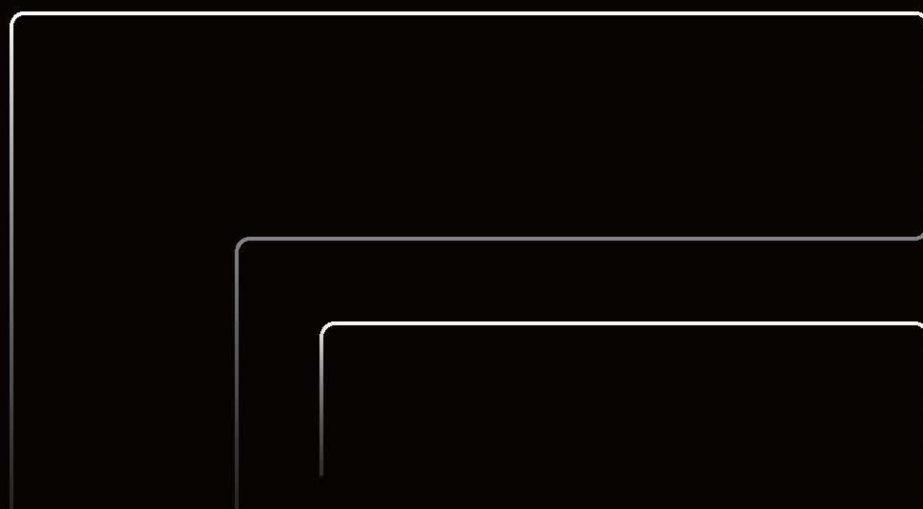


# Гарантийная политика ROX



# ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

## Оглавление

Определения.....	2
Общие принципы гарантии.....	3
Гарантия на новые автомобили.....	5
Условия покрытия Запасных частей естественного износа.....	8
Режим ограниченных гарантийных обязательств.....	9
Гарантия на шины.....	10
Гарантия на стёкла.....	11
Гарантия на ЛКП.....	11
Гарантия на Запасные части и Аксессуары.....	12
Эвакуация.....	13
Обязательства уполномоченного Дилера по гарантийному обслуживанию.....	15
Сервисные мероприятия.....	16
Ответственность потребителя по надлежащей эксплуатации и уходу за автомобилем.....	18
Предварительное утверждение ремонтов.....	18
Добровольное покрытие расходов (Программа доброй воли - GOODWILL).....	19
Приёмка и хранение новых автомобилей.....	20
Обязательства уполномоченного Дилера при проведении гарантийного ремонта.....	22
Необходимые требования по хранению заменённых Деталей на гарантийном складе.....	25
Возмещение расходов по гарантийным ремонтам.....	28
Организация и проведение гарантийных аудитов.....	31
Программа улучшения качества ROX .....	33
Рекомендуемые формы документов.....	34

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 1. Определения

**«Гарантийная Политика»** - включает в себя весь комплекс вопросов, связанных с ведением дел по Гарантии и описание процедур осуществления Гарантийных Обязательств.

**«Производитель»** - юридическое лицо, производящее, изготавливающее Автомобили.

**«Дистрибьютор»** - юридическое лицо, наделенное полномочиями, предоставленными ему Производителем - компанией ROX (далее, также «ROX»), на продажу Автомобилей и Запасных частей к ним. **«Дилер»** – Официальный Дилер ROX, уполномоченный Дистрибьютором на осуществление розничной продажи Автомобилей в данном регионе, на основании заключенного Дилерского договора.

**«Потребитель»** – конечный покупатель, приобретающий Автомобили, владелец Автомобиля.

**«Автомобиль»** или **«Автомобили»** - автомобиль (автомобили) марки ROX, а также модель «01», и прочие модели марки ROX.

**«Запасная часть (части)»** - комплектующие ROX, а также модели «01» и прочих моделей марки ROX и Запасные части ROX и модели «01», и прочих моделей марки ROX, произведенные или реализуемые Производителем или его Дистрибьютором.

**«Аксессуар (Аксессуары)»** – дополнительное оборудование ROX, а также модели «01» и прочих моделей ROX, и Аксессуары ROX и модели «01», и прочих моделей марки ROX, произведенные или реализуемые Производителем или его Дистрибьютором.

**«Гарантийный Ремонт»** - означает любые ремонтные работы, выполненные в соответствии настоящей Гарантийной Политикой.

**«Деталь (Детали)»** – комплектующая, часть Автомобиля, изготовленная без применения сборочных операций.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 2. Общие принципы гарантии

а) На новые Автомобили и Запасные части к ним, проданные Дистрибьютором, распространяются определенные виды гарантии. Все эти виды гарантии далее называются «Гарантия». Гарантия должна обеспечить Потребителю (далее, также «конечный покупатель», «владелец автомобиля») возможность гарантийного ремонта его Автомобиля или замену Запасных частей при возникновении неисправностей, связанных с недостатками материалов, изготовлением Автомобиля или Запасных частей в период действия гарантии, на безвозмездной основе, при условии соблюдения Потребителем, возложенных на него обязанностей, с учетом существующих ограничений.

Своевременная отправка информации, со стороны Дилеров в отдел гарантии и технической поддержки Дистрибьютора, позволяет техническим службам Дистрибьютора в кратчайшие сроки рассмотреть полученные сведения и учитывать соответствующую информацию для обеспечения максимального удовлетворения потребителя приобретенным Автомобилем (далее, также «Продукция»), улучшения его качества.

Таким образом, информация используется непосредственно в процессе повышения качества Продукции и удовлетворенности потребителей.

б) Официальные уполномоченные Дилеры отвечают за гарантийное обслуживание потребителей от имени Дистрибьютора. Они определяют, являются ли оправданными запросы потребителей на проведение гарантийного ремонта, и принимают меры, необходимые для проведения гарантийного ремонта, или объясняют потребителю причины отказа в проведении гарантийного ремонта.

Настоящая Гарантийная Политика регламентирует основные условия взаимодействия Дилера и Дистрибьютора по вопросам возмещения затрат на гарантийный ремонт, условий предоставления гарантии, работ, выполненных в рамках проведения сервисных мероприятий, а также порядка подачи гарантийных требований на возмещение расходов, покрываемых гарантией, а также других непосредственно связанных с гарантийным обслуживанием задач, вытекающих из положений договоров, подписанных Дилерами с Дистрибьютором.

При оформлении гарантийного требования, Дилер обязан соблюдать все условия и рекомендации, отраженные в настоящем Документе.

Исходная версия Гарантийной Политики предоставляется Дилеру при заключении Дилерского договора и Договора о сервисном обслуживании. Обновления Гарантийной Политики доводятся до Дилера посредством каналов электронной связи.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

с) Дистрибьютор принимает на себя обязательства перед Дилерами:

- своевременно доводить информацию касательно любых обновлений настоящей Гарантийной Политики по гарантийному обслуживанию Автомобилей.
- предоставлять прочие действующие документы, излагающие политику Дистрибьютора, предписания и инструментальные средства, а также необходимые доступы к специализированным приложениям и программам послепродажного обслуживания.

### Конфиденциально

Вся информация, указанная в настоящей Гарантийной Политике, является конфиденциальной, разглашать кому бы то ни было содержащиеся в ней данные запрещается. Дистрибьютор оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить любые изменения в настоящую Гарантийную Политику.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 3. Гарантия на новые автомобили

#### *Условия предоставления гарантии*

Гарантия на новый Автомобиль предоставляется Производителем Автомобилей, в течение гарантийного срока, на условиях, изложенных в настоящей Гарантийной Политике, при выявлении недостатка материала, изготовления Автомобилей или Запасных частей.

Гарантия предоставляет Потребителю, в рамках предварительно установленных ограничений (в том числе, но не ограничиваясь, территориальных ограничений, ограничений по срокам и по пробегу), право на безвозмездный ремонт или замену (включая Запасные части и работы) элементов его автомобиля, которые признаны недостатками материала, изготовления автомобиля или Запасных частей Дистрибьютором, при условии проведения соответствующих работ у официального Дилера.

В гарантию включается гарантия от сквозной коррозии и гарантия на лакокрасочное покрытие: гарантия на лакокрасочное покрытие включает в себя частичное или полное восстановление лакокрасочного покрытия кузова, необходимое для устранения дефектов, и от сквозной коррозии, направленной от внутренней части к наружной части элементов кузова. Для применения этих видов гарантии устанавливаются специальные условия.

При соблюдении Потребителем условий применения и возможности подтвердить право на гарантийное обслуживание, все Дилеры обязаны обеспечивать гарантийное обслуживание Автомобиля Потребителя (включая ремонт на месте/доставку (эвакуацию) в соответствующих странах и для соответствующих Дилеров).

Гарантийный срок на Автомобили составляет **60 месяцев** или **150 000 км.** пробега (в зависимости от того, что наступит раньше).

Срок службы Автомобиля составляет **6 лет** или **200 000 км.** По истечении срока службы Автомобиля, его дальнейшая эксплуатация возможна при условии соблюдения владельцем автомобиля требований о прохождении регулярного технического обслуживания и иных требований, в соответствии с руководством по эксплуатации и сервисной книжкой.

#### *Географические зоны действия гарантии на новые автомобили*

Настоящие гарантийные обязательства распространяются на Автомобили, поставленные Дистрибьютором и проданные Потребителю.

Географическая зона покрытий гарантийных обязательств указывается в документах при продаже Автомобиля, руководстве по эксплуатации или в сервисной книжке.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### *Начало и окончание гарантии на новые автомобили*

#### **а) Начало гарантии**

Гарантийный период начинается с даты действительной выдачи (передачи) нового Автомобиля первому владельцу (который может быть представителем потребителя или Дилера, в случае использования Автомобиля для собственных целей Дилера: демонстрационный автомобиль, автомобиль для тест-драйва, автомобиль технической помощи, подменный).

Дата начала гарантии не может быть изменена, в том числе и в случае продажи уже поставленного на учет Автомобиля.

#### **б) Окончание гарантии**

Окончание гарантии Гарантийный период заканчивается в день окончания гарантии. Дата окончания определяется отдельно для каждого вида гарантии. Кроме того, на определенные элементы или узлы распространяется специальное покрытие (например: гибридные Автомобили и электромобили).

В рамках гарантии:

- Гарантия на Запасные части и агрегаты, замененные в рамках гарантийного ремонта, не продлевает гарантийный срок на Автомобили;
- Возмещение затрат по гарантии Запасных частей или агрегатов обеспечивается только до окончания гарантийного срока на Автомобили.

### *Гарантия на новые Автомобили, обеспечиваемая Производителем*

#### **а) Случаи, исключаемые из гарантии на новые Автомобили**

Гарантия на новые Автомобили не покрывает следующие случаи:

- работы по техническому обслуживанию, необходимые для обеспечения нормальной работы автомобиля, и замена расходных Запасных частей, указанных в сервисной книжке;
- регулировки и доводки (схождение, балансировка колес, двери и т.д., за исключением случаев, когда необходимые регулировки предусмотрены технологией ремонта при замене компонентов в рамках гарантии);
- замена Запасных частей естественного износа, связанного с эксплуатацией автомобиля, с пробегом, с географическими и климатическими условиями, если замена не является следствием производственного дефекта (См. «Условия покрытия Запасных частей естественного износа»);
- вибрация и шум, связанные с нормальной работой автомобиля;
- такие дефекты, как выцветание, изменение внешнего вида или деформация Деталей, связанные с их нормальным старением;

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

- обновление (модернизация) программного обеспечения автомобиля, за исключением обновления программного обеспечения в рамках сервисных бюллетеней с дальнейшей компенсацией в рамках гарантии; • инциденты, не входящие в рамки гарантии;
- небрежность или несоблюдение предписаний, приводимых в сервисной книжке, руководстве по эксплуатации;
- повреждения, вызванные наличием посторонних предметов, попытками разборки, не нормальным использованием (например: перегрузка, в том числе и кратковременная, участие в соревнованиях), неисправности, вызванные использованием рабочих жидкостей, Запасных частей или Аксессуаров, расходных материалов или топлива, низкого качества или не соответствующих требованиям Производителя, а также использованием добавок и присадок, не рекомендованных Производителем;
- неисправности двигателя, возникшие по причине шламообразования в системе смазки и ухудшения смазочных свойств масла вследствие: частых пусков и остановок двигателя, длительной работы двигателя на холостом ходу, поездок на короткие расстояния, несоблюдения указаний по прогреву двигателя, смешивания разных масел и прочее, а также последующие издержки, вызванные этим;
- неисправности, возникшие вследствие несвоевременного предоставления или не предоставления потребителем Автомобиля для технического обслуживания или ремонта Дилеру, несмотря на указания контрольных систем Автомобиля о необходимости посещения Дилера;
- неисправности возникшие вследствие изменения мощности или типа Автомобиля;
- неисправности, возникшие вследствие превышения допустимых значений нагрузки на ось, максимальной массы буксируемого груза;
- неисправности и повреждения, возникшие вследствие внешнего воздействия;
- повреждения, неисправности или коррозия, возникшие в результате воздействия кислот или щелочей, промышленных или химических выбросов, кислотных или щелочных загрязнений воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, древесной смолы, солей (в т.ч. дорожной соли), противогололедных реагентов, воздействия гравия, камней, металлических частиц или других объектов;
- неисправности, возникшие вследствие несоблюдения установленного регламента технического обслуживания в соответствии с указаниями сервисной книжки;
- неисправности, возникшие по причине использования Автомобиля в качестве такси, в соревнованиях, испытаниях, тестовых поездках, для обучения вождению или используемое для аренды;
- неисправности, вызванные использованием Аксессуаров и Запасных частей, произведенных или реализуемых НЕ Производителем или его Дистрибьютором;



## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

- неисправности и повреждения, вызванные природными явлениями, градом, наводнениями, молнией, ураганом или другими атмосферными явлениями, а также повреждения, вызванные дорожно-транспортными происшествиями, возгораниями и попытками угона;
- последствия неквалифицированного ремонта или технического обслуживания, ненадлежащего ухода и хранения;
- инциденты, связанные с изменением показаний счетчика пробега Автомобиля или с невозможностью достоверного определения пробега Автомобиля;
- повреждения Автомобилей, возникшие по независящим от Производителя причинам, изменения, внесенные в конструкцию Автомобилей, выходящие за рамки соблюдения производственных стандартов;
- ремонт Автомобилей, признанных страховыми компаниями, не подлежащими восстановлению;
- конденсацией влаги в осветительных приборах, которая возникла в результате климатических и физических условий;
- не принимаются претензии по возмещению затрат Конечных покупателей, связанных с проживанием в гостинице, питанием, телефонными переговорами, проездом, расходами на одежду, багаж, фотооборудование, дополнительное оборудование Автомобиля, расходами на адвоката и судебные издержки, стоимостью экспертиз, приобретением запчастей, ущербом от неиспользования автомобиля или потерей заработка и т.п. расходы.

Примечание: в соответствии с информацией, полученной от Производителя и органов сертификации, на Автомобилях допустимо применять только шины и диски тех типоразмеров, которые указаны в Руководствах по эксплуатации соответствующих моделей Автомобилей. Применение шин и дисков иных размерностей недопустимо и запрещено.

### **в) Условия покрытия Запасных частей естественного износа**

Замена Запасных частей естественного износа не покрывается гарантией, если инцидент вызван нормальным износом Запасной части в ходе эксплуатации Автомобиля, связанным с пробегом, с географическими или климатическими условиями, кроме случаев, являющихся следствием возникшей неисправности.

Если Запасная часть, подверженная естественному износу, состоит из нескольких элементов, все эти элементы считаются Запасными частями, подверженными естественному износу.

Техническое обслуживание Автомобилей в период их эксплуатации, а также выполнение указанных ниже операций, не входит в гарантийные обязательства и производится для владельцев Автомобилей за плату:

- прочистка топливной системы;
- регулировка механизма сцепления;

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

• регулировка углов установки колес (за исключением случаев, когда регулировка необходима после замены компонентов или узлов в рамках гарантийных ремонтов);

- компьютерная диагностика двигателя;
- проведение работ по замене шин, балансировка колес;
- регулировка направления света фар.

Кроме того, не входит в объем гарантии и производится для владельцев Автомобилей за плату замена, ремонт или восстановление расходных материалов, прочих элементов, используемых, либо подверженных износу и разрушению при нормальной эксплуатации, в том числе:

- фильтры и фильтрующие элементы;
- форсунки впрыска;
- плавкие предохранители;
- приводные ремни;
- щеточные узлы электродвигателей, генератора, стартера;
- масла, охлаждающая жидкость, жидкость для гидропривода сцепления и тормозов, консистентные смазки, электролит, хладагент, жидкость для омывателя стекол и фар;

- топливо;
- обивки салона, сидения и внутренняя отделка;
- элементы отделки салона и кузова с гальванопокрытием;
- амортизаторы, пружины;
- колесные диски, шины;
- щетки стеклоочистителей;
- тормозные соединения;
- диски сцепления;
- резиновые части: шланги, ремни, уплотнители, патрубки, втулки стабилизатора, сайлентблоки, манжеты, пыльники и др.

### с) Режим ограниченных гарантийных обязательств

В отношении ряда Запасных частей, узлов, механизмов Автомобиля устанавливается режим ограниченных гарантийных обязательств:

<b>Классификация</b>	<b>Типы и область применения компонентов</b>	<b>Гарантийный срок</b>
Весь автомобиль целиком	Весь автомобиль в целом и следующие неуказанные компоненты	5 лет или 150.000 km
Компоненты электротяги	Аккумуляторная батарея, приводной двигатель и его контроллер	8 лет или 240.000 km
Ключевые компоненты	Расширитель диапазона (двигатель), генератор	5 лет или 150.000 km

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Расходные материалы	Щетки стеклоочистителя	6 мес. или 10.000 km
	Тормозные колодки	1 год или 20.000 km
	Шины	6 мес. или 10.000 km
	Батарея (12 В)	4 года или 80.000 km
	Батарея дистанционного управления	6 мес. или 20.000 km
	Лампы	6 мес. или 20.000 km
	Предохранители и обычные реле (за исключением блоков управления)	1 год или 20.000 km
	Масляный фильтр	6 мес. или 10.000 km
	Воздушный фильтр	6 мес. или 10.000 km
	Свечи зажигания	1 год или 20.000 km

### Внешнее воздействия, старение и естественный износ

Все детали Автомобиля подвержены естественному износу\*. В течение гарантийного срока, особенно у Автомобилей с большим пробегом, может возникнуть необходимость в проведении ремонтных работ. Если такая необходимость не связана ни с недостатком материала, ни с качеством выполнения работ на заводе изготовителе, а вызвана обусловленным эксплуатацией износом, гарантийные обязательства производителя на такие работы не распространяются. Различные условия эксплуатации и использования Автомобиля могут привести к различной степени износа и повреждений. В особенности это распространяется на следующие детали, но не ограничивается ими: - лампы накаливания; - тормозные диски и накладки; - фильтры; - шины; - диски сцепления; - свечи зажигания; - щетки стеклоочистителей; - плавкие предохранители; - рабочие жидкости и масла (масло, антифриз, тормозная жидкость, жидкость стеклоомывателя, хладагент системы воздушного кондиционирования), детали интерьера и экстерьера.

Элементы конструкции Автомобиля, в том числе детали интерьера и экстерьера, находятся под постоянным воздействием окружающей среды (пыли, песка, элементов дорожного покрытия, атмосферных осадков, прямых солнечных лучей и т. д.). Все это естественным образом отображается на состоянии лакокрасочных и окрашенных покрытий, внешней поверхности стекол, элементов выхлопной системы, подвески, обивок сидений и т. д., которые мутнеют, истираются, покрываются сколами, царапинами и т. д., что в некоторых случаях приводит к появлению следов коррозии на элементах, имеющих окрашенное покрытие, а также элементах, не имеющих окрашенного покрытия – такие повреждения не являются дефектом и не покрываются гарантией.

\*Понятие «естественного износа» не имеет однозначного определения - различные виды эксплуатации вызывают различные недостатки и виды износа.

### Гарантия на шины

Производитель не несет ответственности за шины и не принимает гарантийные претензии на шины, за исключением дефектов, логически связанных с иными гарантийными дефектами Автомобиля. На шины применяются гарантийные условия производителя шин. В целях обеспечения

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

удовлетворенности клиента, Дилер оказывает помощь клиентам в получении гарантии производителя шин.

В случаях, когда невозможно связаться с производителем шин, Дилер должен подробно проинформировать Дистрибьютора.

### **Гарантия на стёкла**

В большинстве случаев повреждение стекла связано с внешними воздействиями. Даже в тех случаях, когда, судя по всему, повреждение произошло по естественной причине, истинной причиной обычно оказываются царапины, нанесенные ранее каким-либо острым предметом, которые по прошествии времени или термальных нагрузках, вызванных температурными изменениями, переходят в более серьезные повреждения. Крайне важно очень внимательно рассматривать гарантийные требования владельцев Автомобиля, касающиеся поврежденных стекол, для того чтобы установить истинную причину повреждения. Любое повреждение стекла, не связанное с дефектами материала и/или нарушением технологии изготовления, не покрывается гарантией производителя.

### **Гарантия на лакокрасочное покрытие**

Гарантия на лакокрасочное покрытие. Гарантия на лакокрасочное покрытие распространяется на все окрашенные части кузова Автомобиля (за исключением днища), если дефекты были вызваны использованием некачественных материалов или нарушением технологии производства. Гарантийный срок на окраску составляет **60 месяцев или 150 000 км.** пробега, в зависимости от того, что наступит ранее, при условии соблюдения владельцем рекомендаций по уходу за Автомобилем, изложенных в сервисной книжке.

### **Гарантия против сквозной коррозии**

Гарантия от сквозной коррозии распространяется на все кузовные металлические панели в том случае, если причиной возникновения сквозной коррозии стало использование некачественных материалов или нарушение технологии производства. Гарантийный срок против сквозной коррозии составляет **6 лет** независимо от пробега.

Обязательным условием соблюдения гарантийных обязательств от сквозной коррозии является проведения ежегодного осмотра кузова во время посещения Дилеров. При этом Дилером должны быть сделаны соответствующие отметки в сервисной книжке. В процессе осмотра Автомобиля специалисты Дилера определяют состояние кузова и необходимость выполнения соответствующих работ.

Они информируют потребителя об обнаруженных дефектах, возникших вследствие внешнего воздействия (царапины, трещины и сколы краски), которые могут стать будущими очагами коррозии и вносят соответствующие отметки в сервисную книжку. Для сохранения права на гарантию от сквозной коррозии Потребитель должен в течении 3-х недель после осмотра,

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

обратиться к специалистам кузовной станции официального Дилера для устранения обнаруженных повреждений за свой счет, в соответствии с технологией, предписанной Дистрибьютором, с использованием Запасных частей и Аксессуаров, произведенных или реализованных Производителем или его Дистрибьютором.

При несоблюдении данных предписаний, Потребитель теряет право на гарантию от сквозной коррозии.

### **Гарантия на Запасные части и Аксессуары**

На все новые Запасные части и Аксессуары, распространяется гарантия в случае подтверждения Дилером производственных дефектов, обнаруженных в этих Запасных частях.

Гарантия на запасные части предоставляется при условии их приобретения и установки у официальных дилеров марки ROX. Все новые оригинальные запасные части, установленные на автомобили или проданные покупателям без установки официальными Дилерами, обеспечиваются гарантией продолжительностью 6 месяцев (кроме быстроизнашиваемых деталей), исчисляемой со дня их установки или со дня их продажи или 10 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Срок гарантии на быстроизнашиваемые детали, такие как воздушный фильтр, топливный фильтр, масляный фильтр, фильтр кондиционера, щётки стеклоочистителей, тормозные диски, ведомый диск сцепления, пыльники, втулки, подшипник ступицы, приводные ремни, лампы накаливания, составляет 6 месяца или 10 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше).

Гарантия не распространяется на дефекты, возникшие по причине ненадлежащей эксплуатации или некорректной установки Запасных частей.

Все Запасные части и Аксессуары, находящиеся на складе Дилера до их передачи в сервис или до их передачи Потребителю не являются предметом гарантийного требования.

При размещении заказа на Запасные части для Гарантийных ремонтов, Дилер обязан разместить срочный заказ по электронной почте (с темой письма **ГАРАНТИЙНЫЙ ЗАКАЗ**) на все заказные позиции, данные действия направлены на сокращение сроков ремонта и повышение лояльности Потребителей к бренду.

### **Условия замены рабочих эксплуатационных жидкостей**

В случае покрытия расходов на замену эксплуатационных жидкостей (например, масло для двигателя / коробки передач), Дилер обязан использовать продукты, поставленные или рекомендованные Дистрибьютором. В противном случае стоимость ремонта не возмещается.

Стоимость рабочих жидкостей и материалов не возмещается, если устранение неисправности осуществляется одновременно с техническим обслуживанием.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### *Эвакуация*

Расходы клиента на доставку автомобиля до ближайшего Дилера, не способного продолжать движение вследствие возникновения непредсказуемой неисправности, попадающей под условия гарантии на новый автомобиль, подлежат возмещению в рамках гарантийных обязательств.

Условия предоставления компенсации работ по эвакуации неисправного автомобиля к месту ремонта: Дилерское предприятие ROX является ближайшим относительно места поломки Автомобиля; Автомобиль невозможно доставить к месту ремонта своим ходом в силу требований законодательства и/или руководства по эксплуатации Автомобиля; неисправность Автомобиля предусмотрена условиями гарантии на новый Автомобиль.

Для получения компенсации необходимо предоставить в составе рекламации следующие документы, а также эти документы должны содержать следующую информацию:

- Документ, подтверждающий факт эвакуации неисправного автомобиля к месту проведения ремонта. В данном документе указывается автомобиль (идентификационный номер (VIN-код) или гос. номер), место поломки и место выгрузки неисправного автомобиля (название официального дилерского сервисного центра ROX или его адрес);
- Расстояние между местом погрузки и местом разгрузки неисправного автомобиля;
- Фамилию, Имя, Отчество владельца автомобиля;
- Фото автомобиля на эвакуаторе с читаемым государственным знаком;
- Документ, подтверждающий факт оплаты работ по эвакуации автомобиля (бланк строгой отчетности, кассовый чек или платежное поручение);
- Документ, подтверждающий факт выплаты владельцу автомобиля компенсации за услуги эвакуации.

Примечания:

- Дилер обязан представить документы по эвакуации совместно с первичными документами по рекламации. Возмещение расходов по эвакуации отдельно от рекламации по ремонту не производится.

### *Диагностика*

Перед осуществлением ремонта может потребоваться диагностика неисправности, указанной Конечным покупателем. Время на диагностику слесарных работ уже включено в нормы времени на проведение работ по ремонту и техническому обслуживанию Автомобилей. Поэтому диагностические работы слесарного ремонта не подлежат возмещению.

Диагностические коды неисправностей, результаты измерений и проверок до и после ремонта, должны быть указаны в гарантийном заказ-наряде и соответствующем разделе рекламации,

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

а также зафиксированы фото- или видеосъемкой и загружены в рекламацию. Диагностика электронных блоков может быть включена в гарантийный заказ-наряд нормативом не более 0.5 НЧ.

Дорожные испытания Автомобиля приравниваются к слесарным диагностическим работам и не подлежат возмещению.

### *Система кондиционирования воздуха*

Дистрибьютором компенсируется стоимость дозаправки хладагента, которая может потребоваться вследствие негерметичности системы, обусловленной неисправностью, произошедшей по вине производителя.

Хладагент, необходимый для проведения гарантийного ремонта, допускается вносить в рекламации, указав его конкретное количество, использованное во время ремонта. Данное количество не должно превышать максимальной заправочной емкости системы.

Компенсация расходов на хладагент производится на основании предоставления Дилером Товарной накладной на приобретение хладагента.

Дозаправка системы кондиционирования, которая производится по причине утечки хладагента из системы по естественным причинам, не может быть произведена в рамках гарантии.

Извлеченный из системы хладагент подлежит многократному использованию. При гарантийной замене детали системы, не вызвавшей утечки хладагента, компенсация стоимости хладагента не производится.

### *Смазочные материалы, технические жидкости*

Для гарантийного ремонта применяются смазочные материалы и жидкости, рекомендованные Дистрибьютором.

В рекламации указывается количество жидкости, замененной во время ремонта. Указанное количество не должно превышать максимального заявленного объема заправочных емкостей системы.

Смазочные материалы и жидкости, которые не поставляются Дистрибьютором, Дилер приобретает самостоятельно.

Возмещение стоимости смазочных материалов и технических жидкостей, приобретенных Дилером самостоятельно, рассчитывается на основании предоставления Дилером Товарной накладной на приобретение смазочных материалов и технических жидкостей.

Расходы на смазочные масла, рабочие жидкости тормозов/сцепления и антифриз принимаются по гарантии только в том случае, если, долив потребовался вследствие их утечки. Для этого Дилер предоставляет фото- или видеоматериалы обнаруженной течи.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Если при выполнении ремонта возникает необходимость в сливе чистой технической жидкости, её следует собрать в чистую ёмкость, и использовать вторично. Потери технических жидкостей, произошедшие при монтаже/демонтаже деталей, возмещению не подлежат.

Смазка любых деталей Автомобиля считается операцией технического обслуживания, поэтому стоимость консистентных смазок не возмещается в рамках гарантии.

### 3. Обязательства уполномоченного Дилера по гарантийному обслуживанию

Все сотрудники Дилера, участвующие в гарантийном обслуживании, обязаны знать условия Гарантийной Политики.

Дилеры должны обеспечивать оказание быстрых, эффективных, качественных и рентабельных услуг по Гарантийному ремонту и проверять достоверность всех гарантийных требований, передаваемых Дистрибьютору.

Дилеры обязаны осуществлять гарантийное обслуживание Автомобилей. Система гарантийного обслуживания действует по принципу делегирования ответственности Дилерам. При проведении гарантийного ремонта Дилер самостоятельно проводит диагностику и определяет причину дефекта. В случае необходимости привлечения технической поддержки Дистрибьютора, Дилер предоставляет всю необходимую информацию и изображения в отдел технической поддержки Дистрибьютора. Полученный ответ необходимо сохранить и вложить в комплект гарантийных документов.

Помощь технической поддержки Дистрибьютора не отменяет ответственность Дилера в принятии заключительного решения о причинах возникновения неисправности.

Ответственность за эффективный контроль над гарантийным обслуживанием возлагается на руководителя высшего звена Дилера, который делегирует ответственность своим подчиненным. Руководитель высшего звена контролирует передачу дел новым сотрудникам, обучения новых сотрудников, находящихся у него в подчинении. Нарушение условий Гарантийной Политики в связи с отсутствием квалифицированного персонала является основанием для отказа в оплате гарантийного требования, проведенного в рамках Гарантийной Политики.

При общении с потребителями необходимо соблюдать нормы российского законодательства, Закон РФ «О защите прав потребителей», стандарты Дистрибьютора. Если потребители предъявляют любые претензии о непригодности Автомобиля или элементов его комплектации для целей эксплуатации, или в том, что Автомобиль стал причиной возникновения чрезвычайной ситуации, требуется немедленно обратиться в отдел по работе с клиентами или в отдел гарантийного обслуживания Дистрибьютора.



## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Дилеры обязаны привлекать к работе персонал надлежащей квалификации, способный профессионально выполнять гарантийное обслуживание в техническом, управленческом и административном аспекте. Дилер должен обеспечить регулярное обучение своих работников и учет прохождения такого обучения.

Для того чтобы качество ремонта отвечало надлежащим стандартам, требованиям действующих нормативных актов, Дилеры обязаны:

- Иметь в наличии специальные инструменты и оборудование для выполнения ремонтов в соответствии с указаниями или рекомендациями Дистрибьютора.
- Применять для гарантийных ремонтов только Запасные части и Аксессуары, произведенные или реализуемые Производителем или его Дистрибьютором (Стоимость Запасных частей и материалов, приобретенных у иных лиц, возмещается только после предварительного согласования с Дистрибьютором, по цене, указанной в документах, подтверждающих факт приобретения).
- Принимать на себя ответственность за качество выполняемых работ.

### 4. Сервисные мероприятия

Данный раздел содержит важнейшие предписания в отношении сервисных мероприятий, предписанных Производителем к обязательному исполнению. Сервисные мероприятия представляют собой предписанные Производителем мероприятия по проверке и (или) ремонту Автомобилей, агрегатов или Запасных частей. При этом под обобщающим понятием «Сервисные мероприятия» подразумеваются:

- а) Отзывные кампании, предусматривающие обязательный и незамедлительный вызов Потребителя с информированием в письменной форме.
- б) Сервисные кампании, предусматривающие выполнение работ при ближайшем обращении потребителя к Дилеру. Сервисные мероприятия включают в себя: - Информационные письма. - Технические и сервисные бюллетени.

При этом Дилеры обязаны проверять все без исключения обслуживаемые Автомобили на наличие открытых для выполнения сервисных мероприятий, используя для этого информацию, полученную от Дистрибьютора.

В случае если Автомобиль, попадающий под сервисные мероприятия, находился на территории Дилера, и сотрудники Дилерского центра не выполнили их, заранее не уведомив об обоснованных причинах или не предоставив письменный отказ Потребителя, Дистрибьютор оставляет за собой право накладывать на Дилера штрафные санкции в размере стоимости данного

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

ремонта, который не был выполнен или выполнен с нарушениями. Данные штрафные санкции будут взысканы/удержаны с иных гарантийных требований.

Дилер перед тем, как приступить к выполнению сервисных мероприятий, должен максимально точно определить собственную потребность в Запасных частях, чтобы избежать переполнения складских запасов или их отсутствия. Возврат Запасных частей обратно по причине переполнения запасов исключен.

Дилеры перед информированием Потребителя должны убедиться, что необходимые Запасные части имеются в наличии на его собственном складе. В течение действия сервисных мероприятий Дилеры должны самостоятельно контролировать ситуацию и своевременно пополнять свой складской запас, чтобы избежать ситуации, когда при проведении на автомобиле обычного ремонта или сервисного обслуживания актуальное для выполнения сервисное мероприятие остается невыполненным по причине отсутствия Запасных частей.

Информирование Потребителей Дилерами осуществляется либо по телефону, либо в письменной форме. Информирование Потребителей должно быть задокументировано. Если Потребитель после первого телефонного или письменного уведомления не является для выполнения предусмотренных сервисных мероприятий, требуется повторное оповещение более надежным способом, например, заказным письмом.

Если Автомобиль, в отношении которого необходимо провести сервисные мероприятия не обработан, так как его местонахождение неизвестно, или он был украден, или Потребитель отказался от проведения сервисного мероприятия на своем Автомобиле, то информация по Автомобилю с соответствующим объяснением в письменном виде доводится до Дистрибьютора.

Любые дополнительные затраты, явившиеся следствием невыполнения Дилером предписаний сервисного мероприятия, не будут компенсироваться Дилеру.

Рассылаемая Дистрибьютором информация, информационные письма и прочие материалы, касающиеся сервисных мероприятий, являются строго конфиденциальными, они предназначены исключительно для служебного пользования и их копирование запрещено.

Все документы, служащие доказательством попыток установления контакта с потребителем, могут быть затребованы у Дилера.

Демонтированные в рамках сервисного мероприятия Запасные части подпадают под общие правила обращения с Запасными частями, замененными в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/ доброй воли (GOODWILL).

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 5. Ответственность потребителя по надлежащей эксплуатации и уходу за автомобилем

В Сервисной книжке конкретного Автомобиля описываются обязанности Потребителя по надлежащей эксплуатации и уходу за Автомобилем. Правильное текущее и сервисное обслуживание снижает вероятность крупных затрат на ремонт.

Потребитель обязан:

- Правильно эксплуатировать Автомобиль, выполнять техническое обслуживание согласно требованиям Производителя. Допустимое отклонение от предписанного графика обслуживания составляет не более одного месяца или 1000 км пробега, в зависимости от того, что наступит раньше, после наступления срока планового обслуживания;
- Проследить за внесением информации о текущем и сервисном обслуживании в Сервисную книжку автомобиля, сохранять подтверждающие документы;
- Проследить за тем, чтобы при обслуживании автомобиля применялись Запасные части и Аксессуары, произведенные или реализуемые Производителем или его Дистрибьютором и рекомендованные рабочие эксплуатационные жидкости;
- Предъявлять Автомобиль Дилеру в кратчайший возможный срок после обнаружения неисправности. Это сводит к минимуму влияние неисправности на автомобиль и на масштабы ремонта;
- Регулярно очищать кузов и лакокрасочное покрытие Автомобиля.

**Для того чтобы гарантия сохраняла свое действие, требуется обслуживать Автомобиль в соответствии с графиком обслуживания, который указан в Сервисной книжке. Требуется, чтобы обслуживание Автомобиля выполнял Дилер.**

### 6. Предварительное утверждение ремонтов

Условия, при выполнении которых требуется одобрение ремонта Дистрибьютором:

- 1) На все гарантийные заказы-наряды / гарантийные требования на Запасные части и Аксессуары с общей суммой (Запасные части + трудозатраты + дополнительные затраты), превышающей **70 000 (семьдесят тысяч) рублей**, требуется получать одобрение у Дистрибьютора.
- 2) В случае применения добровольного покрытия расходов (GOODWILL)
- 3) На устранения всех неисправностей, возникших после проведения предпродажной подготовки (PDI) в процессе хранения до передачи потребителю.
- 4) Использования услуг сторонней организации.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

**Важно!** Затраты на любые регулировочные работы и работы связанные с устранением неисправности без использования Запасных частей стоимостью менее 0,4 н/ч возмещению не подлежат, за исключением случаев сервисных мероприятий.

**ВАЖНО! Любой ремонт, вне зависимости от стоимости работ и запасных частей, подлежит обязательному предварительному согласованию.**

### 7. Добровольное покрытие расходов (Программа доброй воли - GOODWILL)

Политика доброй воли распространяется только на Потребителей, лояльных к бренду ROX. Политика доброй воли не применяется в отношении Автомобилей, принадлежащих самому Дилеру.

Предварительное одобрение Дистрибьютора требуется во всех случаях применения Дилером политики доброй воли.

В случае проведения ремонта в рамках политики доброй воли необходимо составить письменное соглашение с потребителем: «Соглашение о компенсации не гарантийного случая». В соглашении необходимо указать, что полная или частичная компенсация стоимости замены (ремонта) не является признанием факта наличия дефекта изготовления или материала автомобиля, ремонт производится однократно, исключительно для удовлетворения клиента. В документах не должно быть упоминаний слов гарантия, гарантийный ремонт и т.д.

Если эти условия не будут выполнены, то Дистрибьютор оставляет за собой право отказать Дилеру в компенсации данного ремонта.

Запрос на проведение ремонта в рамках доброй воли необходимо направить предварительное согласование (PWA) по электронной почте с типом рекламации «Goodwill warranty» к PWA необходимо приложить обязательный комплект фото и документов, а также: - скан-копию всех заказ нарядов на проведённое периодическое техническое обслуживание - заполненную форму заявки в формате «Excel».

Решение о проведении ремонта в рамках доброй воли принимается на основании степени лояльности клиента к марке ROX, при расчете учитывается возраст и пробег автомобиля, регулярность проведения Технического обслуживания (ТО).

**Важно:** Программа доброй воли не предусматривает возмещение стоимости работ (за исключением случаев, прямого указания от Дистрибутора). Программа доброй воли предусматривает участие всех сторон в оплате ремонта, т.е. Дистрибутора, Дилера и Клиента.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 8. Приёмка и хранение новых автомобилей

Дилеры должны обеспечить проверку всех новых Автомобилей в момент их доставки в присутствии водителя транспортной компании, осуществившего доставку. Особое внимание необходимо обратить на следующее:

- соответствие номера VIN (идентификационный номер автомобиля), указанного на паспортной табличке;
- наличие повреждений Автомобиля (внешней и внутренней отделке)
- комплектность Автомобиля.

Любое повреждение или недостаток необходимо отразить в документе о доставке, независимо от того, кто несет ответственность за данные повреждения или недостатки. В противном случае Дилер не сможет требовать возмещения ущерба.

Требуется уведомить ответственную сторону о доставке поврежденного Автомобиля(ей) в кратчайшие сроки. Объектом претензии могут быть только те повреждения, которые были выявлены и занесены в доставочную документацию.

Дилер направляет уведомление о доставке поврежденного Автомобиля в отдел транспортной логистики (на основании подтверждающих документов от последнего перевозчика). Дистрибьютор не несет ответственности за повреждения при доставке, и их не допускается включать в гарантийное требование.

**Все повреждения, полученные в процессе транспортировки, возмещаются транспортной компанией, путём направления претензионного пакета документов.**

#### а) Хранение новых автомобилей

Во время хранения существует высокий риск ухудшения состояния кузова Автомобиля, поэтому необходимо соблюдать установленный режим хранения, а также периодически проводить проверки и техобслуживание.

Дистрибьютор не несет ответственности по гарантийным требованиям, причиной которых становится ухудшение состояния, вызванное неправильным хранением, техобслуживанием или транспортировкой.

Дилеры обязаны разработать собственные процедуры и профилактические мероприятия, особенно если Автомобили хранятся вне закрытых помещений, так как в этом случае они подвергаются воздействию различных атмосферных загрязнений. Для того чтобы

предотвратить или снизить вероятность подобных повреждений, необходимо регулярно проверять состояние Автомобилей и немедленно удалять любые отложения, вредные для лакокрасочного покрытия.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Периодичность проверок зависит от местных условий и определяется Дилером. Ответственность за повреждения, возникшие во время хранения, полностью несёт Дилер.

### **b) Уход за аккумуляторной батареей (АКБ)**

Аккумуляторная батарея выходит из строя вследствие халатности или ненадлежащего использования. Срок службы и производительность аккумуляторной батареи зависит от того, как она заряжается во время хранения и использования. Недостаточная или нерегулярная зарядка является наиболее распространенной причиной проблем с аккумуляторными батареями.

Целью Процедуры проверки аккумуляторной батареи нового Автомобиля является минимизация рисков выхода из строя АКБ. Соблюдение процедуры, обеспечит получение клиентом исправной аккумуляторной батареи на Автомобиле в момент его передачи.

Для того чтобы гарантировать правильность обслуживания аккумуляторной батареи и предотвратить ее преждевременный выход из строя, в период, в который Автомобиль не эксплуатируется, необходимо регулярно проверять состояние батареи и заряжать ее. Если уровень заряда аккумуляторной батареи опускается ниже оптимального, возникает риск преждевременного выхода аккумуляторной батареи из строя. Гарантия не распространяется на разряд или выход из строя аккумуляторной батареи во время нахождения автомобиля у Дилера. Ответственность за поддержание аккумуляторной батареи в технически исправном состоянии и ее периодическую зарядку с момента доставки до момента передачи Автомобиля Потребителю, возлагается на Дилера. В документе «Технические требования по обслуживанию АКБ» описывается процедура проверки, обращения, технического обслуживания и проверки аккумуляторных батарей, установленных на Автомобилях.

### **c) Предпродажная подготовка (PDI) и передача автомобиля**

Предпродажная подготовка (PDI) – это техническое обслуживание, которое Дилер должен выполнить на каждом новом Автомобиле перед его продажей.

Затраты, связанные с проведением предпродажной подготовки Автомобиля, не покрываются гарантией, эти затраты уже были определены Дистрибьютором и учтены при формировании отпускной стоимости Автомобиля. Необходимые проверки и регулировки должны выполняться Дилером за его собственный счет перед выдачей (передачей) каждого нового Автомобиля Потребителю. Исправление в рамках предпродажной подготовки дефектов, покрываемых гарантией, подлежит возмещению. Ущерб, причиненный отсутствием или неправильным проведением предпродажной подготовки Дилером, не покрывается гарантией.

В ходе предпродажной подготовки все проверки должны быть выполнены полностью, а к заказ-наряду должен быть прикреплен проверочный лист предпродажной подготовки. Если механик обнаружит какие-либо проблемы в ходе предпродажной подготовки, их следует подробно описать в

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

заказ-наряде предпродажной подготовки. Для получения возмещения по гарантии, проверочный лист предпродажной подготовки и копия заказ-наряда должны быть вложены в комплект документов.

**После проведения предпродажной подготовки (PDI) и до передачи Автомобиля Потребителю, ответственные сотрудники Дилера должны проверить правильность спецификации и присутствие всех опций, заказанных Потребителем (комплектация). Исключительно важно, чтобы Потребитель получал новый Автомобиль только в превосходном техническом состоянии!**

### 9. Обязательства уполномоченного Дилера при проведении гарантийного ремонта

В данном разделе приводится информация о том, каким образом Дилер должен подготавливать и хранить документы, подтверждающие гарантийные требования, для целей аудита.

#### **Оформление и хранения гарантийной документации**

Документация, прилагаемая к гарантийному требованию на Гарантийный ремонт/сервисную кампанию/GOODWILL, позволяет в последующем воспроизвести ход ремонта и последовательность действий Дилера на всех его этапах и, тем самым, обеспечивает возможность проверки проделанной работы, что служит главным условием для признания гарантийного требования.

Документация и приложения должны храниться у Дилера таким образом, чтобы иметь возможность незамедлительно и в полном объеме предоставить ее для проверки в случае гарантийного аудита со стороны Дистрибьютора. По соответствующему требованию документация направляется Дистрибьютору.

Срок хранения документации составляет не менее 3-х лет, с даты окончания соответствующего гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL.

Следующая подробная информация является обязательной для подтверждения всех гарантийных требований.

**ЗАПРЕЩАЕТСЯ включать обычный и Гарантийный ремонты в один и тот же заказ-наряд.**

Для регистрации коммерческих и Гарантийных ремонтов должны открываться отдельные заказ-наряды.

Заказ-наряд должен быть оформлен разборчиво и содержать три основной части:

- Жалоба клиента – в точности описана его словами;
- Диагностика Дилера – имеющая результаты проведенной диагностики,

подробно описывающая неисправность и показывающая ответственность Дилера;

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

- Описание выполненного ремонта – по возможности наиболее подробное описание действий, предпринятых для эффективного устранения неисправности.

Заказ-наряд должен содержать следующую информацию:

- Порядковый номер заказ-наряда;
- Имя владельца, и при возможности его адрес и номер телефона;
- Регистрационный номер автомобиля;
- Идентификационный номер автомобиля (VIN);
- Модель автомобиля;
- Номер и тип двигателя (если это существенно для проводимого ремонта);
- Пробег на момент обращения;
- Заводские номера заменяемых узлов (если это существенно для проводимого ремонта);
- В заказ-наряде на проведение ремонта должны быть отражены все использованные Запасные части с указанием каталожного номера и наименования;
- Дата открытия заказ-наряда;
- Пробег на момент обращения (При любой замене спидометра/одометра показания пробега должны фиксироваться в документах на автомобиль.);
- Дата закрытия заказ-наряда или дата завершения работы. Это фактическая дата последней работы по данному заказ-наряду;
- Время, затраченное механиком для устранения неисправности;
- Подробное описание неисправности, а также описание выполненного ремонта и результатов диагностики;
- Номер рабочей операции, которая наиболее точно описывает ремонтные работы, которые предстоит выполнить;
- Рабочие нормо-часы с десятыми долями по каждой работе заказ-наряда;
- Причина выхода Детали из строя должна быть ясно определена вместе с соответствующим кодом неисправности;
- Данные по платным заказ-нарядам если такие открывались в этот же день;
- Порядковый номер предварительного заказ-наряда (на дату первого обращения потребителя);
- Подпись клиента или его доверенного лица, подтверждающая согласие на выполняемую работу;
- Подпись владельца или доверенного лица об отсутствии каких-либо претензий по выполненным работам на момент получения автомобиля;



## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

- Оттиск печати Дилера.

### **Необходимый комплект документов для гарантийного требования на гарантию/GOODWILL**

- Заказ-наряд установленной формы (с оригинальной подписью клиента и печатью Дилера);
- Предварительный наряд-заказ (с оригинальной подписью клиента и печатью Дилера);
- Рабочий лист (подробное описание жалобы клиента, а также всей проведенной диагностики с пошаговым подробным описанием всех рабочих операций);
- Дефектовочная ведомость (с указанием Запасных частей с их каталожными номерами количеством и наименованиями);
- Отчет о рабочем времени (фактическое время, затраченное механиком на устранение неисправности;
- Копия сервисной книжки;
- Накладная со склада о выдачи Запасной части;
- Распечатки всех тестов, полученных при диагностике;
- Распечатанное изображение штампа завода изготовителя, указанного на дефектной Запасной части;
- При гарантийном ремонте необходимо делать фотографии: (VIN, общий вид автомобиля, пробег, фотографию замененных неисправных Запасных частей; штампа завода изготовителя, указанного на неисправной Запасной части и фотографии/видео симптома, если того требует характер ремонта). На каждой фотографии отражается дата, когда эта фотография была сделана. Все даты фотографий, распечатки ошибок и результаты диагностик, должны соответствовать заказ-наряду;
- Копия платного заказ-наряда о покупке и установке запчастей у Дилера (при гарантии на Запасную часть);
- Копия приходной накладной из бухгалтерии о покупке данной Запасной части у Дистрибьютора (при гарантии на Запасную часть);
- Заключение технической поддержки Дистрибьютора, если был соответствующий запрос от Дилера;
- Лист PDI, в случае обнаружения неисправности при проведении предпродажной подготовки.
- Документы, подтверждающие оплату клиентом ремонта (для ремонтов в рамках доброй воли)

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Комплект документов должен быть прозрачен и понятен, от момента обращения потребителя до момента устранения дефекта. Документация должна подтверждать мероприятия, проведенные Дилером.

**Гарантийные документы, оформленные с нарушениями, их полное или частичное отсутствие может стать основанием отклонения гарантийного требования и отказа в компенсации по ним.**

### **Нормативы времени.**

Нормативы на работы по слесарному ремонту включают в себя все необходимые нормативы на снятие-установку сопутствующих деталей, а также все необходимые регулировочные работы. Нормативы работ не подлежат корректировке в сторону увеличения или уменьшения.

Нормативы времени на проведение работ по устранению недостатков лакокрасочного покрытия автомобилей включают в себя стоимость работ по снятию-установке, сборке-разборке, подбору цвета, окраске, а также стоимость всех материалов, необходимых для подготовки окрашиваемой поверхности и изготовления краски.

## **10. Необходимые требования по хранению заменённых Деталей на гарантийном складе**

Настоящий раздел содержит важнейшие предписания по обращению с замененными в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL деталями и их проверке Дистрибьютором. Детали и узлы, заменённые в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL, являются собственностью завода-изготовителя.

Все демонтированные в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL детали хранятся на гарантийном складе Дилера в течении 6 месяцев или до получения соответствующего указания от Дистрибьютора.

Заменённые Детали должны храниться в оригинальных упаковках с сохранением оригинальных штампов. Все замененные детали, сопутствующие данному ремонту конкретному ремонту, также сдаются на гарантийный склад (исключение составляют технические жидкости, масла, фильтра). Ко всем заменённым Деталям необходимо прикреплять идентификационный ярлык с указанием номера заказа-наряда, номера гарантийного требования, VIN автомобиля, краткое указание причины дефекта, дата продажи и пробег автомобиля. Заменённые Детали следует хранить отдельно, обеспечив при этом лёгкость проверки, проводимой на предприятии (помещении) Дилера представителем Дистрибьютора.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### Хранение замененных по гарантии деталей

- Срок хранения деталей, замененных по гарантии, составляет 6 (шесть) месяцев с даты окончания гарантийного ремонта.
- Хранение деталей должно осуществляться в отдельном помещении. На входной двери данного помещения должна быть расположена табличка «Гарантийный склад ROX».
- Детали должны храниться в условиях, исключающих как воздействие окружающей среды, так и возможность повреждения или утраты.
- В целях обеспечения сохранности и комплектности запасных частей и соблюдения порядка их хранения Дилер назначает лиц, ответственных за их хранение. Таким лицом в первую очередь является инженер по гарантии.
- Дилер обязан исключить повторное использование замененных деталей, их продажу либо кражу. Восстановительный ремонт замененных по гарантии деталей также не допускается.
- Площадь склада обеспечивает упорядоченное хранение запасных частей в двухкратном объеме от среднестатистического объема запчастей, заменяемых на ДЦ в течении регламентированного срока хранения.
- Не допускается хранение замененных деталей с деталями других производителей.
- Доступ к любой искомой по номеру рекламации детали на территории склада обеспечивается в течении максимум 2 (двух) минут при участии одного человека
- Дистрибьютор имеет право затребовать детали до истечения срока хранения. Замененные детали, возвращаемые по запросу, представляют большую ценность с технической точки зрения и обращаться с ними следует осторожно.

### Штрафные санкции

**Отсутствие затребованных Деталей на гарантийном складе, отсутствие идентификационного ярлыка на Детали, квалифицируется как отсутствие Детали. Данное нарушение является основанием для отказа в возмещении Дилеру полной суммы по гарантийному требованию, замененная Деталь по которому отсутствует.**

**Наличие на гарантийном складе Детали в состоянии, не соответствующем заявленному в гарантийном требовании, искажение или сокрытие информации (подлог), фальсификация документов влияющее на оценку гарантийности случая наказывается штрафом размером стоимости соответствующего гарантийного требования.**

**В случае, если на дату проверки возмещение было произведено, Дистрибьютор вправе удержать соответствующие нарушению суммы из суммы по иным гарантийным требованиям.**

**Порядок обращения с замененными Детальями и их утилизация.**

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

При затребовании на проверку замененных Деталей, Деталь высылается Дистрибьютору с соблюдением действующего предписания.

По истечению 6-х месяцев, после получения реестра по утвержденным гарантийным требованиям от Дистрибьютора, все незатребованные Запасные части, которые были включены в реестр, подлежат утилизации Дилером самостоятельно.

### Пример №1:

год	2023						2024			
месяц	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль	Март	Апрель
действие		получение реестра от ХМР	хранение						утилизация	

### Пример №2:

год	2023									
месяц	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь
действие	получение реестра от ХМР	хранение						утилизация		

Указанные Детали приводятся в состояние, делающее их непригодным на повторную установку или дальнейшее использование (разрушение/деформация с использованием пресса, кувалды, молотка и другого подручного инструмента). Проводить утилизацию разрушенных Деталей требуется с учетом соблюдения действующих законодательных нормативных актов.

Процесс каждой утилизации замененных Деталей необходимо фиксировать на фото и видео. По каждой такой Деталью должно быть две фотографии до утилизации и после. На каждой фотографии, также должен быть четко виден идентификационный ярлык. Утилизацию замененных крупноузловых Деталей необходимо фиксировать на видео. Так же необходимо заполнить единый реестр по списанным Деталям. Реестры хранятся в архиве Дилера в течении 3-х лет и могут быть затребованы со стороны Дистрибутора.

По запросу Дистрибьютора, необходимо незамедлительно предоставить фото, видео материал и единый реестр по списанным Деталям. Также при проведении гарантийного аудита необходимо аудитору оперативно предоставить фото, видео материал и единый реестр по списанным Деталям.

**Отсутствие или не предоставление фото, видео материалов и единого реестра по списанным Деталям будет приравниваться к нарушению по хранению Деталей на гарантийном складе, а именно как отсутствие Деталей на гарантийном складе. Данное нарушение является основанием для отказа в возмещении Дилеру полной суммы по**

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

гарантийному требованию, по которому отсутствует материал, подтверждающий проведение утилизации замененных Деталей.

В случае, если на дату проверки возмещение было произведено, Дистрибьютор вправе удержать соответствующие нарушению суммы из суммы по иным гарантийным требованиям.

Срок хранения фото, видео материалов Деталей, заменённых в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL и единого реестра по списанным Запасным частям после утилизации составляет не менее 3-х лет с даты получения информационного письма от Дистрибьютора.

### Условия и сроки возврата запрошенных Деталей

Детали, находящиеся на хранении, могут быть запрошены Дистрибьютором в период всего срока хранения у Дилера. Дилер обязан предоставить данные Детали, Дистрибьютору, вместе с копией сопроводительных документов (полный комплект ремонтного заказ-наряда).

Все Запасные части должны быть надлежащим образом упакованы в оригинальную упаковку и отправлены транспортной компанией.

## 11. Возмещение расходов по гарантийным ремонтам

### *Обработка гарантийных требований и возмещение по ним*

Перед составлением гарантийного требования на гарантийный ремонт/сервисную кампанию / GOODWILL необходимо проверить и убедиться, что все необходимые пункты в гарантийном заказ-наряде заполнены, весь материал для оформления гарантийного требования соответствует Гарантийной Политике. Для самоконтроля ниже приведен перечень проверочного листа:

- основные данные внесены в верхнюю часть /реквизиты документа/ ремонтного заказ-наряда верно и полностью (идентификационный номер автомобиля, дата регистрации, пробег, дата ремонта, данные Потребителя или его доверенного лица и проч.);
- в ремонтном заказе полностью задокументированы диагностика, результаты диагностики и ремонтные работы (заключения специалистов Дилера, результаты проведения проверок и измерений, работы по устранению неисправности и проч.);
- объём и обоснованность проведенных работ (после завершения) подтверждается подписью мастера (контроль мастера)
- документы подписаны Потребителем или его доверенным лицом;
- четко прописано в чем состоит дефект завода (дефект материала или сборки) что соответствует первопричине неисправности и не допускает двусмысленности или различных интерпретаций;

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

- номера работ соответствуют произведенным операциям по устранению неисправности, имеются подтверждения затрат времени;
- указанные Детали действительно имеют отношение к данному Автомобилю и относятся к данной неисправности. Определить, какая из Деталей является первопричиной неисправности (главная Деталь неисправности);
- к ремонтному заказу приложен полный пакет документов;
- исключена вина Потребителя (соблюдены условия эксплуатации и технического обслуживания, Автомобиль использовался по назначению);
- исключены ошибки специалистов Дилера при проведении диагностики и ремонта;
- исключены повреждения при транспортировке или повреждение от внешних воздействий;
- данный случай не подпадает под исключения из гарантийных обязательств, указанных в настоящей Гарантийной Политике;
- возмещение затрат за данный ремонт действительно находится в зоне ответственности гарантии Производителя;

Гарантийное требование на гарантийный ремонт/сервисную кампанию/GOODWILL должно оформляться только после завершения ремонта и устранения заявленной Потребителем неисправности.

Срок устранения неисправности не должен превышать 30 дней со дня обращения Потребителя. Если по завершению диагностики Дилер понимает, что срок устранения займет более 30 дней необходимо связаться с Дистрибьютором.

Гарантийное требование на возмещение со стороны Дилера должно быть оформлено не позднее 7 дней после даты окончания работы (даты закрытия заказа-наряда). По истечении указанного срока Дилер не вправе требовать возмещения расходов, и гарантийные требования, поданные с нарушением данного срока, будут отклонены и к оплате не принимаются.

Гарантийное требование на получения возмещения подается в специальную гарантийную систему Дистрибьютора. После обработки гарантийного требования в данной гарантийной системе, Дилер увидит подтверждение или отклонения данного гарантийного требования с комментарием.

Гарантийное требование, отправленное на доработку в специальной гарантийной системе, должно быть рассмотрено Дилером не позднее 7 дней. По истечению указанного срока гарантийное требование может быть отклонено, без возможности повторного оформления.

**Неправильно оформленная гарантийное требование, а также выявленные нарушения условий и правил, изложенных в настоящей Гарантийной Политике, являются основанием для отказа Дистрибьютором в возмещении расходов Дилера по соответствующему Гарантийному требованию.**

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Возмещение Дилеру по гарантийным обязательствам производится путем взаимозачета по задолженности по Запасным частям на основании предоставленных документов от Дилера и подтвержденных Дистрибьютором. В случае, если у Дилера нет задолженности за Запасные части, сумма гарантии переводится на расчетный счет Дилера на основании полученных и правильно оформленных документов от Дилера.

По гарантийным требованиям, принятым к возмещению в отчетном периоде, Дилером составляется акт выполненных работ, который вместе с комплектом необходимых подтверждающих документов предоставляется Дистрибьютору. Отчетным периодом считается период с первого числа по последнее число предшествующего месяца. Сроки предоставления документов устанавливаются не позднее 10 календарных дней с момента окончания отчетного периода. Дистрибьютор проверяет представленный комплект документов, за прошедший отчетный период, от Дилеров. Все ошибки, которые были выявлены в этих документах, а также в гарантийных требованиях/заказ-нарядах за прошедший отчетный период, должны быть устранены Дилером, в течении 5 дней, с момента получения соответствующего оповещения от Дистрибьютора.

В случае нарушения сроков и комплектности предоставления документов на оплату, а также нарушения сроков устранения ошибок в этих документах, в гарантийных требованиях/заказ-нарядах за прошедший отчетный период, Дистрибьютор оставляет за собой право отказать Дилеру в возмещении затрат по данным гарантийным требованиям/заказ-нарядам в полном объеме.

Комплект документов, необходимых для предоставления Дистрибьютору Дилером: Счёт на оплату, Акт о произведенных гарантийных работах за прошедший отчетный период, Реестр о подтвержденных гарантийных требованиях/заказ-нарядах за прошедший отчетный период (с перечнем работ и запчастей по каждому гарантийному требованию/заказ-наряду), счет-фактуры (при необходимости).

### ***Компенсация стоимости Запасных частей, использованных в рамках выполнения работ по гарантийному ремонту***

Общая стоимость компенсации рассчитывается как стоимость Запасных частей и работ по гарантийному ремонту.

Расчет стоимости Запасных частей в целях компенсации по Гарантийной Политике определяется действующим прайс-листом Дистрибьютора по цене гарантийного заказа (**ГАРАНТИЙНЫЙ ЗАКАЗ**), на дату оформления гарантийного требования за выполненные гарантийные работы. При этом для Дилера, использующего освобождение от НДС в соответствии со ст. ПП. 37 п. 3 ст. 149 НК РФ, сумма НДС 20%, уплаченная российским Дилером ранее при приобретении Запасных частей, включается в стоимость компенсации. Для Дилера, отказавшегося от освобождения от НДС в соответствии п. 5 ст. 149 НК РФ, сумма НДС, уплаченная российским Дилером ранее при приобретении Запасных частей, в стоимость компенсации не включается.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### *Нормирование рабочего времени*

В случае ремонта, произведенного в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL, затраты на работы возмещаются Дилеру на основе ставки гарантийного возмещения. Ставка гарантийного возмещения, это та цена, по которой Дилер выставляет счет за 1 нормо-час работы.

Изменение ставки гарантийного возмещения происходит по инициативе компании Дистрибьютора. При неоднократном нарушении Дилером условий гарантийной политики и сервисного договора, Дистрибьютор оставляет за собой право уменьшить ставку гарантийного возмещения, вернув первоначальную, которая была установлена до повышения.

## **12. Организация и проведение гарантийных аудитов**

Организация и проведение гарантийных аудитов Гарантийный аудит является неотъемлемой частью Гарантийной Политики Дистрибьютора и проводится с целью проверки надлежащего исполнения гарантийного и послегарантийного обслуживания, а также с целью контроля гарантийных и других расходов на территории ответственности по Договору.

Дистрибьютор оставляет за собой право проводить гарантийные аудиты Дилера, а также самостоятельно устанавливать сроки, периодичность и длительность их проведения.

Дистрибьютор оставляет за собой право в рамках гарантийного аудита производить проверку организации Дилером процесса послепродажного обслуживания в целом, на предмет его соответствия существующим предписаниям, нормам и директивам, включая выборочную проверку ранее оплаченных гарантийных требований в рамках гарантийного ремонта/сервисной кампании/GOODWILL, за последние 3 года на предмет правомерности их заявления, а также правильности и соответствия выставленных счетов произведенным работам.

Дистрибьютор оставляет за собой право, если это потребует для проверки правомерности, заявленных в рамках гарантии расходов, затребовать любую документацию и доступ к любым программам и системам Дилера, снимать копии с этой документации, а также делать распечатки из этих программ и систем Дилера и сохранять эти копии у себя в виде приложений к отчетам по гарантийному аудиту.

Помимо проверки ремонтных заказов в рамках гарантии Дистрибьютор вправе также проверить документацию по возмездным клиентским ремонтным заказам с целью ознакомления и проверки организации процесса послепродажного обслуживания в целом.

Дистрибьютор обязуется заблаговременно, за 3 (три) дня, проинформировать Дилера о датах и сроках проведения гарантийного аудита на его территории.



## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

Дистрибьютор предоставляет Дилеру список гарантийных требований, подлежащих проверке, непосредственно при проведении гарантийного аудита.

Дилер со своей стороны обязуется оперативно предоставить Дистрибьютору оригиналы затребованных для проверки ремонтных заказов (полный комплект документации к гарантийному требованию).

Документация, затребованная Аудитором, должна быть представлена незамедлительно. В том случае, когда Дилер не способен представить требуемые документы в указанный реалистичный срок, эти документы считаются несуществующими.

Дилер признает право Дистрибьютора полностью или частично взыскать уже произведённые ему платежи по гарантийным требованиям, если в ходе проверки будут выявлены нарушения, злоупотребления или ненадлежащее исполнение со стороны Дилера своих обязательств по его Договору.

Аудитор информирует руководство Дилера обо всех установленных нарушениях непосредственно по окончании аудита в рамках составленного Акта аудиторской проверки.

Дистрибьютор не позднее одного месяца после завершения гарантийного аудита предоставляет Дилеру отчет о результатах гарантийного аудита.

Дистрибьютор в отчете по гарантийному аудиту указывает на нарушения и недостатки, выявленные в организации процесса гарантийного и послегарантийного обслуживания, дает рекомендации по их устранению, в том числе сообщает о нарушениях, установленных в ходе детальной проверки гарантийных ремонтных заказов с указанием сумм для отзыва по каждому гарантийному требованию.

Дилер обязан предоставить Дистрибьютору, выработанный план мероприятий по устранению выявленных недостатков с указанием сроков исполнения и ответственных. Готовый план мероприятий, утвержденный руководством Дилера, пересылается в отдел гарантии Дистрибьютора.

Дилер имеет право в течении 7 календарных дней после получения отчета по гарантийному аудиту апеллировать решение путем предоставления обоснованных возражений в отдел гарантии Дистрибьютора, за исключением случаев отсутствия документации на момент проведения гарантийного Аудита.

В случае отсутствия ответной реакции со стороны Дилера. Дистрибьютор исходит из того, что Дилер полностью согласен с суммой взыскания, и оставляет за собой право произвести отзыв.

Апелляции, полученные после 7 календарных дней, к рассмотрению приниматься не будут.

Оплата штрафа производится по процедуре выставления отдельного счета Дилеру на взыскание ранее произведенных выплат.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

В случае отсутствия оплаты по выставленному счету, сумма штрафа может быть удержана из сумм по утвержденным иным гарантийным требованиям.

### 13. Программа улучшения качества ROX

Данная программа создана для передачи информации о продукте в Отдел контроля качества о продуктах ROX с целью повышения конкурентоспособности и удовлетворенности Потребителей.

В рамках программы, при обращении владельца Автомобиля с жалобой на неисправность, проблему качества, Дилер должен создать отчет по качеству.

Отчет по качеству необходимо направить по электронной почте в течение одного рабочего дня после обращения Потребителя.

В случае если по результату проведения диагностики на Автомобиле проводится Гарантийный ремонт, номер отчета по качеству указывается в гарантийном требовании.

Обращаем Ваше внимание, что отчёты по качеству для новых Автомобилей обязательны к выставлению при посещении клиентами Дилера с жалобой на техническую неисправность, либо неудовлетворенность качеством. Отчеты по качеству необходимо подавать до момента прекращения исследований отделом качества, о чем Дилеры будут оповещены информационным письмом.

Несоблюдение данного требования критически влияет на скорость внедрения изменений на производстве и как следствие снижает степень удовлетворенности клиентов.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 14. Рекомендуемые формы документов

форма №1. Заявка GOODWILL для заполнения дилерами ООО «ГИПЕРИОН ЛИЗИНГ (ТЯНЦЗИНЬ)»

Примечание: Форма заявки заполняется и передаётся в электронном виде (формат \*.xlsx)

Договор о компенсации негарантийного случая GOODWILL

### ДОГОВОР

г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Сервисный Партнер ROX», в лице \_\_\_\_\_, действующих на основании Доверенности № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Потребитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны,

Принимая во внимание, что Потребитель является собственником транспортного средства \_\_\_\_\_ (марка, модель) VIN \_\_\_\_\_ (далее по тексту – Транспортное средство), что подтверждается Свидетельством о регистрации ТС № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. (приложить копию ТС к Договору);

Принимая во внимание, что в отношении Транспортного средства был произведен ремонт в связи с выходом из строя \_\_\_\_\_ (далее по тексту – ремонт). Общая стоимость ремонта составила \_\_\_\_\_ рублей с учетом НДС, что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать все подтверждающие документы и приложить копии таких документов к соглашению);

Принимая во внимание, что срок гарантии производителя в отношении транспортного средства истек «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. (выбрать в зависимости от ситуации, не нужное удалить), «Сервисный Партнер ROX» тем не менее в порядке проявления своей доброй воли принял решение о частичной компенсации произведенного ремонта, в связи с чем Стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Стоимость ремонта транспортного средства, возмещаемая со стороны «Сервисного Партнера ROX» в пользу Потребителя, составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей с учетом НДС.
2. Потребитель признает сумму, указанную в пункте 1 настоящего Договора, достаточной компенсацией стоимости произведенного ремонта. Клиент отказывается от любых возможных дальнейших претензий к «Сервисному Партнеру ROX» в отношении данного ремонта.
3. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

Сервисный Партнер ROX:

*Потребитель:*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

### 15. Контроль версий настоящей политики и изменения

01 Декабря 2024 г.

- Редакция гарантийной политики ROX от 01.12.24 г.