в шине
33	Корпус воздушного фильтра и фильтрующий элемент
34	Блок предохранителей
35	Кронштейн крепления АХБ, клеммы АХБ и кабели оповой электропроводки
36	Уровень электролита в АХБ
37	Фильтр грубой очистки топлива и топливopроводы
38	Кузов (при его наличии) с левой стороны
39	Задний левый амортизатор
40	Задняя левая сторона подвески

41	Заднее левое колесо – колесные гайки
42	Заднее левое колесо – давление в шинах
43	Заднее колесо
44	Задние фонари и подсветка номерного знака
45	Кронштейн заднего гос. номера
46	Задний правый амортизатор
47	Заднее правое колесо – колесные гайки
48	Заднее правое колесо – давление в шинах
49	Задняя правая сторона подвески
50	Кузов (при его наличии) с правой стороны

51	Выпускная труба, глушитель и гранатейны
52	Топливный бак и крышка бака
53	Ключ и замок крышки топливного бака
54	Уровень охлаждающей жидкости
55	Вакуумный ресивер и шланги
56	Переднее правое колесо – колесные гайки
57	Переднее правое колесо – давление в шине

4. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПРИ ПОДНЯТОЙ КАБИНЕ (правая сторона)

58	Приводные ремни
59	Крышка клапана вентилятора ДВС
60	Кронштейн ДВС и радиатора с правой стороны

61	VMI или № шасси
62	Передний правый амортизатор
63	Правая сторона передней подвески

64	Передний правый тормозной шланг и тормозной трубопровод
65	Передний правый жгут электропроводки датчика АБС

5. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ВНУТРИ КАБИНЫ (левая сторона → правая сторона)

66	Механизм блокировки кабины
67	Стеклоподъемники левой двери и пепельница
68	Уровень тормозной жидкости
69	Сиденье водителя и ремни безопасности
70	Внутреннее зеркало заднего вида и противоскользящий толкатель
71	Рулевая колонка
72	Звуковой сигнал
73	Стояночный тормоз
74	Схема предохранительного подогревателя
75	Запуск двигателя
76	Регулятор холостого хода

77	Контрольные лампы комбинации приборов и тахометр
78	Корректор фар
79	Стоп-сигналы и указатели поворотов
80	Стеклоочистители и стеклоочистители
81	Аварийная сигнализация
82	Фонари заднего хода и тахометр заднего хода
83	Коробка отбора мощности (если установлена)
84	Моторный (горный) тормоз
85	Датчики на приборной панели (тахометр, указатель уровня топлива, температуры)
86	Подъем акселератора
87	Длительность выхлопа

88	Вентиляция и отопитель кабины
89	Кондиционер (если установлен)
90	Радио и аудио оборудование
91	Примуватель
92	Подъем сцепления и тормоза
93	Двигатель
94	Пассажирские сиденья и ремни безопасности
95	Стеклоподъемники правой двери и пепельница
96	Интерьер кабины
97	Уровень стеклоомывающей жидкости
98	Блок предохранителей, запасные предохранители

6. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР СНИЗУ АВТОМОБИЛЯ (передняя часть → задняя часть)

89	Охлаждающая жидкость
90	Передние стержни
91	Масло и топливо
92	Рабочий цилиндр сцепления
93	Уровень масла в трансмиссии

94	Трос стояночного тормоза
95	Датчик скорости
96	Жгуты электропроводки шасси
97	Карданный вал и подвесной подшипник
98	Задние стержни

99	Уровень масла в дифференциале
100	Задний амортизатор
101	Тормозные трубопроводы и шланги

7. ДОРОЖНЫЙ ТЕСТ

102	Спидометр и тахометр
103	Рулевое управление
104	Механизм переключения передач

105	Стекло и спидометр
106	Рабочая тормозная система
107	Моторный (горный) тормоз

108	АБС
109	Стояночный тормоз

8. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПОСЛЕ ДОРОЖНОГО ТЕСТА (внутри кабины → снаружи кабины → вокруг автомобиля)

110	Кабина внутри
111	Лобовое стекло
112	Кабина снаружи
113	Крепление кузова

114	Масло, топливо, охлаждающая жидкость
115	Смазка шасси
116	Шины
117	Руководство по эксплуатации

118	Сервисная и гарантийная книжка
119	Комплект инструментов

ОБОРУДОВАНИЕ КУЗОВА:

КУЗОВОСТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ:

СПЕЦОБОРУДОВАНИЕ:

ОБЩИЕ КОММЕНТАРИИ:

ФИО И АДРЕС ПОКУПАТЕЛЯ:

ДАТА ПОСТАВКИ

Д М Г

ПРОБЕГ

ДИЛЕР:

КОД №

СЛЕСАРЬ ФИО:

МАСТЕР СМЕНЫ ФИО:

М. П.



СКХ - ПСО

HINO

Стандарты Качества Хино - Предоставление Сервисной Обслуживания

GD8JMSA, GD8JLSA

№ ШАССИ

ДВИГАТЕЛЬ Модель и №

КЛЮЧ №

Дата ПСО

Д

М

Г

1 КОМПЛЕКТНЫЙ АМ

2 НЕКОМПЛЕКТНЫЙ АМ

3 ПСО ПРОВЕДЕНО КУЗОВОСТРОИТЕЛЬНОЙ КОМПАНИЕЙ

1. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР КАБИНЫ (правая сторона → передняя часть → левая сторона)

1 Ключ и замок правой двери кабины

2 VIN номер на идентификационной табличке

3 Правое наружное зеркало заднего вида

4 Правая фара и правый указатель поворота

5 Пылоотсос стеколочистителей, щетки и распылители стеколочистителей

6 Левая фара и левый указатель поворота

7 Песок наружное зеркало заднего вида

8 Ключ и замок левой двери кабины

9 Рука отрыва передний бампер

10 Антенна

11 Передняя панель и решетка радиатора

12 Передний бампер

13 Уровень охлаждающей жидкости

14 Уровень тормозной жидкости

15 Электродвигатель и привод стеклоочистителей

16 Шланги отопителя и трубопроводы кондиционера

17 Воздушный фильтр кабины

18 Блок электроборудования

19 Уровень стеклоомывающей жидкости

2. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПРИ ПОДНЯТОЙ КАБИНЕ (левая сторона)

20 Механизм разблокировки замка кабины и механизм подъема

21 Фиксатор замка кабины

22 Картер рулевого механизма, трубопроводы и соединения рулевого управления

23 Крышка вентилятора ДВС

24 Крышка радиатора с левой стороны

25 Крышка двигателя с левой стороны

26 Жгуты электропроводки двигателя

27 Трос двигателя дроссельной заслонки (при наличии)

28 VIN или № шасси

29 Уровень моторного масла

30 Передняя левая сторона подвески

31 Передний левый амортизатор

32 Передний левый тормозной шланг, тормозная камера

3. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР АВТОМОБИЛЯ (левая сторона → задняя часть → правая сторона)

33 Переднее левое колесо — колесные гайки

34 Переднее левое колесо — давление в шине

35 Уровень жидкости ГУР

36 Блок предохранителей

37 Крышки реле ABS, клеммы ABS и табличка силовой электропроводки

38 Уровень антифриза в ABS

39 Кузов (при его наличии) с левой стороны

40 Фильтр грубой очистки топлива и топливопроводы

41 Топливный бак и топливная баба

42 Ключ и замок крышки топливного бака

43 Задняя левая сторона подвески

44 Заднее левое колесо — колесные гайки

45 Заднее левое колесо — давление в шине

46 Заднее левое колесо

47 Фары заднего хода, тормозные сигналы, подсветка гос. номера, габаритная оптика

48 Крышка заднего гос. номера

49 Задний бампер (при его наличии)

50 Задняя правая сторона подвески

51 Заднее правое колесо — колесные гайки

52 Заднее правое колесо — давление в шине

53 Кузов (при его наличии) с правой стороны

54 Выпускная труба, глушитель и кронштейны

55 Блок осушителя пневмостем

56 Распределитель пневмостем, трубопроводы и

57 Клапаны сброса конденсата из ресиверов пневмостем

58 Корпус воздушного фильтра и фильтрующий элемент

59 Переднее правое колесо — колесные гайки

60 Переднее правое колесо — давление в шине

4. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПРИ ПОДНЯТОЙ КАБИНЕ (правая сторона)

61 Номер ДВС

62 Жгуты электропроводки двигателя

63 Приводные ремни

64 Механизм блокировки кабины

64 Крышка радиатора с правой стороны

65 Крышка ДВС правой стороны

66 Правая сторона передней подвески

67 Передний правый амортизатор

68 Передний правый тормозной шланг, тормозная камера

5. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ВНУТРИ КАБИНЫ (левая сторона → правая сторона)

69 Стеклоподъемник левой двери и пеленальца

70 Регулировка сиденья водителя и ремни безопасности

71 Внутреннее зеркало заднего вида и противоскользящий козырек

72 Рулевая колонка

73 Стоп-сигналы

74 Селектор предпускового подогревателя

75 Запуск двигателя

76 Регулятор холостого хода

77 Педаль акселератора

79 Давление воздуха

80 Звуковой сигнал

81 Датчики на приборной панели (газметр, указатель уровня топлива, температуры)

82 Контрольные лампы комбинации приборов и тахометр

83 Фары и корректор фар

84 Габаритная оптика и указатели поворота

85 Аварийная сигнализация

86 Моторный (горный) тормоз

87 Стеклоочистители и стеклоомыватели

88 Прикуриватель

89 Радио и аудио оборудование

90 Вентиляция и отопитель кабины

91 Кондиционер

92 Компрессор пневмостем

93 Пидали сцепления и тормоза

94 Двигатель

95 Пассажирское сиденье и ремни безопасности

96 Блок предохранителей, запасные предохранители

97 Стеклоподъемник правой двери и пеленальца

98 Интерьер кабины

6. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР СНИЗУ АВТОМОБИЛЯ (передняя часть → задняя часть)

99 Передняя панель

100 Охлаждающая жидкость

101 Передняя стрелка

102 Масло и топливо

103 Задний кронштейн двигателя

104 Рабочий цилиндр сцепления

105 Уровень масла в трансмиссии

106 Жгуты электропроводки шасси

107 Карданный вал и подвесной подшипник

108 Задняя стрелка

109 Задний амортизатор

110 Тормозные трубопроводы или камеры

111 Уровень масла в дифференциале

7. ДОРОЖНЫЙ ТЕСТ

112 Спидометр и тахометр

113 Рулевое управление

114 Механизм переключения передач

115 Сирена и сиренет

116 Рабочая тормозная система

117 Моторный (горный) тормоз

118 АБС

119 Стоп-сигналы

8. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПОСЛЕ ДОРОЖНОГО ТЕСТА (внутри кабины → снаружи кабины → вокруг автомобиля)

120 Кабина водителя

121 Лобовое стекло

122 Кабина пассажира

123 Крышечка кузова

124 Масло, топливо, охлаждающая жидкость

125 Система шасси

126 Ресиверы и пневмостем

127 Шасси

128 Руководство по эксплуатации

129 Сервисная и гарантийная книжка

130 Комплект инструментов

ОБОРУДОВАНИЕ КУЗОВА:

КУЗОВОСТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ:

СПЕЦОБОРУДОВАНИЕ:

ОБЩИЕ КОММЕНТАРИИ:

ФИО И АДРЕС ПОКУПАТЕЛЯ:

ДАТА ПОСТАВКИ

Д М Г

ПРОБЕГ

ДИЛЕР:

КОД №

СЛЕСАРЬ ФИО:

МАСТЕР СМЕРЫ ФИО:

М.П.



СКХ - ПСО

Стандарты Качества Хино - Приоритетное Сервисное Обслуживание

FS1ELVD, FS1ELVM, FS1EUVA, SS1EKVA

№ ШАССИ

ДВИГАТЕЛЬ Модель и №

КЛЮЧ №

Дата ПСО

Д

М

Г

1 КОМПЛЕКТНЫЙ АМ

2 НЕКОМПЛЕКТНЫЙ АМ

3 ПСО ПРОВЕДЕНО КУЗОВОСТРОИТЕЛЬНОЙ КОМПАНИЕЙ

1. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР КАБИНЫ (правая сторона → передняя часть → левая сторона)

- 1 Ключ и замок правой двери кабины
- 2 VIN номер на идентификационной табличке
- 3 Ключ и замок левой двери кабины
- 4 Букла открытия передней панели
- 5 Левая фара и левый указатель поворота
- 6 Передняя панель

- 7 Уровень охлаждающей жидкости
- 8 Уровень жидкости омывателя
- 9 Уровень моторного масла
- 10 Электроды и газы и прорыв стеклоомывателей
- 11 Трубки и шланги системы охлаждения и обогрева
- 12 Фильтр воздушный кабины

- 13 Насос подкачки кабины
- 14 Блок электрооборудования
- 15 Уровень стеклоомывающей жидкости
- 16 Правая фара и правый указатель поворота
- 17 Передний бампер

2. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПРИ ПОДНЯТОЙ КАБИНЕ (левая сторона)

- 18 Уровень жидкости ГУР
- 19 Механизм разблокировки замка кабины
- 20 Картер рулевого механизма, трубопроводы и соединения рулевого управления
- 21 Кронштейны радиатора с левой стороны
- 22 Кронштейны двигателя с левой стороны

- 23 Крышка вентилятора двигателя
- 24 Жгуты электропроводки двигателя
- 25 Номер ДВС
- 26 Передняя левая сторона подвески
- 27 Передний левый амортизатор

- 28 Передний левый тормозной шланг, тормозная камера

3. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР АВТОМОБИЛЯ (правая сторона → передняя часть → левая сторона)

- 29 Переднее левое колесо – колесные гайки
- 30 Переднее левое колесо – давление в шинах
- 31 Кузов (при его наличии) с левой стороны
- 32 Топливный бак и крышка бака
- 33 Ключ и замок крышки топливного бака
- 34 Фильтр грубой очистки топлива и топливопроводы
- 35 Задняя левая сторона подвески
- 36 Заднее левое колесо – колесные гайки
- 37 Заднее левое колесо – давление в шинах
- 38 Заднее колесо

- 39 Фары заднего хода, тормозных сигналов, подсветки заднего гос. номера, габаритов, звуковой сигнал заднего хода
- 40 Кронштейны заднего гос. номера
- 41 Фары заднего хода и шумер
- 42 Задний бампер
- 43 Задняя правая сторона подвески
- 44 Заднее правое колесо – колесные гайки
- 45 Заднее правое колесо – давление в шинах
- 46 Кузов (при его наличии) с правой стороны
- 47 Выпускная труба, глушитель и кронштейны
- 48 Резервуар пневмоцистемы

- 49 Трубопроводы и жгуты электропроводки резервуара тормозной системы
- 50 Клапаны сброса конденсата из резервуаров и пневмоцистемы
- 51 Кронштейны крепления АКБ, клеммы АКБ и кабели силовой электропроводки
- 52 Уровень электролита в АКБ
- 53 Блок осушителя пневмоцистемы и трубопроводы
- 54 Корпус воздушного фильтра и фильтрующий элемент
- 55 Переднее правое колесо – колесные гайки
- 56 Переднее правое колесо – давление в шинах

4. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПРИ ПОДНЯТОЙ КАБИНЕ (правая сторона)

- 57 Природные резки
- 58 Кронштейны радиатора с правой стороны
- 59 Кронштейны ДВС правой стороны
- 60 Жгуты электропроводки двигателя
- 61 Фары заднего хода

- 62 Правая сторона передней подвески
- 63 Передний правый амортизатор
- 64 Передний правый тормозной шланг, тормозная камера
- 65 VIN и номер шасси
- 66 Провод наружного зеркала заднего вида

- 67 Поводки стеклоомывателей, щетки и распылители стеклоомывателей
- 68 Левое наружное зеркало заднего вида
- 69 Насос подкачки кабины
- 70 Механизм блокировки кабины

5. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ВНУТРИ КАБИНЫ (правая сторона → левая сторона)

- 71 Стеклоподъемники правой двери и пепельница
- 72 Паспортные данные, резки безопасности и замки резки безопасности
- 73 Противоскользящий коврик пассажира
- 74 Блок предохранителей, запасные предохранители
- 75 Блок ECU
- 76 Заслонка передней решетки
- 77 Антенна
- 78 Стеклоподъемники левой двери и пепельница
- 79 Регулировка сиденья водителя, резки безопасности, замок резки безопасности
- 80 Рулевая колонка
- 81 Внутреннее зеркало заднего вида и противоскользящий коврик
- 82 Стоп-сигналы тормоза

- 83 Система предпускового подогревателя
- 84 Запуск двигателя
- 85 Регулятор дальности хода
- 86 Педаль акселератора
- 87 Динамический выхлоп
- 88 Звуковой сигнал
- 89 Датчики на приборной панели (тахометр, указатель уровня топлива, температуры, давления воздуха)
- 90 Контрольные лампы комбинации приборов и шумер
- 91 Фары и корректор фар
- 92 Габаритные огни, стоп-сигналы и указатели поворота
- 93 Аварийная оптимизация
- 94 Моторный (горный) тормоз

- 95 Стеклоомыватели и стеклоомыватели
- 96 Прогреватель
- 97 Радио и аудио оборудование
- 98 Вентиляция и отопитель кабины
- 99 Кондиционер
- 100 Компрессор пневмоцистемы
- 101 Педаль сцепления и тормоза
- 102 Коробка отбора мощности (если установлена)
- 103 Двигатель
- 104 Интерьер кабины

6. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР СНИЗУ АВТОМОБИЛЯ (передняя часть → задняя часть)

- 105 Смазка подвески
- 106 Масло и топливо
- 107 Передние ступени
- 108 Указатель сцепления
- 109 Уровень масла в трансмиссии

- 110 Крепление хвоста
- 111 Жгуты электропроводки шасси
- 112 Карданный вал
- 113 Подвесной подшипник
- 114 Задняя подвеска

- 115 Задние ступени
- 116 Задние амортизаторы
- 117 Тормозные трубопроводы или шланги
- 118 Уровень масла в дифференциале

7. ДОРОЖНЫЙ ТЕСТ

- 120 Спидометр и тахометр
- 121 Рулевое управление
- 122 Механизм переключения передач

- 123 Сцеп и сцеплет
- 124 Рабочая тормозная система
- 125 Моторная (горная) тормоз

- 126 АБС
- 127 Стоп-сигналы тормоз

8. КОНТРОЛЬНЫЙ ОСМОТР ПОСЛЕ ДОРОЖНОГО ТЕСТА (внутри кабины → снаружи кабины → воздух автомобиля)

- 128 Кабина внутри
- 129 Любое стекло
- 130 Кабина снаружи

- 131 Масло, топливо, охлаждающая жидкость
- 132 Смазка выхлоп
- 133 Пневмоцистема и резервуары

- 134 Руководство по эксплуатации
- 135 Сервисная и гарантийная книжка
- 136 Комплект инструментов

ОБОРУДОВАНИЕ КУЗОВА:

КУЗОВОСТРОИТЕЛЬНАЯ КОМПАНИЯ:

СПЕЦОБОРУДОВАНИЕ:

ФИО И АДРЕС ПОКУПАТЕЛЯ:

ДАТА ПОСТАВКИ Д М Г

ПРОБЕГ

ОБЩИЕ КОММЕНТАРИИ:

ДИЛЕР:

СЛЕСАРЬ ФИО:

МАСТЕР СМЕНЫ ФИО:

КОД №

М. П.

ЖУРНАЛ ДИСТРИБЮТОРА РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН

1 РЕГИСТРАЦИОННЫЙ №													
2 VIN АВТОМОБИЛЯ													
3 МОДЕЛЬ И НОМЕР ШАССИ													
МОДЕЛЬ И № ДВИГАТЕЛЯ		4											
5 ДАТА РЕГИСТРАЦИИ		Год	Месяц	День	Пробег, км		6						
ТИП КУЗОВА 7 1. САМОСВАЛ ☐ ОТКРЫТЫЙ БОРТ ☐ ОТКРЫТЫЙ ЗАДНИЙ БОРТ ☐ КОСОВОУМ ☐ БЕЗКОСЫЙ БОРТ 2. ГРУЗОВОЙ ☐ ОТКРЫТЫЙ БОРТ ☐ ПЛАТФОРМА ☐ БОРТ СО СТОЙКАМИ ☐ БЕСКОСЫЙ БОРТ 3. ФУРГОН ☐ ПРОМОШКАРП ☐ ИЗОТЕРМИЧЕСКИЙ ☐ РЕФЕРАТОРНЫЙ 4. ЦИСТЕРНА ☐ НЕФТЕПРОДУКТЫ ☐ ХИМИКАТЫ ☐ СЖИЖЕННЫЙ ПЕДЯННЫЙ ГАЗ ☐ ВОДА 5. СМЕСИТЕЛЬ ☐ МОНОИЗМЕСИТЕЛЬ ☐ СУХОИЗМЕСИТЕЛЬ 6. ТЕНДЕР ☐ ГРЕЙДЕР ☐ НЕПЕКАЮЩАЯ ПЛАТФОРМА ☐ ГРУЗОВОЙ ☐ САМОСВАЛ ☐ ФУРГОН ☐ ЦИСТЕРНА 7. ДРУГЕ ☐ БЕСОВОЗ ☐ ПРИЦЕП-ПОСТУК ☐ ЭВАКУАТОР ☐ ЛУССОБЕЗ ☐ НАГНИКОВОЗ ☐ ПРОЧЕЕ _____													
СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ 8 ☐ КРАН ☐ ЗАДНИЙ БОРТ С ГИДРОПОДЪЕМНИКОМ ☐ ПОВОРОТНЫЙ БУКСИРНЫЙ КРЮК ☐ ТОРМОЗА НА ПРИЦЕП ☐ КОНДИЦИОНЕР ☐ МЕХАНИЗМ ОТБОРА МОЩНОСТИ ☐ ПРОЧЕЕ _____													
ЛОКАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ 9 1. РАМА ☐ УСИЛЕННАЯ РАМА ☐ УДЛИНЕННЫЙ ЗАДНИЙ СВЕС ☐ УКОРОЧЕННЫЙ ЗАДНИЙ СВЕС 2. КОЛЕСНАЯ БАЗА ☐ УДЛИНЕННАЯ ☐ УКОРОЧЕННАЯ 3. ПОДВЕСКА ☐ ДОБАВЛЕННЫЙ ЛИСТ РЕССОРЫ ☐ УСТАНОВЛЕННЫ ЗАДНИЕ АМОРТИЗАТОРЫ 4. ДРУГИЕ ☐ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ЗАДНИЙ МОСТ ☐ _____													
НАЗВАНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА		10											
АДРЕС ВЛАДЕЛЬЦА		11											
КОД ДИЛЕРА		12				НАЗВАНИЕ ДИЛЕРА		13					
14 ПОДПИСЬ ВЛАДЕЛЬЦА		15 ПОДПИСЬ ДИЛЕРА											

Поля	Указания по заполнению	Образец:
1	РЕГИСТРАЦИОННЫЙ № Ввести порядковый номер продаваемого автомобиля ХИНО, через вашу компанию, вне зависимости от модели. Ввести четырехзначный порядковый номер (0001 – 9 999).	0005 Если Ваша компания уже продала 4 автомобиля, и заполняется для 5-ой.
2	V.I.N. АВТОМОБИЛЯ Идентификационный номер автомобиля, присвоенный в Российской Федерации, после завершения установки кузова.	X895764B1A0EM0009
3	МОДЕЛЬ И НОМЕР ШАССИ Заполнить данную ячейку в соответствии с сопроводительной документации поставляемой вместе с шасси (ПШТС и другие).	GH1JMS-012345, J080TB-012345, P110TE-012345.
4	МОДЕЛЬ И НОМЕР ДВИГАТЕЛЯ Заполнить данную ячейку в соответствии с сопроводительной документацией поставляемой вместе с шасси (ПШТС и другие).	
5	ДАТА РЕГИСТРАЦИИ Дата продажи автомобиля в формате месяц (2 знака), день (2 знака), год (4 знака). В соответствии с Актом приема передачи Автомобиля от дилера покупателю.	10/05/2010 если автомобиль был продан 5го октября 2010года.
6	Пробег, км. Указать пробег автомобиля в км, исходя из показания одометра в момент передачи автомобиля покупателю	36785
7	ТИП КУЗОВА Информация об установленном кузове. Следует отметить соответствующую клеточку, галочкой «✓»	
8	СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ Дополнительно установленные спец. оборудования. Следует отметить соответствующую клеточку, галочкой «✓»	
9	ЛОКАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ При модификации штатного шасси, следует отметить соответствующую клеточку, галочкой «✓»	
10	НАЗВАНИЕ ВЛАДЕЛЬЦА Указать полное юридическое название компании, либо полное ФИО покупателя.	
11	АДРЕС ВЛАДЕЛЬЦА Указать полный адрес компании, либо частного покупателя.	
12	КОД ДИЛЕРА Код дилера, через которого продается автомобиль. Указывается в соответствии с кодировкой, установленной дистрибьютором для каждого дилера.	D0500 Для определения своего кода, обращайтесь к дистрибьютору.
13	НАЗВАНИЕ ДИЛЕРА Указать полное название дилера, в соответствии с Дилерским соглашением.	
14	ПОДПИСЬ ВЛАДЕЛЬЦА Подпись ответственного лица со стороны покупателя.	
15	ПОДПИСЬ ВЛАДЕЛЬЦА Подпись ответственного лица или менеджера по продажам со стороны дилера.	

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

Форма акта утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов

Утверждаю

Генеральный Директор

__/__/__

(число)

_____/_____/_____/

(Подпись)

(Расшифровка)

Комиссия Дилера Хино ООО/ЗАО «_____», действующего на основании _____, составила настоящий акт утилизации запасных частей, замененных в ходе гарантийных ремонтов, отзывной кампании за период с __/__/__ по __/__/__.

№	Номер заказ-наряда	Номер рекламации	Номер шасси	Каталожный номер запасной части	Количество
1					
2					
3					
4					

Члены комиссии:

Главный бухгалтер

_____/_____/

(Подпись)

(Расшифровка)

Инженер по гарантии

_____/_____/

(Подпись)

(Расшифровка)

Форма гарантийный талон

№ Гарантийной рекламации	
Дата составления рекламации	
Заказ-наряд №	
№ шасси	
Пробег	
Краткое описание неисправности	
Работы	
Запасные части	