

УТВЕРЖДАЮ

09.09.2016 г.



Директор
ООО «Автомеханический завод»
А.А. Ащеулов

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА ООО «Автомеханический завод»

Оглавление

Введение.....
Термины и определения.....
Глава 1. Политика гарантий производителя.....
1. Основные принципы гарантийного обслуживания.....
2. Общие положения.....
2.1 Основные условия гарантии.....
2.2 Ограничение ответственности.....
2.3 Соответствие политике и право на возмещение.....
3. Гарантия производителя на Товар.....
4. Случаи, на которые не распространяется гарантия Производителя.....
5. Затраты, которые не покрывает гарантия Производителя.....
6. Случаи, при которых Товар лишается гарантии Производителя.....
7. Паспорт на Изделие.....
Глава 2. Процедуры и ответственность Сервисной станции в отношении Гарантийной политики.....
1. Функции Сервисной станции в отношении Гарантийной политики.....
2. Хранение информации по рекламации.....
3. Хранение запасных частей, заменённых при гарантийном ремонте.....
4. Функции Сервисной станции при обращении Конечного покупателя.....
Глава 3. Оформление гарантийных рекламаций.....
1. Перечень необходимой документации.....
2. Требования к рекламационному акту.....
3. Требования к предоставляемым фотоматериалам.....
Глава 4. Процедуры подтверждения и возмещения.....
1. Подтверждение рекламации.....
2. Уточнение по рекламации.....
3. Согласование стоимости проведения гарантийного ремонта.....
4. Требования к заказ-наряду.....
5. Порядок возмещения по рекламации.....
Глава 5. Процедуры и ответственность Дилера в отношении Гарантийной политики.....
1. Действия при получении нового Товара Производителя.....
2. Хранение нового Товара.....
3. Предпродажная подготовка.....
4. Продажа нового Товара.....
5. Паспорт на изделие.....
Приложение 1. Форма рекламационного акта.....
Приложение 2. Гарантийный заказ-наряд.....

Введение

Основной целью Гарантийной политики (далее по тексту - «ГП») является определение политики и процедур, а также принципов, процедур и обязанностей Дилера и Сервисной станции в отношении гарантии Производителя и предоставление Дилеру и Сервисной станции урегулировать вопросы, относящиеся к гарантийному обслуживанию, насколько это возможно, без обращения к Производителю.

Производитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения во все или отдельные положения настоящей ГП с предварительным уведомлением Дилера и Сервисной станции. Производитель уведомляет Дилера и Сервисную станцию о внесении изменений в ГП путём направления уведомления по электронной почте. Получив отредактированный документ, не используйте старую ГП, а замените её новой.

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

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

В случае обнаружения противоречий между условиями, содержащимися в документе «Паспорт на Изделие» и положениями ГП, приоритет имеют условия, содержащиеся в документе «Паспорт на изделие».

Производитель оставляет за собой право время от времени вносить изменения в конструкцию или спецификацию любого Товара без предварительного уведомления и без каких-либо обязательств по внесению аналогичных изменений в уже произведенный Товар.

Все вопросы и замечания по гарантии ООО «Автомеханический завод» направляйте на электронный адрес: garant@amznn.ru

Термины и определения

В настоящей Гарантийной политике нижеуказанные термины имеют следующие значения:

Производитель — общество с ограниченной ответственностью «Автомеханический завод»

Дилер - организация, являющаяся официальным дилером, на основании подписанного с Производителем договора, закупающее продукцию оптом и торгующее ей в розницу или малыми партиями.

Сервисная станция (Авторизованная сервисная станция) — станция технического обслуживания, авторизованная Производителем на основании подписанного договора.

Конечный покупатель (Владелец, Клиент) — юридическое или физическое лицо, владеющее Товаром Производителя.

Товар — изготовленная Производителем надстройка, установленная/неустановленная на шасси грузового автомобиля, в отношении которой действуют условия данной гарантийной политики.

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

Гарантийная рекламация — требование Сервисной станции о возмещении затрат при проведении гарантийного ремонта, включая трудовые затраты и затраты на запасные части и материалы.

Гарантийный период - промежуток времени, в течении которого Конечный покупатель вправе потребовать, а Сервисная станция обязана провести гарантийный ремонт Товара.

Гарантийный ремонт — работы по устранению дефектов, включая замену, установку, ремонт и/или восстановление деталей, узлов и комплектующих Товара, производимые Сервисной станцией собственными силами.

Дефект — несоответствие детали, узла или комплектующего изделия установленным спецификациям, в том числе по причине некачественного материала или некачественного изготовления.

Неисправность — дефект, в отношении которого вероятна или подтверждена необходимость корректирующих мер.

Дата продажи — дата продажи Товара Производителя Дилером Конечному покупателю.

Паспорт на изделие (ПИ) — документ, передаваемый Дилером Конечному покупателю при передаче приобретённого Товара, для следующих целей:

- подтверждение условий гарантии в отношении Товара;
- подтверждение даты начала Гарантийного периода в отношении Товара;
- информации о процедурах Технического Обслуживания, произведённых в отношении Товара;
- информирование Конечного покупателя о его обязательствах.

Название документа может отличаться от указанного в данной ГП.

Глава 1. Политика гарантий производителя

1. Основные принципы гарантийного обслуживания

Гарантия выполняет следующие цели:

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

2. Общие положения

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

Получение дохода с Конечного покупателя от выполнения гарантийного обслуживания на любом этапе подачи рекламации и выплаты компенсации по гарантии Конечному покупателю запрещаются.

Решения в отношении гарантийных рекламаций могут быть пересмотрены. Подтверждение рекламации не образует прецедента для подтверждения будущих рекламаций.

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

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

2.1 Основные условия гарантии

В соответствии с настоящей ГП, Производитель в течение гарантийного периода, указанного в документе «ГПИ», гарантирует качество Товара, реализуемого в Российской Федерации и используемого исключительно на территории Российской Федерации. При условии, что Сервисная станция предоставляет услуги по гарантийному обслуживанию и подает рекламации в соответствии с настоящей ГП, Производитель обязуется компенсировать Сервисной станции расходы, понесенные при устранении дефектов, на которые распространяется гарантия.

2.2 Ограничение ответственности

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

2.3 Соответствие политике и право на возмещение

Производитель оставляет за собой право проверки всех операций по гарантийному обслуживанию, проводимому Сервисными станциями. Производитель вправе отказать в возмещении по рекламациям, не отвечающим требованиям, приведенным в настоящей ГП или других соответствующих документах.

3. Гарантия производителя на Товар

Гарантийный период на Товар в зависимости от его типа приведен в нижеследующей таблице.

№	Категория	Тип	Срок гарантии
1	Категория №1	Каркасный (промтоварный, изотермический) фургон, бортовая стальная платформа	12 месяцев или 25 000 км пробега
	Категория №2	Промтоварный клееный фургон, изотермический фургон из 3-х, 4-х слойной сэндвич панели, бортовая алюминиевая платформа	24 месяца или 50 000 км пробега
	Категория №3	Изотермический фургон из 5-ти слойной сэндвич панели	24 месяца или 100 000 км пробега
	Комплекующие	Лакокрасочное покрытие; резинотехнические и пластиковые изделия; внутренняя обшивка фургона; тент	6 месяцев или 12 000 км пробега
Электропроводка кузова, фурнитура дверей		12 месяцев или 25 000 км пробега	
2	Дополнительные услуги	Удлинение рамы шасси	12 месяцев или 40 000 км пробега
3	АГП (Автогидро-подъемники)	ISOLI	24 месяца или 3000 м/ч с момента ввода в эксплуатацию, но не более 25 месяцев с момента первичного освидетельствования
4	КМУ (Краны-манипуляторы)	Fassi	12 месяцев
		Palfinger	12 месяцев или 1000 м/ч
		Unic (URV290, 340, 370, 500, 540, 550) (URV630, 800, UR1504)	24 месяца 36 месяцев
5	Категория №4	Самосвал, эвакуатор	12 месяцев или 50 000 км пробега

Гарантия не распространяется на светодиодные фонари, задние резиновые отбойники, брызговики, пластиковые подкрылки, деревянные элементы каркаса тента.

Производитель оставляет за собой право давать на Товар ограниченную/ увеличенную гарантию без объяснения причин.

Датой начала Гарантийного периода является дата продажи первому Конечному покупателю.

В случае смены владельца (перепродажи Товара), в течении Гарантийного периода условия гарантии на Товар остаются неизменными.

При любых обстоятельствах гарантийный период начинается через 6 месяцев с момента производства Товара, в не зависимости, продан ли Товар Конечному покупателю или нет. Гарантия на Товар действует в течение указанного периода времени или указанного пробега, в зависимости что наступит ранее.

4. Случаи, на которые не распространяется гарантия Производителя

Гарантия не распространяется на:

- естественный износ любых деталей, естественное старение, обесцвечивание, выгорание и разрушение покрытия деталей, лакокрасочного покрытия, резиновых деталей в результате воздействия окружающей среды и использования кузова ТС по назначению;

-воздействие каких-либо внешних факторов (стихийных бедствий, промышленных выбросов, антигололёдных реагентов, металлических частиц, камней, песка и т. д.);

- расходы, связанные с невозможностью использовать неисправный кузов ТС, потерей времени, расходы на топливо, телефонную связь, транспортные расходы, проживание в гостинице, упущенную выгоду и т.п;

5. Затраты, которые не покрывает гарантия Производителя

Гарантия не покрывает:

-транспортные расходы на доставку ТС к месту ремонта и обратно, оплату сопровождающих лиц, их питание, размещение для проживания, телефонную связь, расходы, связанные с невозможностью использовать неисправный кузов ТС, упущенную выгоду и т.п.

- затраты на возмещение ущерба, нанесенного внешними природными воздействиями, в результате ДТП, простоя, потери прибыли или другие.

6. Случаи, при которых Товар лишается гарантии Производителя

Товар лишается гарантии Производителя при:

а) нарушении требований и указаний по эксплуатации и технического обслуживания данного Паспорта на изделие;

б) эксплуатации кузова ТС для непредусмотренных целей, в том числе превышение полной разрешенной массы;

в) переоборудовании или внесении изменений в конструкцию, а также проведении самостоятельного ремонта кузова ТС без согласования с Заводом-изготовителем;

г) проведении ремонта на неавторизованной Сервисной станции без согласования с Заводом-Изготовителем.;

д) дорожно-транспортным происшествии, наездом на препятствия или дефекты дорожного полотна, другим механическим повреждением;

е) несвоевременном обращении к Заводу-Изготовителю после обнаружения неисправности.

ж) непредоставлением транспортного средства, признанного заводом-изготовителем гарантийным, на авторизованную сервисную станцию для устранения дефекта в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления.

з) полным или частичным невыполнением Предпродажной подготовки кузова ТС;

и) повреждении в результате транспортировки и хранения.

7. Паспорт на Изделие

Основные положения гарантии на новый Товар указаны в документе «ПИ», который должен поставляться Дилером вместе с Товаром конечному покупателю.

Документ «ПИ» предназначена для информирования Конечного покупателя Товара об объеме гарантии и требованиях по обслуживанию Товара, идентификации Товара для целей гарантийного обслуживания.

Гарантии, представленные в письменной форме, являются единственными прямыми гарантиями, представленными Производителем, и Производитель не даёт полномочий другим лицам по созданию или принятию от имени Производителя каких-либо других гарантийных обязательств в связи с Товаром.

Глава 2. Процедуры и ответственность Сервисной станции в отношении Гарантийной политики

1. Функции Сервисной станции в отношении Гарантийной политики

Сервисная станция должна следовать положениям настоящей ГП.

Сервисная станция должна проводить все виды гарантийного ремонта тщательно и своевременно, с минимальными неудобствами для клиента и минимальными расходами для Производителя.

Сервисная станция должна выполнять требования предварительного согласования всех рекламаций.

Посредством предоставления рекламаций Сервисная станция заявляет, что содержащаяся в них информация является правильной и полной.

2. Хранение информации по рекламации

Сервисные станции обязаны хранить заказ-наряды на выполнение гарантийного обслуживания, копии документа «ПИ» (первой страницы паспорта и все сопутствующие документы в течение 3 (трёх) лет с момента проведения гарантийного ремонта. Все записи должны быть легко читаемы.

Началом срока хранения документов считается день окончания гарантийного ремонта. По истечению указанного срока, документы могут быть уничтожены без согласования с Производителем.

3. Хранение запасных частей, заменённых при гарантийном ремонте

Детали, заменённые при гарантийном ремонте, важны для проверки обоснованности гарантийных рекламаций, а также для изучения дефектных деталей с целью повышения их надёжности.

Детали, заменённые по гарантии, должны быть систематизированы и храниться Сервисной станцией в течение 4 (четырёх) месяцев после проведения гарантийного ремонта.

Дефектные детали, хранящиеся на складе у Сервисной станции, должны иметь специальную бирку, которая сопровождает деталь. На бирке должна содержаться следующая информация:

- Номер и дата Рекламационного акта, по которому она была заменена;
- VIN автомобиля, на котором она была заменена;
- Описание дефекта детали.

Сервисная станция обязана возвращать дефектные детали Производителю по первому требованию.

Если в указанный срок дефектная деталь не востребована Производителем, то она утилизируется в установленном порядке. При утилизации необходимо следить за тем, чтобы детали были приведены в состояние, исключающее возможность их повторного использования. Ответственным за утилизацию является Сервисная станция.

4. Функции Сервисной станции при обращении Конечного покупателя

При обращении Конечного покупателя Сервисная станция должна:

а) установить, находится ли Товар на гарантии:

- проверить наличие, правильность и полноту заполнения документа «ПИ». При отсутствии либо незаполненности гарантия не предоставляется.
- проверить не превышают ли пробег и дата продажи сроки, описанные в документе «ПИ».

б) проверить, нет ли нарушений требований документа «ПИ».

в) провести адекватную диагностику неисправности. Это позволит определить степень ответственности Производителя. В случае, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность вызвана действиями Дилера или третьей стороной, действиями Конечного покупателя, необходимо уведомить об этом соответствующую сторону (не Производителя) для получения разрешения на проведение ремонта на возмездной основе (не за счет Производителя).

г) При выявлении вины Производителя в дефекте либо невозможности установления причины возникновения дефекта Сервисная станция должна оформить рекламационный акт надлежащим образом (согласно требованиям пункта 2 главы 3 настоящей ГП), подготовить необходимую документацию (согласно пункту 1 главы 3 настоящей ГП) и направить Производителю на рассмотрение.

Глава 3. Оформление гарантийных рекламаций

1. Перечень необходимой документации.

При предъявлении рекламации Сервисная станция должна представить следующую документацию:

- рекламационный акт
- скан первой страницы документа «ПИ».
- необходимый фотоматериал.

2. Требования к рекламационному акту

Гарантийная рекламация оформляется Сервисной станцией в виде рекламационного акта, в установленной Производителем форме. Форма рекламационного акта указана в Приложении №1.

Рекламационный акт должен быть заполнен надлежащим образом и иметь подписи:

- Владельца Товара (или уполномоченным лицом, если Владелец- юридическое лицо)
- ответственного лица Сервисной станции
- руководителя Сервисной станции

Также на рекламационном акте должен быть оттиск печати Сервисной станции.

Ответственность за достоверность информации, содержащейся в рекламационном акте, возлагается на Сервисную станцию.

В случае частичного или неправильного заполнения рекламационного акта, отсутствия подписей и/или печати, Производитель возвращает рекламационный акт на доработку. При этом рекламация не рассматривается до момента исправления.

3. Требования к предоставляемым фотоматериалам

Вместе с рекламационным актом Сервисная станция должна предоставить фотоматериал для возможности дистанционно оценить характер дефекта и установить причины его появления. На основании этих данных Производителем будет принято решение по гарантийной рекламации.

Фотоматериал должен содержать:

- фотографии общего состояния Товара (со всех сторон)
- фотографии дефектной части или узла (общий вид)
- фотографии дефекта (с разных ракурсов)
- фотографии одометра, заводского номера и паспортной таблички завода-изготовителя.

Глава 4. Процедуры подтверждения и возмещения

1. Подтверждение рекламации

Производитель рассматривает рекламации Сервисной станции на предмет соответствия настоящей ГП.

Производитель рассматривает рекламацию в течение 2 (двух) рабочих дней, начиная со следующего дня после подачи рекламации. В случаях, когда Производителю необходима консультация с субпоставщиками, время на рассмотрение рекламации может быть увеличено на реальный разумный срок, но не более 5 рабочих дней.

Производитель информирует Сервисную станцию о результатах рассмотрения рекламации.

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

2. Уточнение по рекламации

Возможен случай, когда для принятия решения по рекламации, Производителю может потребоваться дополнительная информация. Производитель вправе запросить дополнительную информацию, а Сервисная станция обязана её предоставить в течение 10 рабочих дней. Рассмотрение рекламации до момента предоставления уточняющей информации приостанавливается.

В случае, если Сервисная станция не предоставляет в указанный срок уточняющей информации без разумного объяснения, рекламация считается неоформленной и не подлежит рассмотрению.

3. Согласование стоимости проведения гарантийного ремонта

При получении подтверждения рекламации, Сервисная станция обязана произвести согласование стоимости выполнения гарантийного ремонта с Производителем.

В свободной форме Сервисная станция направляет электронно Производителю предварительную смету с указанием операций, планируемого времени на выполнение этих операций в нормочасах, стоимости одного нормочаса, требуемых материалов для ремонта и их стоимости.

Производитель подтверждает стоимость возмещения путем электронного уведомления Сервисной станции с указанием суммы для возмещения.

В случае, если во время ремонта Сервисной станцией будет выявлена необходимость проведения дополнительных работ, не согласованных ранее с Производителем, она должна немедленно проинформировать Производителя и получить согласие на проведение дополнительных работ.

4. Требования к заказ-наряду

После получения подтверждения от Производителя о признании рекламации гарантийной и согласования стоимости работ, Сервисная станция должна открыть гарантийный заказ-наряд.

Производитель не регламентирует форму заказ-наряда на гарантийный ремонт, но заказ-наряд обязательно должен содержать следующие сведения:

- Сведения о Владельце автомобиля (Ф.И.О., адрес, телефон)
- Сведения об автомобиле (марка, модель, VIN, пробег, номерной знак,).
- Дата приемки и дата окончания работ.
- Перечень работ для устранения всех дефектов автомобиля.
- Перечень запасных частей и материалов, израсходованных при выполнении ремонта, их стоимость и общая сумма.
- Обязательная подпись Владельца, подтверждающая выполнение работ (если Владелец-юридическое лицо, подпись уполномоченного лица и оттиск печати).

Пример Заказ-наряд располагается в Приложении №2.

5. Порядок возмещения по рекламации

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

Возмещение затрат Сервисной станции производится на основании только подтверждённой гарантийной рекламации.

Для получения возмещения по гарантийным рекламациям, подтвержденным Производителем, Сервисная станция предоставляет оригиналы следующих документов:

- счёт на оплату
- рекламацию о гарантийном ремонте
- заказ-наряд гарантийного ремонта

Также Производитель оставляет за собой право потребовать от Сервисной станции предоставления фотоотчёта выполненных гарантийных работ (фото ДО и ПОСЛЕ проведения гарантийных работ направляются на электронную почту Производителя).

В случае ошибок либо недостатков в предоставляемых документах, Производитель возвращает их на доработку. Информация об указанных фактах направляется по электронной почте Сервисной станции.

Производитель производит оплату в течение 5(пяти) рабочих дней с момента получения оригиналов всех документов.

Глава 5. Процедуры и ответственность Дилера в отношении Гарантийной политики

1. Действия при получении нового Товара Производителя

Товар должен быть проверен персоналом немедленно на месте его передачи. Необходимо убедиться, что идентификационный номер на Товаре совпадает с номером, указанным в документах и соответствует номеру Товара.

Необходимо проверить каждый Товар на предмет наличия повреждений и/или отсутствия комплектующих, оборудования или документов. Дилер должен указать все факты повреждений и/или отсутствия компонентов в акте приема-передачи. Дилер (или его поверенный) и представитель транспортной компании (представитель Производителя) должны подписать акт приема-передачи.

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

2. Хранение нового Товара

Ответственность за сохранность нового Товара, находящегося у Дилера, несёт исключительно Дилер. Рекламации о возмещении стоимости повреждений, вызванных условиями хранения Товара у Дилера, не удовлетворяются. Хранение нового Товара осуществляется в соответствии с документом «ПИ».

3. Предпродажная подготовка

Дилер должен произвести предпродажную подготовку перед продажей Товара первому конечному покупателю, но не ранее, чем за 3 (три) дня, в соответствии с процедурами, указанными в документе «ПИ». Ответственность и расходы по проведению предпродажной подготовки несёт непосредственно Дилер.

Исправление дефектов в рамках предпродажной подготовки, на которые распространяется гарантия, подлежит возмещению.

Ущерб, причинённый отсутствием или неправильным проведением предпродажной подготовки, не попадает под действие гарантии Производителя.

После проведения Предпродажной подготовки нового Товара Дилер должен сделать отметку в разделе «Предпродажная подготовка» документа «ПИ»: подпись с расшифровкой уполномоченного лица и оттиск печати Дилера.

4. Продажа нового Товара.

При продаже нового Товара Дилер должен уведомить Конечного покупателя о требованиях и условиях гарантии. Конечному покупателю должны быть полностью объяснены его обязательства в отношении обслуживания Товара. Это относится к новому и бывшему в эксплуатации Товару в течении срока гарантии. Дилер должен разъяснить Конечному покупателю важность проведения технического обслуживания, обращая внимание на сохраняющуюся возможность гарантийного обслуживания. Документ «ПИ» заполняется Дилером в установленном порядке и передаётся Конечному покупателю.

5. Паспорт на изделие

При продаже любого нового Товара Конечному покупателю в отношении Товара применяется письменная гарантия Производителя, как указано в настоящей ГП. Документ «ПИ» заполняется Дилером и передаётся Конечному покупателю. При этом Дилер должен объяснить конечному покупателю содержание и правила пользования и убедиться, что Конечный покупатель понимает связанные с документом права и обязанности. Также Дилер должен разъяснить Конечному покупателю важность проведения технического обслуживания, обращая внимание на сохраняющуюся возможность гарантийного обслуживания.

В случае, если требуются разъяснения в отношении документа «ПИ», Дилер должен связаться с Производителем.

Приложение 1. Форма рекламационного акта

Утверждаю

должность руководителя СТО

подпись

фамилия, инициалы

Дата

М.П.

Рекламационный акт № _____

от " _____ " _____ 2016 г.

1. Наименование СТО, почтовый адрес:

2. Представитель СТО (Ф.И.О., должность, телефон):

3. Владелец автомобиля:

4. Представитель Владельца автомобиля (Ф.И.О., должность, телефон):

5. Марка автомобиля: _____

Вид кузова: _____

VIN: _____

Заводской номер: _____

Гос.номер: _____

(указан на заводской бирке, расположенной внутри кузова на правой боковине в заднем нижнем углу.)

6. Пробег: _____

Дата продажи: _____

7. Срок гарантии кузова:

(указан в документе: «Руководство по эксплуатации. Паспорт. Сервисная книжка» кузова автомобиля)

месяца(ев) или

км пробега

8. Описание обнаруженного дефекта (подробно)

9. Обстоятельства, при которых он возник

10. Дополнительные данные

Составлен комиссией в составе:

должность

подпись

Ф.И.О.

Представитель СТО _____

Владелец автомобиля _____

Приложение 2. Гарантийный заказ-наряд

Название Сервисной станции	Гос.номер автомобиля	Адрес нахождения	
Гарантийный заказ-наряд №			
Владелец автомобиля:	Шасси	Тип фургона	VIN (Идентификационный номер)
	Пробег	Дата продажи	Дата приемки
			Дата окончания ремонта
Телефон:			
Выявленный дефект	Что сделано?		
Выполненные работы(стоимость нормочаса _____ руб.)	Исрасходованные материалы и запчасти		Сумма
	Наименование работ	Наименование	Кол-во
Всего	Всего	Итого затрат	
Руководитель Сервисной станции _____	Автомобиль проверен и технически исправен. Претензий по качеству выполненных работ и срокам проведения не имею.		
Инженер по гарантии _____	Владелец _____ дата _____		