

Гарантийная Политика НМС



Взаимоотношения между Дилером и Дистрибьютором
в области гарантии и сервиса строятся на основании
заключенного между сторонами

Дилерского соглашения



Краткий обзор гарантии

НМС

Определение

- НМС даёт гарантию на коммерческие автомобили **Hyundai** официально произведённые и поставленные в Россию через Хендэ Трак энд Бас Рус и возмещает дистрибьютору средства , затраченные на ремонт и заменённые запасные части (исключая шины и камеры) .
-

Что покрывается гарантией

- Ремонт и замена оригинальных запасных частей, произведённых и установленных НМС, которые были признаны дефектными квалифицированным персоналом.

Гарантия в случае внесения изменений в конструкцию.

Если причиной выхода из строя какой либо детали или агрегата является изменение конструкции автомобиля или установка дополнительного оборудования, то за компенсацией следует обращаться в организацию, которая осуществляла работы.



Краткий обзор гарантии НМС

Что не покрывается гарантией

Техническое обслуживание ; диагностика, протяжка, чистка, регулировка, балансировка колёс, смазка, замена жидкостей, и т. д.

- Естественный износ запасных частей узлов и агрегатов
- Повреждения вызванные небрежной эксплуатацией и обслуживанием ;
- повреждения вследствие катастроф или стихийных бедствий
- использование не одобренных производителем технологических жидкостей (топливо, масла, охл. и тормозные жидкости и т. д.)
- использование не оригинальных запасных частей
- модификация, изменение конструкции
- не качественное ТО
- износ резиновых деталей и з/ч,
- повреждение обивки салона
- ущерб в результате не устранения неисправности при первой возможности после обнаружения такой неисправности;
- Ущерб в результате неполного или несоответствующего обслуживания (например, пренебрежение ежедневным или периодическим осмотром и ТО, перепробег более 2 000 км между плановыми ТО (кроме ТО-1000))
- Незначительные шумы и вибрации не влияющие на эксплуатацию автомобиля

Расходы на :

- топливо
- телефонную связь
- такси
- другие расходы, связанные с невозможностью использовать автомобиль.

Автомобили, у которых изменены показания одометра, подлежат снятию с гарантии.

Сроки гарантии


Модель:

HD-65/78, HD-120 реализуемые ООО «Хендэ Трак энд Бас Рус» реализуемые с 01 Января 2017 г:
3 года или 300000 км, в зависимости от того, что наступит раньше

Heavy duty truck(HD-170 и выше) и автобусы Universe
2 года или 100000 км, в зависимости от того, что наступит раньше

HD 35- 3года или 100000 км

В зависимости от действующих промо-программ на некоторые автомобили распространяются особые условия гарантии.



NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES.

VIN Information - Popup w400_0105

Communication | **Basic Data**

- Distributor
- Dealer
- Vehicle**
- Part - HMC
- Labor Operation
- Campaign

- VIN Inquiry**
- Vehicle Spec Inquiry
- LTS Model Inquiry

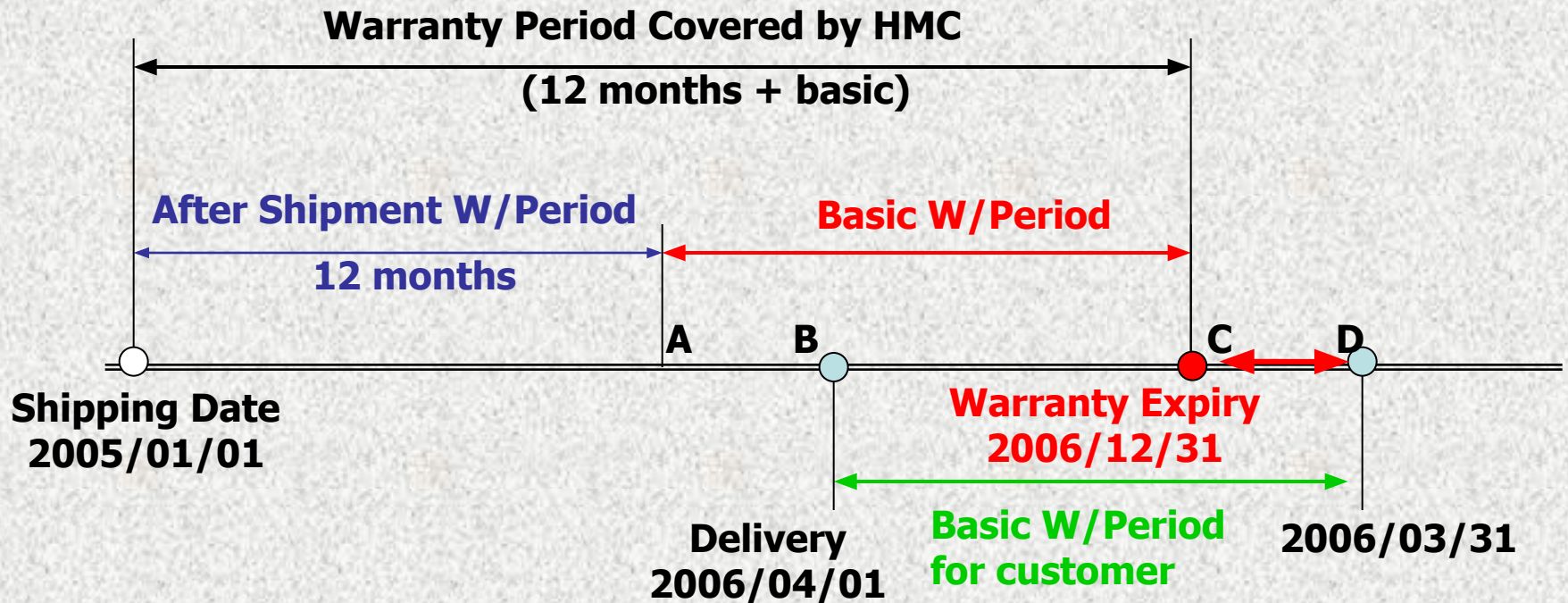
VIN <input style="width: 150px;" type="text" value="KMF6A17HPGC295292"/>									
TM No.	<input type="text" value="HD105A10023"/>	A/C Type	<input type="checkbox"/>	Body Color	<input type="text" value="XP"/>				
Contract	<input type="text"/>	Accessory Group	<input type="text"/>	Trim Color	<input type="text" value="TH"/>				
Free Service Code	<input type="text"/>	Special Purpose Flag	<input type="text"/>	Special VIN Group	<input type="text"/>				
Last Odometer	<input type="text" value="0"/>	Last Repair Date	<input type="text" value="1900/01/01"/>						

Warranty Information

MIS	HMC					Dist			
	Basic Coverage		Warranty End Date			Basic Coverage		Warranty E	
	Period	Mileage	Basic	Paint	Anti-Perforation	Period	Mileage	Basic	Paint
5	36	100,000				36	100,000		

Other Information

Гарантия производителя



- ▶ The dealer is responsible for the followings ;
 - Period C~D
 - Repairs due to long term storage

Гарантия на лакокрасочное покрытие

Гарантия Hyundai на лакокрасочное покрытие и от поверхностной коррозии распространяется на дефекты покраски или коррозию, отличную от сквозной коррозии, возникшую по причине наличия дефектов в лакокрасочном материале или работе, в течение **12 месяцев** с даты продажи, или в пределах **20 000 км** пробега, в зависимости от того, что наступит ранее.

Гарантия не распространяется на повреждения в результате неправильного использования, аварии, сколы от камней, в результате химических осадков, кислотных дождей, воздействия древесного сока, птичьего помёта, поверхностные царапины, выбоины, воздействие града, урагана или молнии.



Определение

- Гарантия на сквозную коррозию распространяется только в случае, когда коррозия проникает изнутри наружу.

Относится к панелям

- Капот, Кузов, Двери, Крылья, Пол.

Обязанности дилера

- Проводить регулярные осмотры со дня продажи согласно следующим интервалам (1-ый, 3-ий, 5-ый) годам эксплуатации.
- Рекламация с ремонтом от сквозной коррозии должна передаваться с фотографиями и копией заказ-наряда.

Гарантия на АКБ

12 months / 20,000kms

Обязанности дилера

- Регулярно осуществлять проверку АКБ (уровень и состояние электролита, уровень заряда, производить очистку)
- Обслуживание батареи

Гарантия

- Не распространяется на разряженные АКБ.

- **Определение**

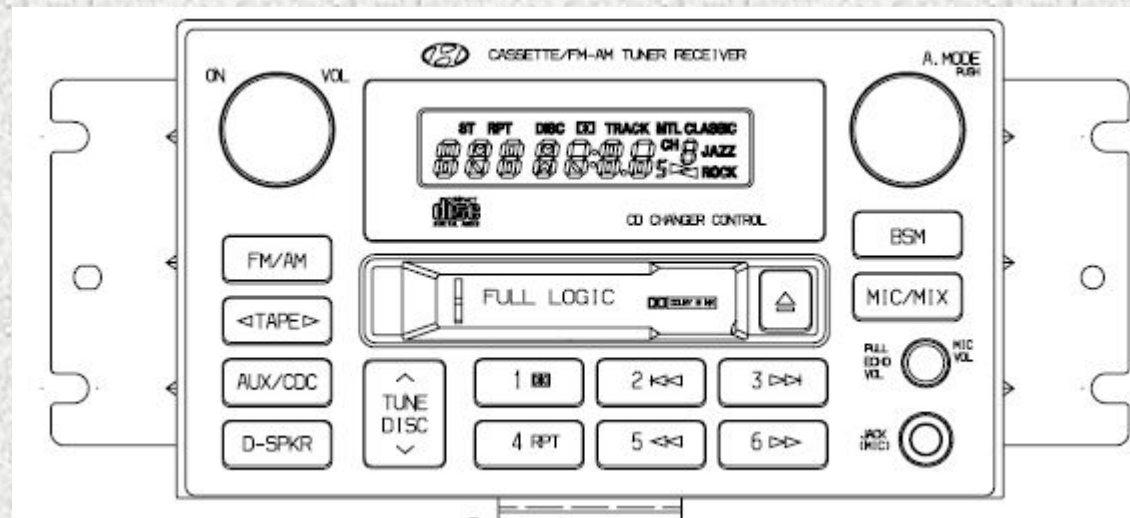
- На оригинальные системы кондиционирования распространяется гарантия НМС **1 год** вне зависимости от пробега



Установлен
на
заводе
Тип рекламации : W

Ограниченная гарантия на аудиоаппаратуру

12 месяцев / 20,000км



Гарантия на запасные части

- **Определение**

- Распространяется на оригинальные з/ч, оплаченные клиентом

- **Гарантийный период**

* Основываясь на дате ремонта

	12 месяцев или 20,000 км
--	---------------------------------

- **Классификация гарантий на запасную часть**

Классификация	Тип рекламации	Рекламация на з/ч	Over-The-Counter Claim
Определение	S	Установлена дилером	з/ч установлена пользователем
Компенсация		Запасные части & Работа	Только з/ч

КОМПЛЕКТ ДОКУМЕНТОВ КЛИЕНТА

Каждый сотрудник, который имеет хоть какое-либо отношение к гарантийному обслуживанию, должен ознакомиться с содержанием передаваемому клиенту комплекта документов который включает руководство по эксплуатации, сервисную книжку и другие документы.

Основным документом, подтверждающим право на гарантийный ремонт в течение базового гарантийного срока, является сервисная книжка, в которой должна быть указана дата начала гарантии (дата продажи), заполнена регистрационная карточка и штамп дилера. Также должны быть отметки о своевременном прохождении ТО.

Срок действия гарантии начинает отсчитываться со дня передачи автомобиля первому розничному клиенту.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВЛАДЕЛЬЦА АВТОМОБИЛЯ

В руководстве по эксплуатации и сервисной книжке описаны надлежащие процедуры ухода за автомобилем и правила его эксплуатации.

- Владелец должен соблюдать периодичность и регламент технического обслуживания, следить за тем, чтобы при проведении технического обслуживания использовались материалы, удовлетворяющие техническим спецификациям НМС.

Примечание: Несоблюдение периодичности и регламента технического обслуживания, определенного НМС, может быть причиной отказа в ремонте по гарантии соответствующих деталей и узлов автомобиля.

Владелец должен сохранять все квитанции о выполнении технических обслуживаний и следить за тем, чтобы сервисные службы делали в комплекте документов соответствующие отметки о прохождении технических обслуживаний.

Ответственность за заполнение регистрационного сертификата!!!

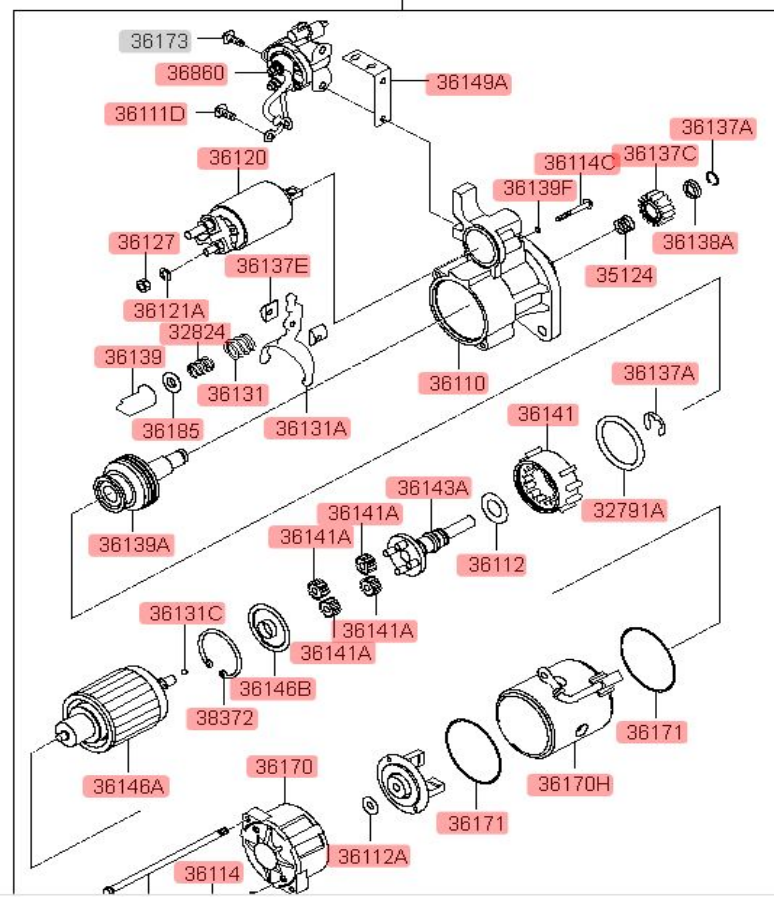
ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ДИЛЕРА

(в соответствии с дилерским соглашением)

- Дилеры обязаны своими силами производить Предпродажную подготовку автомобилей
- Дилеры обязаны обеспечить быстрый и квалифицированный гарантийный ремонт при **минимальных затратах.**

Не допустима замена узла в сборе, если возможна замена компонентов!

Дилеры должны правдиво отражать сведения в рекламациях, предъявляемых к НМС.



Обязанности по выполнению гарантийного ремонта

Ремонт должен выполняться в соответствии с условиями гарантии на автомобиль, лакокрасочное покрытие кузова, гарантии на кузов от сквозной коррозии и гарантии на запасные части и аксессуары без взимания платы с клиента и **независимо от того, где был куплен автомобиль или его компонент.**

Подбор персонала

Принимать на работу следует тех работников, которые обладают необходимыми квалификацией и личными качествами и которые способны надлежащим образом выполнять техническую, контролирующую и административную работу, относящуюся к гарантийному обслуживанию.

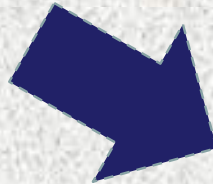
Инженер по гарантии

Инженер по гарантии – штатный сотрудник Официального дилера, прошедший у Дистрибьютора, либо указанного им лица, необходимые курсы обучения по проведению гарантийной политики и имеющий сертификат Дистрибьютора, подтверждающий положительные результаты аттестации необходимого уровня знаний. Сотрудник, исполняющий по трудовому договору обязанности инженера по гарантии должен находиться в штате Официального дилера. При этом работа у Официального дилера должна быть основным местом работы сотрудника, исполняющего обязанности инженера по гарантии.

Инженер по гарантии подчиняется
техническому директору/ директору сервиса

Инженер по гарантии

Принятие решений



Ответственность за их последствия



Качество обслуживания

Процессы общения с клиентами и выполнения ремонтных работ согласно инструкциям НМС должны соответствовать высоким стандартам.

Качество ремонта

Для обеспечения высокого качества выполнения ремонтных работ следует использовать только тот инструмент и оборудование, которые одобрены или разрешены к применению компанией НМС.

Для выполнения гарантийного ремонта следует использовать только оригинальные запасные части НМС.

Ответственность за повторный ремонт возлагается на дилеров

Предпродажная подготовка(PDI)

Цель

- Передать покупателю автомобиль без повреждений и готовый к эксплуатации
- Не допускать возврат автомобилей для устранения неисправностей и регулировок

Обязанности дилера

- PDI должны проводить квалифицированные специалисты
- В точном соответствии с **картой PDI**
- Все мероприятия заносятся в специальную форму

Что не покрывается гарантией

- Проверка и регулировка
- Повреждения вызванные не аккуратным хранением
- Повреждения вызванные отсутствием обслуживания во время хранения

Отчёт о проданных автомобилях MRDS (Monthly Retail Delivery Status)

- **Определение**

- Отчёт дистрибьютору *Monthly Retail Delivery Status*.

- **Цель**

- Покрытие гарантией всех автомобилей.

- **Обязанности дилера**

- MRDS должен быть отправлен не позднее 5 числа текущего месяца.

- Информация в MRDS :

- Vehicle Identification Number* автомобиля

- Код продавшего дилера*

- Дата продажи автомобиля*

Ремонт транзитных автомобилей

- **Концепция**

- Обслуживание автомобилей HYUNDAI в любой точке земного шара независимо от дистрибьютора.

- **Покрытие гарантией**



Пользователь	Гарантийный период	Стоимость работ & запасных частей
Ремонт	A	B

Изменение реквизитов

- О любом изменении **адресов, телефонов, email** а также об изменениях в составе персонала, контактирующего с дистрибьютором, дилер незамедлительно должен сообщать дистрибьютору.

Основные Этапы работы Дилера по гарантии

Приемка автомобиля в ремонт

Основным документом, подтверждающим право на гарантийный ремонт в течение базового гарантийного срока, является **Сервисная книжка**, в которой должно быть указано:

- **VIN (шасси KMFG.....)!**

- дата начала гарантии (дата продажи),

- заполнена регистрационная карточка и проставлен штамп дилера

(При отсутствии в сервисной книжке указанных выше данных, гарантия на автомобиль не распространяется.)

- **отметки о своевременном прохождении ТО.**

Срок действия гарантии начинает отсчитываться со дня передачи автомобиля первому розничному клиенту.

Диагности

ка

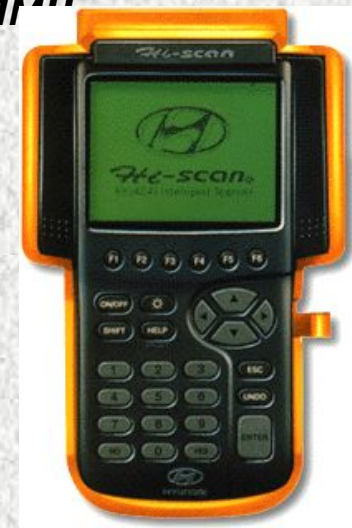
Инженер по гарантии должен лично убедиться в наличии дефекта

При предъявлении клиентом претензии проводится необходимая диагностика, и Инженер по гарантии дилера принимает решение, является ли случай гарантийным, основываясь на результатах диагностики и руководствуясь положениями гарантийной политики.

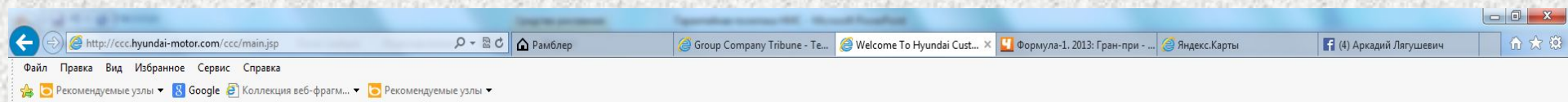


- Ведомость дефектов

- Результаты диагностики



Идеология принятия решения



Notice

- [05/30/2013] [System work notice\(2nd June\)](#)
- [12/11/2012] [CCC Shut-Down Notice.](#)
- [07/15/2012] [DTS moves the domain](#)

ID

Password

[Forgot your password? click here.](#)

Ваши параметры безопасности подвергают этот компьютер риску.





Admin | Change Language
Detail Search

Manual Bulletin Community Hot Line Diagnostic Tool

Lyagushevich Arkady

My Page Logout

Link Site ^

WORLD WIDE HYUNDAI

Service Manual Order

Survey ^

Latest award ^

PRINT INSTALL(ML Report)



SUPPORTED BROWSER



NOTICE ▾

< >

Distributor Board

>

2014-01-20	General	Shop Manual, Parts Catalog and Owners Manual of New GENESIS (DH) are unavailable [2]
2014-01-07	GDS	GDS-Mobile Launching (Pre-notice)
2014-01-07	General	HMC International Service Division Newsletter - 22nd Issue
2013-11-26	General	BH3.8 MPI P2159 Missing in DTC list

Case Study

>

2013-12-24	TUCSON(iX35)	Smart key sometimes not detect [1]
2013-12-24	GENESIS COUPE	RPM delay to goes down after acceleration
2013-12-24	SANTAFE(CM)	falla intermitente de motor a baja velocidad
2013-12-24	ELANTRA(HD)	Unable to start the engine

TSB

>

2014-01-28	i30(GDe)	REAR SPOILER READJUSTMENT/REPLACEMENT [N]
2014-01-28	SONATA(NF)	[PART CHANGE] NEW REPLACEMENT IGNITION COIL FOR THETA-I ENGINE [N]
2014-01-28	CENTENNIAL(LZ)	[PART CHANGE] NEW REPLACEMENT ENGINE OIL FILTER FOR LAMBDA-I ENGINE [N]
2014-01-28	GENESIS(BH)	PARTIAL PARTS OF REAR SEATBACK ARMREST [N]

Distributor Hot Line

>

2014-01-31	SANTAFE(DM)	Bluetooth malfunction. [4] [N]
2014-01-30	i10(IA)	Deviation speedo meter (complaint car magazine) [N]
2014-01-29	i10(IA)	Retrofit a transmitter key to i10 with normal key [N]
2014-01-29	SANTAFE(DM)	4WD warning light appearing repeatedly even after erasing the DTC P1830 [5] [N]

System Requirements

Windows XP, Vista, 7, 8, 1GB RAM, 1024x768 video resolution, Internet Explorer 8-9, High-Speed (1M or greater) internet connection, Full-Screen Mode (press F11 in Internet Explorer) is recommended for best viewing

^ TOP



HYUNDAI WORLD WIDE SERVICE NETWORK
Copyright © 2008 HYUNDAI MOTOR COMPANY All rights reserved. E-mail : hot-line@hmc.co.kr

ООО "Хендэ Мотор Коммерческие Автомобили Рус"					
Технический запрос				№	
Наименование дилера	Код дилера	Дата запроса	Дата обращения клиента	№ З/Н	
Контактное лицо дилера ФИО					
VIN	Модель двигателя	№ двигателя	Марка автомобиля	Пробег	Дата продажи
Причина обращения (со слов клиента)					
Необходимая информация					
Описание проблемы, предпринятые действия, результаты диагностики					
Рекомендации (заполняется представителем ООО "Хендэ КомТранс Рус")					
Технический консультант					

Предварительный запрос на выполнение работ Prior Work Approval (PWA)

- **Концепция**

- Некоторые виды работ требуют предварительного одобрения со стороны дистрибьютора

- **Цель**

- 1. Контроль работы дилера по гарантии

- Предотвращение лишнего ремонта, не корректной диагностики, повторных ремонтов

- 2. Изучение возникающих неисправностей

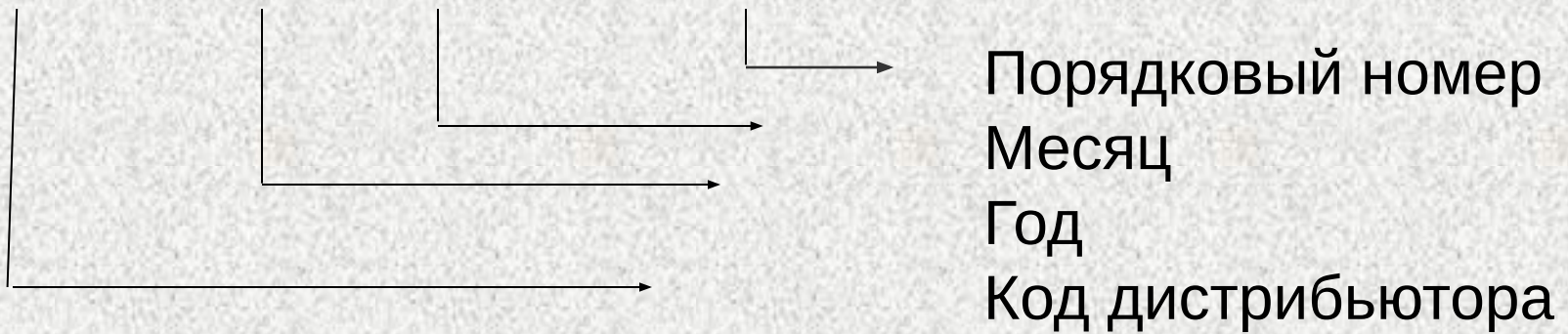
- **Типы PWA**

- 1. Одобрение дистрибьютора : 2,3,4,5,B

Одобрение	PWA Тип	Примечание
Дистрибьютор		
	2	Время затраченное на ремонт превышает 0.8
	3	Стоимость окраски превышает \$ 600
	4	Поздняя подача рекламации ⇒ больше 60 дней после выполнения ремонта
	5	Сквозная коррозия
	B	Механический ремонт превышает \$ 1000

- Номер присваиваемый РВА

С40АР Н 01 0001



ООО "Хендэ Мотор Коммерческие Автомобили Рус"			
Предварительный запрос на выполнение ремонта			PWAN#
Наименование дилера	Код дилера	Дата запроса	Дата обращения клиента
VIN	Марка автомобиля	Пробег	Дата продажи
Причина обращения			
Необходимый ремонт			
Комментарии			
Стоимость запасных частей	\$0.00		
Стоимость работ	\$0.00		
Стоимость сторонних работ	\$0.00		
Курс доллара на дату открытия заказ-наряда	1.00р.		
Сумма ремонта	\$0.00		
Инженер по гарантии			
Номер PWA		Тип PWA	

- **Код дилера** – это пятизначный набор цифр.
- **Код дилера** присваивается каждому дилеру после заключения Дилерского соглашения и регистрируется в **НМС**.
- Для получения **Кода дилера** инженер по гарантии направляет письменный запрос Дистрибьютору.
- **Код дилера** также необходим для работы в программе **HWMS-2006**

В разделе «Комментарии» должно быть перечислено:

- результаты компьютерной диагностики GDS

- проведенные диагностические операции

- краткое описание их результатов с указанием численных значений измеряемых параметров

- вывод о причине возникновения неисправности

Почему это гарантия?

Работы сторонних организаций

В случае если Гарантийный ремонт производился сторонней организацией, и это было согласовано с Дистрибьютором, то комплект документов на возмещение стоимости произведенного Гарантийного ремонта должен быть дополнен копией заказ-наряда (акта выполненных работ) сторонней организации, заверенной печатью и подписью уполномоченного лица сторонней организации, с указанием идентификационного номера ремонтируемого транспортного средства (VIN) и пробега.

В случае привлечения сторонней организации, возмещению подлежат фактические затраты, связанные с привлечением таких организаций. При этом если нормативы на работы, проведенные сторонней организацией, содержатся в справочнике нормативов рабочего времени (Labor Time Standard), то компенсация не может превышать сумму, рассчитанную в соответствии с этими нормативами.

Хранение запасных частей, заменённых по гарантии

Период хранения запасных частей (с даты ремонта)

- Без предварительного запроса : 6 месяцев
- С предварительным запросом : 12 месяцев
- **Требования по хранению запасных частей**
 - З/ч должны быть очищены и упакованы
 - Должны иметь бирку
 - Должны храниться в отдельном, охраняемом, легко доступном месте
 - Должны быть отправлены дистрибьютору по первому требованию за счет дилера
 - Невостребованные з/ч должны быть утилизированы с составлением акта об утилизации, подписанного инженером по гарантии и вышестоящим сотрудником



На каком этапе случай окончательно признан гарантийным?

Гарантийная политика

Гарантийные документы & сохранение записей

- *Заказ-наряд, содержащий указание вида произведенных работ (гарантийный ремонт, ремонт в рамках Отзывных/Сервисных кампаний), идентификационный номер (VIN) ремонтируемого автомобиля, пробег по спидометру, дату продажи и подпись Владельца автомобиля, подтверждающую принятие произведенных работ;*
 - *Расходные накладные склада Дилера на запасные части и расходные материалы, не относящиеся к запасными частями;*
 - *Распечатки диагностических приборов, применявшихся для диагностики;*
 - *Ведомости дефектов установленной формы;*
 - *Копия страницы Сервисной книжки с указанием даты продажи Автомобиля;*
 - *В случае привлечения для проведения работ в рамках Гарантийного ремонта сторонних организаций, рекомендованных Дистрибьютором, – акт (заказ-наряд) с детальным описанием выполненных работ, датой выполнения, идентификационным номером транспортного средства (VIN), в отношении которого работы были произведены;*
 - *Заключение эксперта в случае если проводилась экспертиза.*
- Перечисленная документация должна храниться Дилером в течение 5(пяти) лет с даты проведения ремонта и может быть затребована Дистрибьютором для проверки при проведении Инспекции.**

Порядок получения компенсации
Создание рекламации в портале GWMS 2.0

Сроки подачи рекламации

Гарантийные рекламации принимаются дистрибьютором к рассмотрению только в том случае, если с указанной в них даты ремонта на момент получения дистрибьютором прошло не более

!тридцати дней!

Перечень одобренных рекламаций		
ООО "Хёндэ Мотор Коммерческие Автомобили Рус"		
Название организации		
Код дилера		
Номер оплаты (ACLN)		
Дата отправки		
N	Рекламация №	Одобрено н.ч.
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
Инженер по гарантии		
Лягушевич А.В.		

Комплект документов, необходимых для получения возмещения за оказанный Гарантийный ремонт, должен включать следующие документы:

- 1. Копию заказ-наряда на выполнение Гарантийного ремонта, заверенную печатью и подписью уполномоченного лица Дилера. Заказ-наряд должен иметь указание на вид произведенных работ (гарантийный ремонт), содержать идентификационный номер (VIN) ремонтируемого автомобиля, пробег по спидометру, дату продажи и подпись Владельца автомобиля, подтверждающую принятие произведенных работ;*
- 2. Заверенную печатью и подписью уполномоченного лица Дилера копию товарной накладной, подтверждающую приобретение у ООО «Хендэ КомТранс Рус» или третьих лиц, согласованных с Дистрибьютором, запасных частей и расходных материалов, использованных для Гарантийного ремонта;*
- 3. Акт выполненных работ на сумму компенсируемых Дистрибьютором затрат Дилера, составленный на основании Перечня подлежащих оплате Рекламаций . Дата акта выполненных работ не может быть ранее даты, указанной в вышеназванном Перечне.*
- 4. Счет на сумму компенсируемых Дистрибьютором затрат Дилера с указанием номера Рекламации и номера заказ-наряда. Дата счета не может быть ранее даты, указанной в вышеназванном Перечне подлежащих оплате Рекламаций ;*
- 5. Копия страницы сервисной книжки с указанием даты продажи автомобиля, заверенная печатью Дилера;***
- 6. Доверенность на уполномоченное лицо Дилера, подписавшего комплект документов на получение возмещения по гарантии.*

Дилер в течение **15 (пятнадцати)** дней после получения вышеназванного Перечня одобренных рекламаций предоставляет Дистрибьютору комплект документов на оплату указанных в данном перечне рекламаций.



На каком этапе случай окончательно признан гарантийным?

Контакты технических специалистов



Посметюха Александр Афанасиевич

aleksandr.Posmetyuha@hmcvr.ru

+7 495 755-56-96 (31007)

***Спасибо за
внимание!***