

Гарантийные обязательства на автотехнику и запасные части КАМАЗ

Гарантия на запасные части

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ПАО «КАМАЗ» в лице аттестованного сервисного центра Технический центр "АгроМашСервис" (Далее АСЦ) гарантирует надежную работу автомобиля в целом, его деталей, агрегатов и механизмов (кроме шин и аккумуляторных батарей) в течение ниже указанных сроков или пробегов при соблюдении потребителем правил хранения, эксплуатации и обслуживания, указанных в «Руководстве по эксплуатации» и «Сервисной книжке».

Гарантийный срок на изделия собственного производства для запасных частей, на которые отсутствуют технические условия, устанавливаются решением изготовителя по согласованию с разработчиком документации.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ:

Потребитель (владелец, лизингополучатель) имеет право на гарантийное обслуживание в течение гарантийного периода при соблюдении следующих условий:

1. Покупке автомобиля у завода изготовителя или его продавцов, выполняющих гарантийные обязательства самостоятельно или по договору с предприятиями сервиса и гарантийного обслуживания.
2. Своевременной постановки автомобиля на гарантийный учет у АСЦ ПАО «КАМАЗ».
3. Выполнения требований "Руководства по эксплуатации" и "Сервисной книжки", в том числе обязательного соблюдения рекомендованной периодичности технического обслуживания автомобиля в аттестованных ПАО "КАМАЗ" сервисных центрах.
4. Применении рекомендованных заводом изготовителем смазочных материалов, спецжидкостей, деталей и изделий.
5. Использовании автомобиля по назначению и отсутствию каких-либо конструктивных изменений, внесенных без согласования с заводом изготовителем.
6. Гарантийный срок (действие гарантии) исчисляется с даты продажи автотехники (автомобиля) Открытым акционерным обществом "КАМАЗ" или его уполномоченными представителями (дилерами, агентами) потребителю (покупателю).
7. Отметка о выполнении технического обслуживания в гарантийный период заносится в Сервисный талон и скрепляется печатью предприятия, выполнившего ТО.

Эксплуатирующая организация в гарантийный период обязана представить по запросу АСЦ документы, подтверждающие соблюдение условий и требований "Руководства по эксплуатации" и "Сервисной книжки". В случае несоблюдения или невыполнения потребителем (владельцем, лизингополучателем) указанных условий, предприятие сервиса и гарантийного обслуживания ПАО "КАМАЗ" отклоняет рекламации, о чём им делается соответствующая запись в сервисной книжке.

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ!

1. Продавец обязан продать Вам автомобиль после проведения комплекса работ по предпродажной подготовке автомобиля с соответствующей отметкой в талоне предпродажной подготовки автомобиля Сервисной книжки. В случае доставки автомобиля своим ходом на расстояние свыше 500 км наряду с предпродажной подготовкой выполняется ТО-1000 в интервале 500-1000 км с обязательной отметкой в сервисном талоне Приложение «А» **Внимание! Без проведения предпродажной подготовки продажа автомобиля запрещается!**

2. После получения автомобиля Вы в семидневный срок должны поставить его на гарантийный учет в ближайшем АСЦ ПАО «КАМАЗ». АСЦ, после обращения потребителя, заполняет талон постановки автомобиля на гарантийный учет, закрепив печатью и подписью ответственного лица.
3. Для проведения льготного регламентного обслуживания (ТО-1000, ТО-5500) автомобиля в начальный период эксплуатации Вы должны обратиться в АСЦ ПАО «КАМАЗ», предъявив Сервисную книжку на автомобиль. АСЦ проводит обслуживание автомобиля, делает в Сервисной книжке отметку, поставив подпись и печать. **Льготное обслуживание автомобиля проводится только в том случае, если Потребитель поставил автомобиль на учет в АСЦ.**
4. Вы имеете право на гарантийный ремонт при условии выполнения требований завода изготовителя, изложенных в Руководстве по эксплуатации и Сервисной книжке, соблюдения рекомендованной периодичности и объемов работ по техническому обслуживанию автомобиля.
5. Гарантийные обязательства выполняются предприятиями, с которыми ПАО «КАМАЗ» имеет соответствующие соглашения, договора.
6. Долговечность Вашего автомобиля зависит от своевременного технического обслуживания, предусмотренного Сервисной книжкой. Для проведения этих работ пользуйтесь услугами сети сервиса автомобилей КАМАЗ.
7. Особенности технического обслуживания, касающиеся надстроек, изложены в Руководстве по эксплуатации автомобиля КАМАЗ, либо в брошюре завода изготовителя надстройки.

Для шасси автомобилей КАМАЗ, работающих в составе спецнадстроек, при назначении периодичности технического обслуживания (ТО) применяется перевод км пробега в моточасы. При этом средняя эксплуатационная скорость движения принимается равной 40 км/час, то есть для шасси автомобилей с периодичностью выполнения ТО-1 — 5500 км и ТО-2 — 16500 км:

- ТО-1 выполняется через каждые 140 моточасов;
- ТО-2 выполняется через каждые 420 моточасов.

Периодичность проведения технического обслуживания указана для первой категории условий эксплуатации автомобилей. Согласно "Положения о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта" допустимые отклонения от указанной нормативной периодичности могут составлять $\pm 10\%$. Ознакомиться с таблицей коэффициентов корректирования периодичности ТО, в зависимости от условий эксплуатации и объема выполнения работ, можно в разделе VIII сервисной книжки. При проведении техобслуживания автомобиля сделайте отметку в соответствующей графе Таблицы проведения техобслуживания.

СРОКИ ГАРАНТИИ НА АВТОМОБИЛЬНУЮ ТЕХНИКУ КАМАЗ

Модель автомобиля	Условия гарантии	
	По пробегу (км)	По сроку (месяцев)
Грузовые автомобили КАМАЗ ЕВРО – 4 всех моделей (кроме КАМАЗ- 5460, 6360, 6460, 4308, 5308, 53082)	100 000	24
Грузовые автомобили КАМАЗ ЕВРО – 4 модели 5460, 6360, 6460.	120 000	24
Грузовые автомобили КАМАЗ ЕВРО – 4 модели 4308, 5308, 53082	Без ограничения	24

Грузовой автомобиль КАМАЗ ЕВРО – 5 модель 5490	200 000	24
Грузовой автомобиль КАМАЗ ЕВРО – 5 модели 65206, 65207, 65802, 6580, 65801, 65806	150 000	24
Автомобильные дизельные двигатели ISBe, произведенные ЗАО «КАММИНЗ КАМА» с 01.01.2017 г., в составе грузовых автомобилей КАМАЗ	200 000	36

в зависимости от того, какое из обстоятельств наступит раньше, при условии соблюдения требований, а также правил хранения, эксплуатации и обслуживания, изложенных в «Руководстве по эксплуатации» и «Сервисной книжке».

1. В течение гарантийного срока эксплуатации и наработки предприятие-изготовитель производит бесплатное устранение производственных дефектов реализованной автотехники и безвозмездную замену всех её составных частей, преждевременно вышедших из строя по вине предприятия-изготовителя.
2. Гарантия поддерживается в любом регионе России и за рубежом через фирменную дилерскую сеть - гарантийное обслуживание осуществляется в аттестованных ПАО «КАМАЗ» дилерских (сервисных) центрах в течение всего срока гарантии. Перечень аттестованных сервисных центров размещен на сайте ПАО КАМАЗ в разделе «[Найти дилера в своём регионе](#)»
3. Гарантийные обязательства ПАО «КАМАЗ» выполняются при условии, если:
 - перед реализацией автомобильной техники проведена предпродажная подготовка в соответствии с требованиями, указанными в «Сервисной книжке».
 - автомобильная техника реализована покупателю (владельцу) в течение трех лет со дня изготовления;
 - автомобильная техника поставлена на учет в аттестованных дилерских (сервисных) центрах, которыми проведены все необходимые виды технического обслуживания в гарантийный период эксплуатации.
4. Рекламации по качеству автомобильной техники КАМАЗ не подлежат рассмотрению и претензии предприятием-изготовителем не удовлетворяются в случаях нарушения требований и рекомендаций, изложенных в «Руководстве по эксплуатации» и «Сервисной книжке»;
5. Рекламации по качеству спецнастроек и специального оборудования, рассматриваются и удовлетворяются заводами комплектации в соответствии с техническими условиями, руководствами по эксплуатации спецнастроек (спецоборудования).

ПОРЯДОК ПОСТАНОВКИ АВТОТЕХНИКИ НА ГАРАНТИЙНЫЙ УЧЕТ В АСЦ

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

Необходимые документы для постановки автомобиля КАМАЗ на гарантийный учет в АСЦ:

- Сервисная книжка;
- Копия ПТС с обеих сторон;
- Письмо в адрес АСЦ с просьбой о постановке на гарантийный учет с реквизитами предприятия.

Факт постановки на гарантийный учет подтверждается отметкой АСЦ с подписью и печатью ответственного лица в сервисной книжке. При постановке автотехники на гарантийный учет АСЦ заключает с потребителем договор на техническое обслуживание и ремонт по установленной форме.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПО КАЧЕСТВУ

Потребитель при обнаружении неисправности в гарантийный период эксплуатации автотехники обращается в АСЦ, у которого автомобиль стоит на учете. Обращение оформляется потребителем в виде письменного заявления, в котором должна содержаться следующая информация:

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

Обращение подписывается руководителем организации либо его уполномоченным лицом и направляется в АСЦ.

Специалист АСЦ в присутствии покупателя или его представителя при рассмотрении обращения:

проверяет документацию на Автотехнику:

- Паспорт на автотехнику (ЛСМ, ПТС, ПШТС, формуляр)
- сервисную книжку, путевые листы
- наличие согласования применяемости спецнадстройки на шасси КАМАЗ (при рассмотрении Обращения по качеству автотехники в составе спецавтотранспортных средств)

определяет категорию условий (условия) эксплуатации автотехники;

устанавливает пробег (наработку) автотехники;

рассчитывает гарантийный пробег автотехники с учетом коэффициента корректировки, зависящего от категории условий эксплуатации и указанного в сервисной книжке;

опрашивает потребителя на предмет выяснения обстоятельств возникновения неисправности - дорожные условия (рельеф, покрытие), перевозимый груз (характер груза и вес), состояние автомобиля (движение, при строгании, при торможении на стоянке), внешние проявления, предшествующие и сопровождающие возникновению неисправности, показания приборов в период, предшествующий возникновению неисправности и в момент ее проявления;

анализирует результаты проверки документации и опроса;

в случае выявления превышения гарантийного периода или нарушения требований по эксплуатации, обслуживанию, хранению, указанных в сервисной книжке, «Руководстве по эксплуатации» (паспорте, формуляре), или при отсутствии согласования применяемости спецнадстройки на шасси КАМАЗ принимает решение об отклонении Обращения потребителя;

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

- сохранность заводских пломбировок узлов, агрегатов, приборов, привода спидометра (разъемов пучка электропроводов от датчика спидометра к его указателю) и др.;
- заправку систем и агрегатов маслами, рабочими жидкостями, рекомендованными изготовителем;
- качество проведения предпродажной подготовки, технического обслуживания;
- регулировки, моменты затяжек резьбовых соединений, обращая внимание на резьбовые соединения, которые проверяются и, при необходимости, подтягиваются при проведении ТО;
- при осмотре шасси КАМАЗ в составе спецавтотранспортных средств: показания встроенного прибора фиксации характеристик («черного ящика»);
- спецнадстройки на наличие перегруза при работе грузоподъемных механизмов.

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

Для определения причины возникновения неисправности и ее виновника при необходимости производится распломбирование и разборка дефектного узла, агрегата, опломбированного пломбами заводов ПАО

«КАМАЗ», Осуществляется фотосъемка дефектных изделий (общего вида, в местах нанесения маркировки, проявления дефекта).

Специалист АСЦ, анализируя результаты техосмотра автотехники, разборки дефектных изделий определяет причины возникновения неисправности автотехники и ее виновника. Рекламация принимается при установлении вины изготовителя в выходе автотехники из строя или недоказанности вины потребителя; отклоняется - при установлении вины потребителя.

Вина потребителя может заключаться:

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

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

В случае возникновения сомнений при принятии решения о попадании ремонта под гарантию, технический специалист АСЦ должен незамедлительно обратиться за разъяснениями на КАМАЗ.

Специалист СДС при установлении вины изготовителя или недоказанности вины потребителя оформляет проект «Рекламационного акта».

На каждый выявленный дефект оформляется отдельный «Рекламационный акт».

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