

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.