

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова правління

АФ «Українська автомобільна

корпорація»

Козіт О.М.



О.М. Козіт
«27 грудня» 2010 року.

**Публічне акціонерне товариство
«Українська Автомобільна Корпорація»**

Автосервісна філія АФ «ЗІП-АВТО»

**Процедура проведення гарантійного обслуговування
АФ «ЗІП-АВТО» № 225/2 від 27 грудня 2010 року**

**м. Київ
2010 рік**



Дана процедура регламентує порядок гарантійного супроводження товарів закуплених АТ «Українська автомобільна корпорація» через АФ «ЗІП-АВТО» та переданих відповідним дилерським підприємствам АТ «Українська автомобільна корпорація» для проведення ремонтів, обслуговування дорожніх транспортних засобів; подання, розгляду, вирішення вимог дилерських підприємств АТ «Українська автомобільна корпорація» про заміну товарів, компенсацію понесених витрат у зв'язку з невідповідністю товарів вимогам якості.

1. Терміни та їх визначення.

Постачальник – Автосервісна філія «ЗІП-АВТО».

Покупець – одне з дилерських підприємств АТ «Українська автомобільна корпорація», яке отримало Товар від Постачальника з метою його подальшої реалізації Клієнтові.

Сервісне підприємство – одне з дилерських підприємств АТ «Українська автомобільна корпорація», силами якого проводиться встановлення Товару на дорожній транспортний засіб (далі – ДТЗ), що є власністю Клієнта або знаходиться у його користуванні.

Клієнт – фізична або юридична особа, яка придбала Товар з метою встановлення та використання товару на ДТЗ.

Товар – комплектуючі до ДТЗ, витратні матеріали, що реалізуються Постачальником.

Дозвіл на виконання робіт – документ, що видається відповідними державними органами України, якій підтверджує право виконання робіт Сервісним підприємством.

Гарантійний період – період, протягом якого діють гарантійні зобов'язання Постачальника. Гарантійний період вказується у супровідній документації на Товар (паспорт, сервісна книжка, гарантійний талон тощо), обчислюється з дати продажу Клієнту та не може перевищувати гарантійний термін, який надає виробник Товару.

2. Гарантійні випадки.

Гарантійним випадком може бути визнаний випадок пред'явленої претензії до споживчих властивостей Товару та його якості, якщо:

- заява надійшла в гарантійний період;
- Товар використовувався за призначенням і відповідно до правил експлуатації, викладених у супровідній документації на Товар (паспорт, сервісна книжка, гарантійний талон тощо).

3. Порядок надання рекламаций.

3.1. Заява про гарантійний випадок розглядається Постачальником у разі подання Покупцем/Сервісним підприємством наступних документів:

- Копія заяви Клієнта на проведення гарантійного ремонту – 1 прим.;
- «Гарантійна вимога» (далі - ГВ) – (див. Додаток 2) – 1 прим.;
- Копія видаткової накладної, яка підтверджує придбання Товару у Постачальника – 1 прим.;
- Копія чека, котрий підтверджує оплату Товару та виконаних робіт якщо Клієнт є фізичною особою, або копія платіжного доручення якщо Клієнт є юридичною особою – 1 прим.;
- Копія Акта виконаних робіт на встановлення/заміну Товару з печаткою та підписом Сервісного підприємства (де було встановлено цей Товар), з підписом та печаткою Клієнта (якщо Клієнт є юридичною особою) або з підписом Клієнта, якщо Клієнт є фізичною особою – 1 прим.;
- Копія дозволу на виконання робіт по встановленню/заміні даного Товару – 1 прим.;
- Копія замовлення-наряду на проведення діагностики ДТЗ, що підтверджує вихід з ладу Товару;
- Оригінал заповненого гарантійного талона (якщо такий додавався до товару) з печаткою Сервісного підприємства, що встановило даний Товар;

• Фото поетапного демонтажу складових частин та агрегатів ДТЗ для встановлення причини недоліку (за умови складного ремонту).

3.2. Документи визначені пунктом 3.1. цієї Процедури повинні бути направлені Постачальнику на електронну пошту: claim@zipavto.com **протягом 3-х робочих днів** з дати звернення Клієнта (подання заяви про проведення гарантійного ремонту) Сервісному підприємству. Оригінали документів повинні бути передані на адресу: 03045, м. Київ, вул. Новопирогівська, 58, з позначкою «Для служби гарантії» **протягом 7-ми робочих днів** з дати звернення Клієнта (подання заяви про проведення гарантійного ремонту) Сервісному підприємству.

3.3. Невиконання вимог пунктів 3.1., 3.2. цієї Процедури, є підставою для відмови у компенсації Покупцю/Сервісному підприємству вартості Гарантійного обслуговування, про що **впродовж 2-х робочих днів** має бути повідомлено Покупця у письмовій формі.

3.4. **Протягом 2-х робочих днів** з моменту отримання копій документів визначених п.3.1. цієї Процедури Постачальник письмово повідомляє Покупця/Сервісне підприємство про:

- Підтвердження гарантійного випадку та згоду відшкодувати вартість проведення гарантійного ремонту без надання неякісного Товару.
- Підтвердження гарантійного випадку та згоду відшкодувати вартість проведення гарантійного ремонту з наданням неякісного Товару.
- Відхилення вимоги про відшкодування вартості проведення гарантійного ремонту.
- Необхідність проведення додаткової експертизи з наданням рекламційного Товару.

3.5. У разі відправлення рекламційного Товару Покупець/Сервісне підприємство, зобов'язані повідомити Постачальнику дату та № декларації компанії-перевізника за наступними реквізитами:

- служба гарантії: (044) 201-60-70, E-mail: claim@zipavto.com;
- відділ логістики: (044) 201-60-08, E-mail: logistic@zipavto.com.

3.6. У випадку недотримання Покупцем/Сервісним підприємством вимог п.3.5. цієї Процедури та відправки заявленого рекламційного Товару, ризик пошкодження або знищення Товару, оплата послуг доставки та зберігання перевізником несе відправник.

3.7. У випадку, якщо, по припущенню, Товар став причиною виникнення значних поломок складових частин або агрегатів ДТЗ (двигун, КПП і т.і.), Покупець/Сервісне підприємство, **протягом 3-х робочих днів**, з дати звернення Клієнта (подання заяви про проведення гарантійного ремонту), зобов'язаний письмово повідомити про це Постачальника та надати документи, визначені п.3.1. цієї Процедури. У такому разі забороняється виконувати роботи з відновлювання ДТЗ без письмового узгодження з Постачальником.

3.8. У разі виникнення значних поломок ДТЗ Постачальник, з метою визначення причин виходу з ладу ДТЗ, має право затребувати від Покупця/Сервісного підприємства інші документи стосовно даного випадку.

3.9. Термін гарантійного ремонту або заміни Товару, у разі складності ремонту або відсутності необхідного Товару на складі, може бути подовжений, при обов'язковому письмовому узгодженні з Клієнтом та з дозволу Постачальника.

4. Порядок визначення Гарантійного випадку.

4.1. Визначення Гарантійного випадку здійснюється у наступній послідовності:

- перевірка наявності, повноти та правильного заповнення пакета супровідних документів на рекламційний Товар;
- зовнішній огляд рекламційного Товару;
- перевірка працездатності рекламційного Товару, якщо це можливо;
- виявлення можливих причин несправності рекламційного Товару;
- складення висновку.

4.2. У випадку, якщо неможливо достовірно визначити причину втрати Товаром споживчих властивостей, Постачальник на свій розсуд вирішує питання про передачу Товару виробнику з метою отримання від останнього висновку про причини виникнення недоліків

Товару, або діє в порядку визначеному п.6.6. цієї Процедури. Про що письмово повідомляється Покупець/Сервісне підприємство.

4.3. Якщо для виявлення характеру пошкоджень необхідно здійснювати демонтажні роботи, Покупець/Сервісне підприємство зобов'язане провести поетапне якісне фотографування демонтажних робіт Товару та надати фотографії (разом з пакетом документів визначених п.3.1. цієї Процедури) Постачальникові.

4.4. Покупець/Сервісне підприємство зобов'язане забезпечити надійне зберігання знятих з ДТЗ деталей у ізоляторі браку, прикріпити на рекламацийні деталі копію гарантійної вимоги та за першою вимогою надати їх Постачальникові.

5. Відшкодування витрат.

5.1. У разі визнання випадку гарантійним, Постачальник відшкодовує витрати Покупцю/Сервісному підприємству по зняттю/встановленню Товару на ДТЗ з розрахунку нормативів часу та вартості нормо-години 120 грн. без ПДВ. Вартість робіт компенсується **протягом 7-и робочих днів** з моменту отримання від Покупця/Сервісного підприємства Акту виконаних робіт підписаного в тому числі Клієнтом або його представником, у останньому випадку надається копія довіреності, що видана Клієнтом, завіреної належним чином Покупцем/Сервісним підприємством.

6. Умови відмови в гарантійному обслуговуванні (ремонті).

6.1. Постачальник має право відмовити в гарантійному обслуговуванні (ремонті) Товару у разі, якщо:

6.1.1. Товар було пошкоджено зовнішніми чинниками:

- чинники довкілля, форс-мажор (стихійні лиха, ураган, сніг, град, шторм, землетрус, повені, пожежі та ін.);
- агресивні середовища (сольові і кислотні склади, бітум, гудрон, сік листя дерев, пташиний послід, викиди промислових підприємств та інші агресивні речовини).

6.1.2. Були порушені інструкції з експлуатації та Товар використовувався не за призначенням:

- пошкодження Товару внаслідок порушення технології установки;
- недотримання умов використання Товарів, включаючи, але не обмежуючи, неправильний підбір по каталогам, порушення вимог, вказаних в супровідній документації;
- недотримання термінів проходження чергового технічного обслуговування ДТЗ;
- використання Товарів при виявлених несправностях Товару та/або елементів ДТЗ, безпосередньо пов'язаних з роботою даного Товару;
- використання ДТЗ з заявленими по рекламачії Товарами у спортивних змаганнях, у якості навчального;
- порушення умов зберігання Товару;
- надсилання розукомплектованого Товару;
- внесені зміни до конструкції Товару.

6.2. Усунення пошкоджень заподіяних транспортуванням:

- усунення будь-яких пошкоджень Товару, заподіяних транспортуванням, здійснюється за рахунок винної особи на підставі претензії поданої перевізнику відправником Товару або в порядку та з дотриманням вимог чинного законодавства працівником відповідного дилерського підприємства АТ «Українська автомобільна корпорація»;

6.3. Витрати на усунення недоліків, що виникли в результаті порушення умов зберігання Товару, Постачальник не компенсує в рахунок гарантії.

6.4. Для заміни рекламацийного Товару використовуються лише Товари, відвантажені Постачальником. Виключенням є випадки, що вимагають письмового узгодження з Постачальником, а саме, коли у його розпорядженні відсутні відповідні Товари.

6.5. Якщо випадок не є гарантійним, Постачальник направляє лист-відмову про відмову у компенсації вартості рекламацийного Товару та робіт пов'язаних з його демонтажем/встановленням з відміткою в гарантійному талоні на Товар.

6.6. Якщо Покупець/Сервісне підприємство не згодне із висновком Постачальника, він може передати Товар для проведення незалежної експертизи установою, яка має право

проводити експертизи, експертні дослідження. Оплата вартості експертизи, експертного дослідження проводиться за рахунок Покупця/Сервісного підприємства. Ініціатором проведення експертизи, експертного дослідження забезпечується присутність працівника Постачальника та запрошення представника Клієнта, у разі вимоги Постачальника представника виробника Товару (про проведення експертизи, дати та її місце проведення, Покупець/Сервісне підприємство зобов'язане попередити Постачальника, Клієнта, представника виробника Товару **протягом 1-го робочого дня** з моменту отримання такого повідомлення від призначеного експерта).

6.7. У випадку, якщо незалежна експертиза надає висновок, щодо причин виходу Товару з ладу внаслідок заводського недоліку, Постачальник зобов'язаний відшкодувати Покупцеві вартість експертизи, а також проведення гарантійного ремонту, заміни Товару на належної якості, вжити заходів про стягнення з виробника Товару збитків, що зазнало АТ «Українська автомобільна корпорація».

6.8. Додатки.

Додаток 1 – «Інструкція по заповненню гарантійної вимоги».

Додаток 2 – «Гарантійна вимога».

Інструкція по заповненню гарантійної вимоги


Гарантійна вимога:

Бланк гарантійної вимоги заповнюється таким чином:

- у верхньому лівому куті вказується номер ГВ та дата виставлення вимоги;
- у розділі «Сервісне підприємство» вказується назва сервісного підприємства та місце знаходження даного підприємства, дата придбання запасної частини, дата звернення власника автомобіля, дата ремонту, марка, модифікація, рік виготовлення, пробіг автомобіля, пробіг автомобіля на момент встановлення запасної частини;
- у розділі «Клієнт» вказується П.І.Б. власника автомобіля, адреса проживання, контактний телефон власника;
- у рядку «№ кузова автомобіля» вказується VIN-код автомобіля;
- у графі «Опис випадку та причина» детально описується тип та причина виникнення поломки, а також вказується яка робота була проведена з усунення дефекту;
- у графі «Виконано» вказується час, витрачений на виконання ремонту (60 хв., приймається за 1,0). Час ремонту повинен відповідати коду роботи (згідно нормо-годин для автомобіля, що ремонтується). При заповненні рядка «Час», для того щоб уникнути помилок, слід звертатися до рекомендованих нормативів часу, що регламентуються для даного автомобіля.
- у рядку «Робота» вказується вартість робіт з урахуванням ПДВ;
- у рядку «Запчастини» вказується вартість запасних частин з урахуванням ПДВ (ідентично до видаткової накладної);
- у нижній частині бланку вказується каталожний (або серійний) номер дефектної запасної частини, назва товару, виробник, номер накладної, кількість і вартість запасних частин (ідентично видаткової накладної у рядку «Запчастини»);

Всі необхідні дані (кількість нормо-годин, вартість робіт, вартість запасних частин) заповнюється по кожному гарантійному випадку. При використанні двох або більше запасних частин, в графі «Запчастини» вказується сумарна вартість використаних запасних частин, і кожна окремо вказується у переліку використаних запасних частин в нижній частині бланку.

У випадку усунення більш ніж одного дефекту на одному автомобілі заповнюється додатковий бланк ГВ, де дублюються всі дані про автомобіль, дата проведення ремонту, змінена вартість робіт та перелік запасних частин.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|--|------------------|--|----------|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|------------------|--------------|----------|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|------------------|--------------|----------|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|
|  <p>ГАРАНТИЙНА ВИМОГА</p> | | <p>СЕРВІСНЕ ПІДПРИЄМСТВО</p> <p>ПІДПРИЄМСТВО _____</p> <p>МІСТО _____</p> | | <p>ФІЛІЯЛ</p> <p>ІМЕНА _____</p> <p>АДРЕСА _____</p> <p>КОД _____</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>ДАТА _____</p> <p>ВИМОГА № _____</p> | | <p>ДАТА ПЕРЕВІДКИ ДН _____</p> <p>ДАТА ЗРЕЗУМЕННЯ _____</p> <p>ДАТА РЕМОНТУ _____</p> | | <p>МАРКА ТА МОДЕЛЬ АВТОМОБІЛЯ _____</p> <p>НЕ ПОЗОВА АУТОМОБІЛЯ _____</p> <p>ПРИБІР КМ _____</p> <p>Види послуг: <input type="checkbox"/> АБВ <input type="checkbox"/> Інше <input type="checkbox"/> Діагностика <input type="checkbox"/> Інше <input type="checkbox"/> Інше <input type="checkbox"/> Інше</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>ОПИС ВИПАДКУ ТА ПРИЧИНА</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | | <p>ВИКОНАНО</p> <p>ЧАС _____ год</p> <p>РОБОТА _____ год</p> <p>Замовник _____ грн</p> | | <p>ПРИВАНТО</p> <p>ЧАС _____ год</p> <p>РОБОТА _____ грн</p> <p>Замовник _____ грн</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>ПІБ ПІДПИСАВ РЕМОНТНИКА</p> <p>ДАТА ОБОЗНАЧЕННЯ _____</p> | | <p>ПІДПИС ПРОДАВЦЯ ТА МІСЦЕ ПР. ЧАТИ</p> <p>ДАТА ОБОЗНАЧЕННЯ _____</p> | | <p>ПОБЕЖИЛИ НЕ <input type="checkbox"/></p> <p>ОБМІН <input type="checkbox"/></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР _____</p> <p>НАЗВА ТОВАРУ ВИРОБНИК _____</p> | | <p>НАКЛАДНА № _____</p> <p>ФІЛЬТР _____</p> <p>ЦІНА ЗА ОДИНИЦЮ _____</p> | | <p>ВАРІАНТ _____</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">№</td> <td style="width: 25%;">КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР</td> <td style="width: 25%;">НАЗВА ТОВАРУ</td> <td style="width: 25%;">ВИРОБНИК</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | № | КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР | НАЗВА ТОВАРУ | ВИРОБНИК | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">№</td> <td style="width: 25%;">КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР</td> <td style="width: 25%;">НАЗВА ТОВАРУ</td> <td style="width: 25%;">ВИРОБНИК</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | № | КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР | НАЗВА ТОВАРУ | ВИРОБНИК | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">№</td> <td style="width: 25%;">КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР</td> <td style="width: 25%;">НАЗВА ТОВАРУ</td> <td style="width: 25%;">ВИРОБНИК</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | № | КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР | НАЗВА ТОВАРУ | ВИРОБНИК | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | | 4 | | | |
| № | КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР | НАЗВА ТОВАРУ | ВИРОБНИК | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № | КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР | НАЗВА ТОВАРУ | ВИРОБНИК | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № | КАТАЛОЖНИЙ НОМЕР | НАЗВА ТОВАРУ | ВИРОБНИК | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |