



Программа лояльности по дефектам топливной системы

Кузнецов Вячеслав

Ведущий инженер по гарантии и сервису
ЗАО «КАММИНЗ КАМА»

Контакты

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» | Кузнецов Вячеслав



Тел.: +7 8552 37 17 09
Моб.: +7 960 070 52 59



kt931@cummins.com

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» | Гайнутдинов Ринат



Тел.: +7 8552 37 17 14
Моб.: +7 960 070 43 45



aa291@cummins-kama.com

Условия

- ✓ 1. Применяется в период действия гарантии на негарантийные неисправности, вызванные дефектами топливной системы в двигателях модели ISB, производства «КАММИНЗ КАМА», эксплуатируемых в составе автотехники КАМАЗ на территории РФ.
- ✓ 2. Двигатель должен быть произведен после 01.01.2017 г.
- ✓ 3. Двигатель должен проходить техническое обслуживание в соответствии с регламентом КАММИНЗ в сервисных центрах КАМАЗ-КАММИНЗ.
- ✓ 4. На двигателе должны быть установлены оригинальные фильтра Fleetguard:
 - фильтр тонкой очистки FS36253 или FF185 (только для 6 цилиндрового двигателя);
 - фильтр тонкой очистки FF5421;
 - фильтр грубой очистки FS1065 или FS1067.
- ✓ 5. На одном двигателе допускается проведение ремонта не более одного раза.

Условия

- ✓ 6. При выходе из строя **одной или более топливных форсунок** по Программе лояльности выполняется замена:
 - **6-и форсунок** для 6-и цилиндровых двигателей и **4-х форсунок** для 4-х цилиндровых двигателей,
 - **6-и топливных коннекторов** для 6-и цилиндровых двигателей и **4-х топливных коннекторов** для 4-х цилиндровых двигателей,
 - **топливных фильтров тонкой очистки (ФТОТ).**

- ✓ 7. При выходе из строя **топливной рампы** по Программе лояльности выполняется замена:
 - **топливной рампы,**
 - **топливных фильтров тонкой очистки (ФТОТ).**

- ✓ 8. При выходе из строя **топливного насоса** по Программе лояльности выполняется замена:
 - **топливного насоса,**
 - **топливных фильтров тонкой очистки (ФТОТ).**

Условия

- ✓ 9. При выходе из строя одной или более топливных форсунок и **при наличии сопутствующих неисправностей** топливной рампы, топливного насоса, повреждениях головки блока цилиндров, поршней, блока цилиндров **решение об объеме ремонта** по Программе лояльности **принимается Комитетом по гарантии ЗАО «КАММИНЗ КАМА».**

- ✓ 10. **Эксплуатационные жидкости** (масла, ОЖ, жидкость для СООГ и.т.д.), смазки, герметики, клеи, моющие средства, фильтра (кроме фильтров тонкой очистки топлива), использование или замена которых необходима **при ремонте оплачивает потребитель.**

- ✓ 11. **ЗАО «КАММИНЗ КАМА»** высылает **компоненты топливной аппаратуры**, топливные фильтра (ФТОТ) и, по решению Комитета по гарантии ЗАО «КАММИНЗ КАМА», **иные компоненты**, узлы или двигатели **для ремонта, в сервисный центр КАМАЗ-КАММИНЗ.**

- ✓ 12. **ЗАО «КАММИНЗ КАМА»** оплачивает работы по ремонту после подтверждения рекламации **в 1С ГОА.**

Процесс



10 календарных дней с даты обращения потребителя



5 рабочих дней с даты получения рекламации.*

При необходимости решения Комитета по гарантии, срок увеличивается до принятия решения Комитетом.



5 рабочих дней с даты принятия решения о возможности применения Программы лояльности.



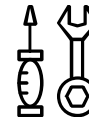
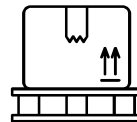
5 рабочих дней с даты получения деталей.



20 календарных дней с даты завершения ремонта.



5 рабочих дней с даты получения рекламации.*



Потребитель обращается в сервисный центр КАМАЗ-КАММИНЗ с неисправностью компонента топливной системы.

Сервисный центр КАМАЗ-КАММИНЗ оформляет рекламационный акт в 1С ГОА с описанием дефекта и запросом на применение Программы лояльности.

1. ЗАО «КАММИНЗ КАМА» рассматривает рекламационный акт и принимает решение о возможности применения Программы лояльности. При необходимости запрашивает уточняющую информацию или документы.

2. При выходе из строя одной или более топливных форсунок, а также при наличии сопутствующих неисправностей топливной рампы, топливного насоса, повреждениях головки блока цилиндров, поршней, блока цилиндров решение об объеме ремонта по Программе лояльности принимается Комитетом по гарантии ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» передает детали в сервисный центр КАМАЗ-КАММИНЗ на основании накладной по форме М-15 без указания стоимости.

Сервисный центр КАМАЗ-КАММИНЗ выполняет ремонт.

Сервисный центр КАМАЗ-КАММИНЗ направляет рекламацию и копию акта выполненных работ в 1С ГОА для подтверждения.

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» рассматривает рекламационный акт и акт выполненных работ и принимает решение об оплате.

* При необходимости запроса у сервисного центра КАМАЗ-КАММИНЗ уточняющей информации или документов, срок рассмотрения рекламационного акта продлевается до поступления ответа от сервисного центра КАМАЗ-КАММИНЗ.

Требования к рекламации



1. Рекламационный акт должен содержать:

- 1.1. Претензию клиента;
- 1.2. Причину неисправности;
- 1.3. Результаты диагностики, выполненные в порядке указанным в руководствах по диагностике и ремонту, представленных на сайте Quick Serve Online;
- 1.4. Работы по ремонту, выполненные согласно руководств по диагностике и ремонту, представленных на сайте Quick Serve Online;
- 1.5. Результаты замеров, выполненные в порядке указанным в руководствах по диагностике и ремонту;
- 1.6. Нормативные затраты на работы должны быть указаны в соответствии с нормативными трудозатратами КАММИНЗ.
- 1.7. Дефектные детали должны быть перечислены и идентифицированы по месту расположения в двигателе.



2. С рекламационными актами предоставляются:

- 2.1. Рабочее задание диагностического комплекта INSITE (файл образа с расширением eif), извлеченный из модуля ECM в день обращения потребителя до проведения каких-либо ремонтных работ, повторных калибровок или настроек калибровки ECM;
- 2.3. График проведения ТО и подтверждение проведения технического обслуживания;
- 2.3. Копия ПТС;
- 2.4. Фотографии (должны быть цветными, четкими и читаемыми, сделаны цифровым фотоаппаратом). Фотоматериалы должны включать в себя следующие фотографии:
 - 2.4.1. Внешний вид автотехники (а/м с гос. номером);
 - 2.4.2. Табличку с номером шасси;
 - 2.4.3. Показания одометра (счетчика мото-часов);
 - 2.4.4. Изделие в составе автотехники до его демонтажа (в составе узла с видимой маркировкой при ее наличии);
 - 2.4.5. Общий вид изделия после демонтажа;
 - 2.4.6. Идентификация изделия (места нанесения маркировок);
 - 2.4.7. Проявление дефекта (при возможности), обозначенное цветным стикером (маркером).
 - 2.4.8. Фотографии ФТОТ и ФГОТ на момент обращения «Потребителя».



3. Акт выполненных работ (предоставляется после завершения ремонта).

Оформление Акта выполненных работ

1. Акт выполненных работ заполняется сервисным центром КАМАЗ-КАММИНЗ и подписывается представителем сервисного центра КАМАЗ-КАММИНЗ и владельцем автотехники.

2. В разделе «запасные части» указываются: артикулы, наименование и количество деталей, полученных по накладным М-15 от ЗАО «КАММИНЗ КАМА». Наименование, артикул и количество должно совпадать с данными, указанными в накладных. Вместо стоимости указывается «Поставка «КАММИНЗ КАМА»».

3. В разделе «трудоёмкость работ» указываются трудоёмкости в соответствии с данными из рекламационного акта.

Акт
выполненных работ.
№ _____ от _____ 20 ____ г.

Настоящий акт составлен между _____, именуемым в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК» в лице _____ и _____, именуемым в дальнейшем «ИСПОЛНИТЕЛЬ» в лице _____, о нижеследующем:

1. Неисправность не покрывается гарантией завода изготовителя двигателя КАММИНЗ, но завод изготовитель двигателя КАММИНЗ одобрил выполнение ремонта на условиях «Программы лояльности».
2. ИСПОЛНИТЕЛЬ выполнил ЗАКАЗЧИКУ работы по ремонту двигателя КАММИНЗ.
3. Работы были выполнены ИСПОЛНИТЕЛЕМ качественно и в установленные сроки.
4. Стоимость трудозатрат и запасных частей по ремонту составляют:

Затраты по Программе лояльности.				
Запасные части, использованные при ремонте.		Кол-во, шт.	Стоимость, руб.	Итого, руб.
Артикул.	Наименование.			
			Поставка «КАММИНЗ КАМА».	Поставка «КАММИНЗ КАМА».
			Поставка «КАММИНЗ КАМА».	Поставка «КАММИНЗ КАМА».
			Итого, руб.	Поставка «КАММИНЗ КАМА».
Трудоёмкость работ.		Нома времени, ч.	Стоимость 1 часа, руб.	Итого, руб.
			Итого, руб.:	
			Итого НДС, руб.:	
				Всего затрат по программе лояльности (с учётом НДС), руб.:

Стороны претензий друг к другу не имеют.
Акт составлен в двух экземплярах по одному для ЗАКАЗЧИКА и ИСПОЛНИТЕЛЯ.

«ЗАКАЗЧИК»

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»

_____/_____/_____/_____/_____/_____

Вопросы?