

Согласовано
01.09.21

Алгоритм выполнения гарантийного и постгарантийного ремонтов

Гарантийный ремонт:

1. При возникновении гарантийного случая Потребитель сообщает об этом менеджеру по продажам, который работает с данной организацией, либо в сервисный отдел АО «ТД «Энерпред» по телефону, указанному в паспорте на изделие, то есть необходимо связаться с представителем завода-изготовителя наиболее удобным для Потребителя способом.
2. Сервисная служба на основании обращения Потребителя определяет предположительный дефект и даёт рекомендации по телефону для устранения возникшей неисправности на месте её эксплуатации. Для визуализации и уточнения возможен запрос фото- и видеоматериалов возникшей неисправности.
3. При невозможности устранения неисправности на месте путём проведения консультации по телефону, Потребителем составляется рекламационный акт (Бланк в приложении 1), в котором указываются все обстоятельства, предшествовавшие выходу оборудования из строя, а также схема эксплуатации гидравлического оборудования при проведении работ.
4. Сканированные копии последней страницы паспорта на изделие и рекламационного акта, заполненного, подписанного и заверенного печатью организации-потребителя, направляются по электронной почте в сервисный отдел АО «ТД «Энерпред» напрямую, либо через менеджера по продажам, курирующего данное предприятие.
5. На основании рекламационного акта решается вопрос об отправке изделия на исследование и ремонт в адрес завода изготовителя.
6. При положительном решении вопроса потребителю направляется официальный запрос на отправку инструмента с указанием транспортной компании, наименования и адреса грузополучателя, плательщика за транспортировку изделия, а также перечня контактных лиц с телефонами.
7. После отгрузки изделия в ремонт Потребителю необходимо отправить в сервисный отдел АО «ТД Энерпред» транспортную накладную для отслеживания движения и прибытия груза.
8. По прибытию изделия на завод-изготовитель производится комиссионное исследование рекламационной продукции, результатом является «Акт исследования рекламационной продукции».
9. Если случай признаётся гарантийным, выполняется гарантийный ремонт изделия и транспортировка оборудования назад в адрес Потребителя за счёт завода-изготовителя.
10. Случай, не признанный гарантийным, переходит в разряд постгарантийного ремонта. Затем по согласованию сторон возможно выполнение постгарантийного ремонта и транспортировка изделия обратно за счёт эксплуатирующей организации.

Гарантийный срок эксплуатации обозначен в паспорте на изделие.

Постгарантийный ремонт:

1. При возникновении потребности в постгарантийном ремонте изделия Потребителю необходимо заполнить заявку на выполнение постгарантийного ремонта (Бланк в приложении 2).
2. Заполненную и завизированную печатью и подписью руководителя заявку Потребителю необходимо отправить по электронной почте в сервисный отдел АО «ТД «Энерпред» напрямую, либо через менеджера по продажам, курирующего данное предприятие.
3. На основании заявки Потребителя принимается решение о возможности ремонта указанного изделия и при положительном решении вопроса потребителю выставляется счёт на дефектовку изделия.
4. После оплаты счёта за дефектовку потребителю направляется официальный запрос на отправку инструмента с указанием наименования и адреса грузополучателя, а также перечня контактных лиц с телефонами.
5. В ремонт изделие отправляется наиболее удобным для Потребителя способом. Плательщиком за транспортировку изделия на ремонт является потребитель.
6. После получения изделия заводом-изготовителем последний выполняет дефектовку, на основании которой составляется дефектная ведомость и выписывается счёт на ремонт.
7. Если Потребитель согласен со стоимостью ремонта, он оплачивает счёт за ремонт, после чего завод-изготовитель выполняет ремонт, предоставляя соответствующую заводскую гарантию и все сопутствующие документы. Из ремонта изделие отправляется наиболее удобным для Потребителя способом. Плательщиком за транспортировку изделия обратно является потребитель.
8. Если потребитель не согласен со стоимостью ремонта, ему будет отгружено обратно изделие без ремонта по указанным Потребителем реквизитам и за его счёт. Также изделие может быть утилизировано по письменному заявлению Потребителя.

Начальник Сервисного отдела

АО «ТД «Энерпред»



А.Н. Машуков

УТВЕРЖДАЮ

(должность, предприятие, организация заказчика)

(подпись, Ф.И.О)

« _____ » _____ 20__ г.

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № _____

от « _____ » _____ 20__ г.

На _____
(наименование изделия , код изделия)

Комиссия в составе:

Председателя _____
(должность, Ф.И.О.)

члены комиссии _____
(должность, Ф.И.О.)

1. Технические данные изделия:

заводской номер _____, дата изготовления « _____ » _____ 20__ г.,

начало эксплуатации _____, количество использований _____
(часов, циклов, раз)

2. Краткое описание отказа в работе изделия _____

(когда, где, при каком использовании; проявление отказа, последствия отказа)

3. Соблюдение требований и условий эксплуатации изделия , указанных в паспорте изделия _____

(указать сорт масла, способ заправки, имелись ли нарушения требований, производились или нет какие-либо регулировки или разборка изделия)

4. Адрес эксплуатирующей организации _____
(наименование предприятия, организации, почтовые реквизиты, телефон, факс, контактное

лицо)

5. Заключение. На основании вышеизложенного, комиссия считает, что изделие к дальнейшей эксплуатации непригодно, т.е. подлежит _____

(отправке изготовителю для исследования, установления причины отказа, выполнения ремонта изделия

или замена на исправный и т.д.)

6. К РЕКЛАМАЦИОННОМУ АКТУ ПРИЛОЖИТЬ СХЕМУ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ.

Председатель комиссии: _____

Члены комиссии: _____

ЗАЯВКА
на выполнение постгарантийного ремонта
Гидроинструмента

(Наименование предприятия, организации заказчика)

(Почтовый адрес)
Код города _____, телефон _____, факс _____, E-mail _____

(Должность, Ф.И.О. лица, подавшего заявку)
Действующего на основании _____
(Устава, положения, доверенности и т.д.)

1. Просим Вас выполнить постгарантийный ремонт для следующего гидроинструмента:

№ п/п	Наименование изделия	Код изделия	Заводской Номер Изделия	Срок эксплуатации (Месяцев)	Краткое описание отказа (Когда, где, при выполнении каких работ, последствия отказа)

2. По окончании постгарантийного ремонта изделию (-ям) требуется:

Покраска, упаковочная тара.
(Ненужное зачеркнуть)

3. Способ транспортировки изделия (-й) после выполнения ремонта: ж.д. багаж, самовывоз.
(Ненужное зачеркнуть)

4. После согласования цены своевременную оплату гарантируем.

(Должность)

(Подпись)

(ФИО)

М. П. « _____ » _____ 20__ г.

Заявка заполняется заказчиком постгарантийного ремонта и отправляется по адресу:

664048 г. Иркутск, ул. Розы Люксембург, 184, АО "Энерпред", Сервисный отдел.
E-mail: a_mashukov@enerpred.com
Тел. +7(3952)255-772. Доб.657
Начальник сервисного отдела: Машуков Алексей Николаевич