



mazda

Отдел по работе с клиентами

Презентация для инженеров по гарантии Mazda

zoom-zoom

Знакомство с сотрудниками дилерских центров

1. Просим Вас представиться и сообщить информацию (см. ниже)

2. Название официального дилера и места нахождения

3. Занимаемая должность

4. Опыт работы на текущей должности

5. Опыт работы в автобизнесе

zoom-zoom

Документы, составление которых необходимо при обслуживании/ремонте автомобиля.

Процесс досудебного урегулирования претензий

1. Акт приема-передачи.
2. Заявка на обслуживание/ремонт.
3. Фиксирование состояния автомобиля при первичном осмотре/акт технического состояния.
4. Оформление результатов диагностики/заказ-наряд.
5. Прием и обработка письменных претензий потребителей.
6. Организация проведения проверки качества.
7. Организация проведения экспертизы.

Акт приема-передачи автомобиля

Акт приема-передачи составляется в двух экземплярах, подписывается клиентом.

В акте обязательно указывается следующая информация:

1. Состояние кузова.
2. Штатное и дополнительное оборудование.
3. Отметка о невозможности осмотра состояния кузова.

Проверка сведений о владельце автомобиля

В ходе проверки сведений о владельце автомобиля необходимо выяснить следующее:

◆ Является ли Клиент владельцем автомобиля.

Если не является, то Клиент должен иметь нотариально заверенную доверенность от владельца автомобиля с правом не только управления автомобилем, но также проведения ТО и ремонта (сюда входит и предъявление требований по качеству в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее ФЗ РФ ОЗПП – в рамках гарантийных обязательств)).

◆ Является ли Клиент потребителем согласно нормам ФЗ РФ ОЗПП.

Например, если предварительная диагностика неисправности показала, что причиной поломки автомобиля явился повышенный эксплуатационный износ деталей, то целесообразно выяснить, использовался ли данный автомобиль в качестве такси, для частного извоза, проката, коммерческой перевозки грузов или, например, в качестве служебной машины. Если в ходе проверки выяснится, что Клиент использовал автомобиль для предпринимательской или служебной деятельности, то **нормы ФЗ РФ ОЗПП к заявленной претензии применяться не будут**. Это не влияет на объем гарантийных обязательств, но лишает Клиента права на законную неустойку при просрочке ремонта, и иных потребительских привилегий (выбор способа удовлетворения - кроме гарантийного ремонта, и т.д.). Признаки коммерческого или служебного использования: ТО оплачивает юридическое лицо по безналу, оно же оплачивает аренду подменного а/м на время ТО/ремонта, кроме (или вместо) доверенности есть договор аренды, застрахованы пассажирские места, наличие путевых листов для учета пробега и расхода топлива, опознавательной окраски такси или эмблем проката, свидетельство ИМНС о регистрации владельца или доверенного лица в качестве ПБОЮЛ, ярко выраженный коммерческий пробег (намного больше обычного потребительского – 20-25 тыс. км в год).

Заявка на обслуживание/ремонт автомобиля

Настоятельно рекомендуется оформление заявки “Со слов Клиента”, содержание которой будет отвечать на 4 вопроса:

1. В чем состоит неисправность? (стук, биение);
2. Где проявляется? (спереди справа);
3. При каких условиях? (на холодную, при скорости 60 км/ч),
4. Хронология проявления?
(неделю назад заметил, проявляется до сих пор).

Фиксирование состояния автомобиля при первичном осмотре или акт технического состояния

1. Проводится первичный осмотр автомобиля по пунктам заявки, отметка о проявлении заявленного симптома неисправности заносится в акт заявки (если нет акта тех.состояния);
2. Фиксируются все обнаруженные нарушения эксплуатации (уровень моторного масла проверять всегда!);
3. Фиксируются установленное нестандартное оборудование (сигнализация) и изменения в конструкции автомобиля;
4. Фото фиксация всех обнаруженных нарушений.
5. Проверить не является ли данная заявка клиента повторной.

Требование устранения дефекта, не предъявленного дилеру

Требование устранения недостатка, не предъявленного Дилеру («плавающая неисправность»).

Если во время визита к Дилеру, Клиент не смог предъявить недостаток в явном виде, необходимо придерживаться следующего порядка действий:

- произвести проверку автомобиля на всех режимах в стендовых и дорожных условиях в присутствии Клиента, или под его управлением в присутствии сотрудника Дилера;
- если указанный недостаток **не проявляется**, необходимо внести в заказ-наряд следующую информацию (если оформлялась заявка): **«на момент диагностики/проверки качества неисправность не подтверждена»** и получить подпись Клиента под данной формулировкой со словом «Согласен».

Оформление результатов диагностики/заказ-наряд

- Результаты диагностики должны быть оформлены соответствующим образом и доведены до сведения Клиента.

Результаты диагностики в письменном виде предоставляются клиенту в виде заказ-наряда. (описание обнаруженных неисправностей, характер дефекта, распечатка кодов).

- Если Клиент не согласен с выводом об эксплуатационном характере имеющейся неисправности, необходимо выполнить проверку качества.

- Если диагностика показала производственный характер имеющейся неисправности, но Клиент отказывается от гарантийного ремонта и выдвигает альтернативные требования в соответствии с ФЗ РФ ОЗПП (расторжение договора купли-продажи, замена товара на новый и т.п.), такие требования должны быть оформлены в виде письменной претензии Клиента.

Прием и обработка письменных претензий потребителя

1. Письменная претензия клиента принимается под роспись, указав дату получения, Ф.И.О. принявшего и его должность. Всегда проверяйте, чтобы в претензии были правильно указаны Ф.И.О. клиента, его адрес и почтовые реквизиты для письменного ответа.
2. Ответ на претензию Клиента необходимо подготовить и отправить (вручить) до истечения срока, установленного ФЗ РФ ОЗПП для удовлетворения требований потребителя (см. след. слайд).
3. В ответе должна быть кратко изложена аргументированная позиция Дилера по существу заявленных требований и сроки дальнейших действий, если они планируются.
4. Своевременный ответ на претензию Клиента, в случае рассмотрения спора в суде, может стать доказательством добросовестности ответчика и его готовности рассмотреть и удовлетворить требования потребителя в случае, если они являются обоснованными.
5. Если у Дилера возникают сомнения, относительно производственного характера недостатка автомобиля, то в ответе на претензию необходимо кратко изложить свои аргументы и указать сроки проведения экспертизы по данному вопросу в соответствии с п. 5 ст. 18 ФЗ ОЗПП. Предложить Клиенту участвовать в экспертном осмотре (это его право), фотографировать, ставить вопросы, но не мешать работе экспертов и помогающих им сотрудников Дилера.

Сроки, установленные ФЗ РФ ОЗПП для удовлетворения требований потребителя

Сроки для замены товара ненадлежащего качества продавцом

(изготовителем, импортером, ст. 21 закона)

1. В течение **7 дней** со дня предъявления потребителем соответствующего требования.
2. Если требуется проверка качества или экспертиза товара – в течение 20 дней со дня предъявления требования о замене.
3. При отсутствии на момент обращения товара для замены – в течение **одного месяца** со дня предъявления требования о замене.

Сроки удовлетворения иных требований потребителя (ст. 22 закона)

В течение **10 дней** со дня предъявления должны быть удовлетворены следующие требования:

- О соразмерном уменьшении покупной цены товара;
- О возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или иным лицом;
- О возврате уплаченной за товар денежной суммы;
- О возмещении убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества;
- О возмещении убытков, причиненных вследствие предоставления ненадежной информации о товаре.

Судебная защита

При удовлетворении судом требований потребителя с продавца (изготовителя, импортера) взыскивается штраф в размере **50%** от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, или общества защиты прав потребителей, если они выступают в суде в защиту прав потребителей.

Ответственность продавца (изготовителя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя (статья 23 закона)

| Пропуск срока | Вид ответственности |
|--|---|
| Устранения недостатков товара | Уплата неустойки (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки. Цена товара на момент: - добровольного удовлетворения требований потребителя; - в день вынесения судебного решения. |
| Замены товара ненадлежащего качества | |
| Соразмерного уменьшения цены на товар ненадлежащего качества | |
| Возмещения расходов на исправление недостатков товара | |
| Возмещения убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества | |
| Возмещение убытков вследствие предоставления ненадлежащей информации о товаре | |
| Вместо неустойки потребитель может произвести замену своего требования (например, вместо устранения недостатка потребовать замены товара и т.п.) | |

Продавец (изготовитель, импортер) освобождается от ответственности, если недостатки товара, на который установлен гарантийный срок, возникли вследствие:
нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

Ответственность дилера по претензионным обращениям

- Дилер обязан проинформировать **продавца и ММР** о предпосылках к возврату автомобиля;
По всем случаям неоднозначного ответа на вопрос о характере дефекта необходимо составить PQI и направить claim в отдел гарантии ММР (видимые дефекты);
- Если ММР будет обнаружено, что дилером затянуты сроки ремонта (не зависимо от того является он продавцом или нет), то дилеру будет выставлена претензия о возмещении понесенных расходов по результатам компенсации ММР потребителю;
- Необходимо помнить, что срок устранения недостатков товара не может превышать **45 дней**. Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней (вследствие неоднократного устранения различных недостатков) также дает право Клиенту на возврат а/м.

Существенный недостаток

Существенный недостаток товара – это неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

Данный факт устанавливается судом на основании судебной экспертизы

Недостатки, которые относятся к существенным согласно Пленуму Верховного суда РФ №17:

- **неустранимый недостаток товара** – недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения товара в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данного товара в целях, для которых товар такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцом и (или) описанием при продаже товара по образцу и (или) по описанию;
- **недостаток товара, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов**, – недостаток, расходы на устранение которого приближены к стоимости или превышают стоимость самого товара либо выгоду, которая могла бы быть получена потребителем от его использования.
- **недостаток товара, который не может быть устранен без несоизмеримой затраты времени**, – недостаток, на устранение которого затрачивается время, превышающее установленный соглашением сторон в письменной форме и ограниченный сорока пятью днями срок устранения недостатка товара.
- **недостаток товара, выявленный неоднократно**, – различные недостатки всего товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке, либо условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемым требованиям) и приводит к невозможности или недопустимости использования данного товара в целях, для которых товар такого рода обычно используется, или в целях, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;
- **недостаток, который проявляется вновь после его устранения**, – недостаток товара, повторно проявляющийся после проведения мероприятий по его устранению.

Организация проведения проверки качества

1. Проверка качества проводится специалистами дилера (не менее трех человек).
По результатам проверки качества составляется Акт проверки качества.
2. Уведомление клиента о времени и месте проведения проверки качества желательно отправить не менее чем один день. Если Клиент не намерен сдавать свой автомобиль для проведения проверки качества, необходимо письменно уведомить клиента о необходимости ее проведения по закону. (необходимо сохранить копию письма и уведомление о вручении).
3. Клиент вправе присутствовать при проведении проверки качества (но не обязан).
Все замечания клиента следует вносить в акт проверки качества.
4. Если в процессе осмотра автомобиля делались снимки неисправных деталей, узлов и агрегатов, то их обязательно необходимо отразить в акте проверки качества. На каждом снимке необходимо поставить подпись клиента чтобы данные документы впоследствии имели юридическую силу и могли использоваться в случае судебного процесса.
5. Если при проведении проверки качества стороны не достигли согласия,
то Дилер должен заказать и оплатить экспертизу.
(клиент подписал свое несогласие с результатами проверки качества, либо выражает устное несогласие, направляет письменную претензию)

Согласование демонтажа и разборки узла/агрегата с клиентом

Никакого отдельного бланка на разборку не требуется. Ниже приведены варианты согласования с клиентом:

1) **Клиент ожидает на приемке, акт заявки подписан, автомобиль в цеху для проведения диагностики.** При диагностике возникла необходимость демонтажа, проведения разборки ДВС, МКПП, АКПП и др. В данном случае на бланке заявки можно от руки написать следующее: **“Согласие на демонтаж и разборку ДВС (МКПП и др.) в отсутствие клиента получено”**. Под данной фразой клиент ставит свою подпись, расшифровку, дату. Либо клиент самостоятельно пишет фразу **«Согласен на демонтаж и разборку ДВС (МКПП и др.) в мое отсутствие»**, подписывает и указывает дату.

2) **Клиент сдал автомобиль, оформил заявку на диагностику, и сообщил, что намерен уехать.** Если на основании заявки вы предполагаете необходимость проведения разборочных работ (на основании своего опыта), то необходимо перед уходом клиента подписать на бланке заявки его согласие на демонтаж и разборку (см. на примере пункта 1).

3) **Клиент сдал автомобиль, оформил заявку на диагностику и сразу уехал.** Если вы **НЕ УСПЕЛИ** подписать на бланке заявки согласие клиента на демонтаж и разборку, то в данном случае данные работы необходимо согласовать по телефону. Ответственный сотрудник сервиса делает звонок клиенту, сообщает о необходимости разборки (демонтажа) ДВС (МКПП, АКПП и др.) для определения причины возникновения недостатка, получает устное разрешение клиента на разборку.

В ЭТОМ СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМО ВЫПОЛНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ: после устного согласования разборки ДВС (МКПП, АКПП и др.) необходимо в тот же день продублировать информацию (которую вы сообщили клиенту по телефону) ТЕЛЕГРАММОЙ С УВЕДОМЛЕНИЕМ: **“Согласно договоренности с Вами по телефону, ___ / ___ /2013 в 9:00 состоится разборка (демонтаж) ДВС (АКПП, МКПП и др.) Вашего автомобиля для определения причины возникновения недостатка по адресу г. _____, ул. _____, д. _____. В случае, если Вы намерены присутствовать при разборке (демонтаже) ДВС (АКПП, МКПП и др.), просим Вас явиться по указанному адресу в назначенное время”**. Телеграмма посылается не ранее, чем за день до разборки ДВС (АКПП и др.).

Обязательно сохраняйте копию телеграммы и копию уведомления. После разборки сообщите клиенту о результатах, сложите все детали в одну коробку и опечатайте в одностороннем порядке.

Если клиент запрещает (по телефону) проведение работ по разборке (демонтажу) без его участия, то необходимо в тот же день отправить клиенту ТЕЛЕГРАММУ С УВЕДОМЛЕНИЕМ следующего содержания:

“Согласно полученной от Вас информации по телефону ___ / ___ /2013, Вы запретили проводить работы по разборке (демонтажу) ДВС (АКПП и др.) для определения причины возникновения недостатка Вашего автомобиля. Просим незамедлительно согласовать с нами дальнейшие действия либо забрать Ваш автомобиль по адресу г. _____, ул. _____, д. ____”.

В данном случае клиент не сможет предъявить превышение сроков ремонта по ФЗ ОЗПП (45 дней), если намеренно не будет забирать свой автомобиль 45 дней. При этом, можно отправить клиенту повторную телеграмму (дублировать предыдущую информацию) с припиской: **“Дополнительно сообщаем, что Ваш автомобиль перемещен на стоянку автомобилей, ожидающих ремонта. Стоянка автомобиля на территории дилерского центра _____ рублей в сутки”**

Примечание: указанный текст телеграмм - рекомендуемый и может изменяться с учетом конкретных обстоятельств.

Блок-схема для согласования демонтажа и разборки узла/агрегата с

КЛИЕНТОМ.

Заявка на ремонт подписана с клиентом, а/м на диагностике

Клиент
ожидает на
приемке

Клиент
сообщил, что
хочет уехать

В акте заявки письменно отметить
согласие клиента на
демонтаж и разборку
(текст указан в предыдущем
слайде)

Подпись клиента / Расшифровка /
дата

Клиент уехал
сразу

Клиент отказался
что-либо
подписывать

Согласование с клиентом демонтажа и
разборки по телефону

Клиент
согласен на
разборку

Клиент не
согласен на
разборку

Дублируем
информацию
телеграммой с
уведомлением за 1
день до разборки

Уведомляем
телеграммой о
необходимости
незамедлительно
согласовать дальнейшие
действия либо забрать
а/м

Демонтаж и разборка
на след. день

Клиент
соглашается
на разборку

Клиент
забирает
а/м

Сообщите о
результатах разборки
клиенту

Организация проведения экспертизы

- 1. Участники экспертизы.** При проведении экспертизы должны присутствовать: собственник а/м, представители Дилера и эксперт (в сложных случаях представитель от ММР). Необходимо исключить присутствие посторонних лиц.
- 2. Уведомление Клиента.** Клиент должен быть письменно уведомлен под роспись о времени и месте проведения экспертизы (желательно не менее, чем за три дня в т.ч. телеграммой).
Если Клиент не намерен сдавать свой автомобиль для проведения экспертизы, необходимо письменно его уведомить о необходимости ее проведения по закону.
(необходимо сохранить копию письма и уведомление о вручении).
- 3. Соблюдение условий для проведения экспертизы.** Экспертиза должна проводиться до какого-либо вмешательства в автомобиль (ремонт а/м, замена масла, мойка а/м, устранение каких-либо других недостатков).
- 4. Привлечение экспертной организации и постановка вопросов перед экспертом.**
Экспертную организацию и вопросы для экспертизы необходимо согласовать с гарантийным отделом ММР.
- 5. Основание для не проведения экспертизы Дилером.** Письменный запрет Клиента о проведении экспертизы на его автомобиле либо когда запрет выражен действиями клиента (закрыв автомобиль, забрал ключи и т.п.)

Организация проведения экспертизы

Если при диагностике/проверке качества выполнялась разборка основного узла/агрегата, то перед проведением экспертизы необходимо выполнение одного из следующих условий:

1. Демонтированные детали основных узлов двигателя и др. вместе с крепежом необходимо собрать в отдельную упаковку, опечатать и сохранить (чтобы обеспечить возможность проведения досудебной или судебной экспертизы).
Необходимо, чтобы Клиент расписался на упаковке с демонтированными деталями, если он присутствовал.
2. Если Клиент не присутствовал при проверке качества, необходимо выполнить вышеуказанные действия в одностороннем порядке.

Основание для проведения экспертизы. FAQ.

Что должно быть основанием для начала проведения экспертизы?

Правовым основанием для проведения досудебной экспертизы является несогласие клиента с выводами полученными дилером в ходе проведенной диагностики (проверки качества) о причинах возникновения недостатков .

Должен ли владелец заявить о своем несогласии в письменном виде или достаточно устного заявления?

Закон не уточняет форму в какой должно быть оформлено несогласие потребителя, следовательно оно может быть как письменным так и устным. (устное несогласие, письменная претензия от клиента)

Как рекомендуется фиксировать несогласие клиента с результатами диагностики/проверки качества?

Рекомендуем фиксировать в письменном виде (надпись клиента на заказ-наряде, в акте проверки качества, отдельная претензия клиента, подписание с клиентом согласия на проведение экспертизы и т.п.).

Как бывает на практике при фиксации несогласия клиента устно?

На практике не редко бывает так, что устно клиент не соглашается с результатами диагностики и просит провести независимую экспертизу, дилер ее проводит за свой счет и получает результат не в пользу клиента. В этом случае клиент должен возместить дилеру расходы на проведение экспертизы. Но клиент заявляет, что проводить экспертизу не просил и спор о причинах возникновения недостатков отсутствовал. Доказать обратное (при отсутствии письменных документов) очень проблематично. Таким образом, получается, что дилер провел экспертизу по своей инициативе и требовать с клиента возмещения расходов на ее проведение, не вправе.

Что необходимо сделать, чтобы устное несогласие клиента приобрело юридическую силу?

- Если клиент заявлял о своем несогласии в присутствии сотрудников ДЦ, рекомендуется письменно засвидетельствовать о данном факте в количестве трех сотрудников (которые находились в данный момент в присутствии клиента).

- Если клиент заявляет о своем несогласии по телефону, то необходимо не менее чем за три дня перед проведением экспертизы отправить телеграмму с уведомлением следующего содержания:

“Согласно Вашему несогласию с результатами диагностики/проверки качества, которое Вы выразили по телефону,

сообщаем Вам, что __/__/2013 в 9:00 назначена независимая экспертиза двигателя (АКПП,МКПП и др.) Вашего автомобиля для определения причины возникновения недостатка (согласно ст. 18 п.5 ФЗ ОЗПП) по адресу г. ____, ул. ____, д. ____.

В случае, если Вы намерены присутствовать при проведении экспертизы двигателя (АКПП,МКПП и др.), просим Вас явиться по указанному адресу в назначенное время”.

Практическое задание

Какие действия необходимо принять Дилеру в следующих, когда проведение экспертизы невозможно:

1. Проведена первичная диагностика автомобиля, требуется демонтаж АКПП с разборкой
(для проведения проверки качества). **Клиент отказался от разборки и хочет забрать автомобиль.**
2. Проведена первичная диагностика, проведен демонтаж АКПП с разборкой, проведена проверка качества, клиент не согласен с результатами проверки качества.
Клиент отказывается от проведения независимой экспертизы.

Ответы на практическое задание

Какие действия необходимо принять Дилеру в случаях, когда проведение экспертизы невозможно:

1. Проведена первичная диагностика автомобиля, требуется демонтаж АКПП с разборкой (для проведения проверки качества). Клиент отказался от разборки и хочет забрать автомобиль.

Ответ: В заказ-наряде при выдаче автомобиля необходимо указать следующее:

“Для определения причины возникновения указанного клиентом недостатка требуется проведение проверки качества автомобиля (согласно ст. 18 п.5 ФЗ ОЗПП) , которая включает в себя демонтаж и разборку двигателя (АКПП, и др.). Автомобиль выдан в связи с тем, что Клиент не дал согласия на разборку двигателя (АКПП и др.)”

2. Проведена первичная диагностика, проведен демонтаж АКПП с разборкой, проведена проверка качества, клиент не согласен с результатами проверки качества.

Клиент отказывается от проведения независимой экспертизы.

Ответ: В заказ-наряде при выдаче автомобиля необходимо указать следующее:

“Для определения причины возникновения указанного клиентом недостатка требуется проведение независимой экспертизы двигателя/АКПП и др. (согласно ст. 18 п.5 ФЗ ОЗПП).

От проведения независимой экспертизы клиент отказался. Демонтированные детали двигателя/АКПП и др. собраны в отдельную тару и опечатаны”

FAQ

Как поступать, если после опечатывания деталей с клиентом, возникла необходимость дополнительных проверок? Вызывать клиента? Есть образец акта опечатывания?

Автомобиль опечатывается для того, чтобы подготовить объект для дальнейшего исследования (подготовить к проведению экспертизы).

Если в результате проверки качества дилером не выявлен характер дефекта (не согласован PQI по способу ремонта или не закончено согласование рекламации), то опечатывание деталей на данной стадии не рекомендуется. (рекомендуется только надлежащее хранение демонтированных деталей)

Если PQI и клейм согласованы, значит предварительно определен характер дефекта и автомобиль может быть опечатан для дальнейшего проведения экспертизы.

Если автомобиль опечатан в присутствии клиента, и потребовалось вскрыть автомобиль и демонтированные детали, то необходимо вызывать клиента, затем заново опечатывать автомобиль перед проведением экспертизы.

Специального акта для опечатывания автомобиля нет, но при согласовании с клиентом проведения экспертизы (в письменном виде, например договор на проведение экспертизы), необходимо указать, что демонтированные детали упакованы в отдельную тару и помещены в автомобиль, который опечатан в присутствии клиента. Если клиент отказывается от проведения экспертизы (автомобиль уже опечатан), то необходимо выдать а/м клиенту, в заказ-наряде указать результаты диагностики, характер дефекта и письменно отметить о том, что автомобиль опечатан и требуется проведение экспертизы согласно ФЗ РФ ОЗПП. Владелец от проведения экспертизы отказался (Подпись / Расшифровка / дата)

Если автомобиль опечатывался в отсутствие клиента, то после вскрытия автомобиля необходимо заново опечатать те панели кузова, где печать была нарушена.

При опечатывании автомобиля необходимо убедиться, что все демонтированные детали были упакованы в отдельную тару и подписаны (табличкой с VIN). Затем необходимо опечатать (нанести пломбу в произвольной форме – наклейка с водозащитным покрытием, например прозрачный скотч поверх самоклеющейся бумаги) все открывающиеся панели кузова – двери, капот, багажника. На пломбе (наклейке) необходимо указать "Опечатано. Дата. Подписи (клиента, и двух-трех сотрудников). Расшифровки подписей. "

FAQ

Насколько корректно в акте проверки качества описать обнаруженные неисправности и не указать причину? Не всегда возможно сделать вывод о характере неисправности без консультации с производителем. Как поступать в подобной ситуации?

- Под консультацией с производителем подразумевается PQI и клейм, которые необходимы для предварительного согласования.
- До получения ответа по предварительному согласованию (accepted or denied claim) обнаруженные неисправности могут быть зафиксированы только в виде результатов диагностики.
- Как только получен ответ по предварительному согласованию (denied claim) с описанием причины отклонения рекламации, то есть два варианта развития событий:
- Если дилер согласен с заключением MMP, то необходимо ознакомить клиента с результатами диагностики, пригласить клиента на проведение проверки качества, оформить результаты диагностики и выявленный характер дефекта в виде акта проверки качества. (далее по известной процедуре). Необходимо отметить, что определить причину (или наиболее вероятную причину) неисправности в рамках проведения проверки качества не всегда возможно. Наиболее вероятную причину возникновения неисправности сможет установить только экспертиза.
- Если дилер не согласен с заключением MMP об эксплуатационном характере дефекта, то дилер может согласовать с клиентом и MMP проведение экспертизы.

FAQ

Так же, хотелось бы уточнить действия дилера, когда клиент не дает согласия на разбор ДВС, мотивируя нежеланием оплачивать работы при отсутствии производственного недостатка. Если точнее, то устно соглашается, но подписывать документы отказывается. Авто на территории дилера. Необходимость разбора ДВС возникла после частичной диагностики. Достаточно со стороны дилера письма клиенту о необходимости проведения проверки качества с разбором ДВС?

- Для ответа на данный вопрос посмотрите слайд 15-16 презентации. Если клиент соглашается на разборку и демонтаж двигателя устно или по телефону, но подписывать категорически отказывается, то необходимо отправить клиенту телеграмму с уведомлением о необходимости проведения проверки качества/разборки двигателя (примерный текст телеграмм указан на слайде 15). Рекомендуется отправлять телеграмму с уведомлением не позднее одного дня до назначенной даты проведения проверки качества/разборки двигателя. Отвечая на Ваш вопрос, этого будет достаточно, чтобы согласование данных работ имело юридическую силу.
- Если клиент отказывается оплачивать работы по разборке и демонтажу двигателя (это свидетельствует о том, что клиент не согласен с результатами проверки качества), то дилер обязан зафиксировать данное несогласие в письменном виде и провести экспертизу.
- Основание для проведения экспертизы смотрите на слайде 19 презентации (в том числе, если клиент не соглашается с результатами только в устной форме).
- Автомобиль является предметом удержания, если в акте приема-передачи правильно указана заявка с указанием вида работ, которые требуется выполнить, и их предварительная стоимость. (Пример: "Стук в двигателе в передней части" – не указан вид требуемых работ. "Стук в двигателе в передней части. Провести первичную диагностику. Предварительная стоимость работ 5000 рублей" – указан вид требуемых работ и предварительная стоимость). Если предварительная стоимость работ не указана, то исполнитель вправе настаивать на оплату заявленных клиентом работ по прейскуранту.

FAQ. Пример согласования

Genser
Возможность быть лучшим

143960, М.О., г. Реутов, 3-й км МКАД,
тел.+7(495)780-9393,
режим работы: пн-вс 9-21



Заявка на ремонт №619590-0243 от 22.11.2013

| | |
|--|------------------------------|
| Собственник ТС: Агаев Рашад Алтай Оглы | Модель: MAZDA 3 |
| Заказчик работ: Агаев Рашад Алтай Оглы | VIN: JMZBL12Z511510532 |
| Адрес заказчика: 143960, Московская обл., г. Реутов, ул. Некрасова, дом 18, кв. 36 | VIN2: |
| Телефон: м. 89055600050; м. 89265595812; | Двигатель, №: Z6 A26914 |
| Гос. номер: H484CC190 | Год выпуска а/м: 2011 |
| | Дата продажи а/м: 18.01.2012 |
| | Пробег, км: 30 322 |

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Дата и время по записи: | Дата и время приема в ремонт: 22.11.2013 09:36 | Планируемая дата и время выдачи а/м заказчику: ___ / ___ / ___ : ___ |
|-------------------------|--|--|

Причина обращения (со слов заказчика):
Жалоба клиента: стук при холодном запуске ДВС; Замечено : 20.01.2012г; В процессе эксплуатации звук прогрессирует; Перепробег в следствии нахождения автомобиля в другом городе;

(дата и подпись заказчика)

| Описание операций / запасные части | Код операции/ код детали | Нормо-час/ кол-во | Предварительная стоимость, руб. |
|--|--------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Предварительная проверка | | | |
| <p><i>Требуется детальная проверка элементов ДВС</i></p> <p>СО СТОИМОСТЬЮ ЗАЯВЛЕННЫХ РАБОТ СОГЛАСНО ПРЕЙСКУРАНТУ</p> <p>ОЗНАКОМЛЕН И СОГЛАСЕН</p> <p>«25» ноября 2013г. подпись <i>[Подпись]</i></p> | | | |
| Предварительная стоимость ремонта, без учета стоимости запасных частей и материалов: | | | |

Прошу замененные (неисправные) узлы и детали после ремонта не возвращать

Проверка качества (диагностика) автомобиля, на который установлен гарантийный срок, будет производиться "___" в ___ час ___ мин. О праве присутствовать при проведении проверки качества уведомлен. При невозможности прибытия к назначенному времени согласен на проведение проверки качества мое отсутствие.

Подпись Заказчика _____

Настоящая Заявка является предложением Заказчика заключить договор на оказание услуг (выполнение работ) по ремонту и техническому обслуживанию автомобиля, считаясь акцептованной Исполнителем и приобретает силу договора с момента подписания ее Сторонами и передачи автомобиля Заказчика Исполнителю по акту приема-передачи.

Подписание настоящей Заявки Заказчиком означает задание Заказчика выполнить работы по устранению дефектов и/или неисправностей, указанных в разделе "Причина обращения" настоящей Заявки.

Подпись Заказчика на заявке свидетельствует о его ознакомлении и согласии с содержанием, изложенным как на лицевой, так и оборотной стороне заявки.

Настоящим Заказчик выражает свое безусловное согласие на обработку (на осуществления любых действий, операций) любым способом информации, относящейся к персональным данным Покупателя, которая предоставлена или может быть предоставлена ЗАКАЗЧИКОМ ИСПОЛНИТЕЛЮ при заключении и исполнении настоящего договора (далее - персональные данные), в том числе, на передачу указанных персональных данных и осуществления аналогичных действий ООО MAZDA MOTOR РУС и иным компаниям группы MAZDA, а также любым иным компаниям, с которыми ООО MAZDA MOTOR РУС по собственному усмотрению заключило/заключит соответствующие договоры, для следующих целей:

- предоставления Покупателю информации о товарах и услугах, которые потенциально могут представлять интерес;
- сбора и обработки статистической информации и проведения маркетинговых, социологических, и других исследований;
- доставки заказанных/согласованных товаров и предоставления услуг.

Согласие на обработку персональных данных в соответствии с указанными выше условиями предоставляется Заказчиком на 10 (десять) лет.

Представитель Исполнителя (Чигиряев А. В.) _____ Заказчик (Агаев Рашад Алтай Оглы) _____ (дата)

Дата, время печати: 22.11.2013 13:41:21



Порядок действий при выявлении следующих неисправностей, требующих дорогостоящего ремонта

Выход из строя ДВС или каталитического нейтрализатора вследствие использования некачественного топлива.

1. Снять полную диагностическую сессию даже при отсутствии кодов неисправностей и сохранить ее в электронном виде. Бумажный вариант приложить к Акту осмотра.
2. В присутствии Клиента отобрать 3 пробы топлива, каждая не менее 1 литра (1 для исследований в лаборатории, 1 для Дилера и 1 для Клиента). Каждую пробу необходимо поместить в чистую герметичную тару из темного стекла и опечатать ее в присутствии Клиента.
3. Предложить Клиенту разборку ДВС/распил катализатора или иные требующиеся диагностические работы. На все работы требуется получить письменное подтверждение клиента. Если клиент не согласен с проведением диагностических работ, требуется письменно зафиксировать данный отказ и предложить проведение экспертизы.
4. Зафиксировать в Акте осмотра результаты диагностики и обнаруженные повреждения под подпись Клиента.
5. Если результаты диагностики автомобиля или исследования топлива указывают на то, что неисправность ДВС вызвана использованием некачественного топлива, необходимо уведомить об этом Клиента.

Порядок действий при выявлении следующих неисправностей, требующих дорогостоящего ремонта

1. Если Клиент не спорит и соглашается оплачивать ремонт, то необходимо:
 - Вручить Клиенту под роспись результаты диагностики ДВС, указывающие на наличие эксплуатационного дефекта (письменный мотивированный отказ в гарантии).
 - Оформить заказ-наряд на проведение ремонтных работ за подписью Клиента.
 - Сохранить копии документов, а также фотоснимки поврежденных деталей, на случай предъявления претензий в будущем о возврате денежных средств за ремонт (в соответствии со ст. 18 ФЗ РФ ОЗПП).
 - Передать Клиенту под роспись замененные в ходе ремонта детали (если он настаивает на возвращение деталей).

2. Если Клиент спорит о причине возникновения недостатка (считает его производственным):
 - Предложить Клиенту (владельцу или доверенному лицу, в полномочия которого входит предъявление требований в соответствии с ФЗ РФ ОЗПП) написать заявление/претензию, где он выражает свое несогласие с тем, что ремонт не гарантийный и требует проведения гарантийного ремонта или иной формы удовлетворения.
 - Оформить согласие/отказ за подписью Клиента на проведение экспертизы.

3. Если Клиент хочет забрать автомобиль и все детали, то:
 - Необходимо выдать автомобиль Клиенту под роспись : С результатами диагностики ДВС и причиной неисправности ознакомлен, отбор проб топлива выполнен, отказываюсь от проведения экспертизы ДВС и топлива, которые требуются по закону РФ ОЗПП.
 - Сохранить все документы по приемке автомобиля, результаты диагностики, разборки, а также фотографии.

Порядок действий при выявлении следующих неисправностей, требующих дорогостоящего ремонта

Выход из строя ДВС вследствие масляного голодания.

1. В присутствии Клиента проверить уровень масла при помощи масляного щупа.
2. Зафиксировать уровень масла в Акте приема автомобиля под подпись Клиента.
3. Согласовать с Клиентом первичную диагностику ДВС под подпись.
4. Произвести первичную диагностику ДВС на обнаружение внешних течей (визуально). Снять полную диагностическую сессию даже при отсутствии кодов неисправностей и сохранить ее в электронном виде. Бумажный вариант необходимо приложить к Акту осмотра.
5. Произвести слив масла из ДВС в мерную тару в присутствии Клиента (если отказывается, то зафиксировать в Акте осмотра под подпись Клиента его отказ). **Опечатать 3 однородные пробы (не менее 100 г каждая – для Дилера, Клиента, и исследования)** слитого масла для возможной экспертизы его состава – она покажет наличие смеси и ее компоненты.
6. Зафиксировать в Акте осмотра количество масла, слитого из ДВС, под подпись Клиента.
7. Произвести фотосъемку повреждений.
8. Зафиксировать в Акте осмотра результаты диагностики и обнаруженные повреждения под подпись Клиента
9. Если результаты первичной диагностики указывают на то, что масляное голодание вызвано ненадлежащим уходом со стороны владельца, необходимо его об этом устно уведомить.

Порядок действий при выявлении следующих неисправностей, требующих дорогостоящего ремонта

Порядок действий в случае если Клиент спорит о причине возникновения недостатка (считает его производственным) необходимо:

- Предложить Клиенту разборку ДВС для проведения проверки качества, согласовать все необходимые для этого работы под подпись клиента
- Разборку ДВС осуществлять в присутствии Клиента (ни одна деталь не должна быть демонтирована в его отсутствие), или под его роспись о согласии разборки в его отсутствие, с уведомлением о его праве на присутствие.
- Упаковать все детали, которые демонтированы из ДВС (крепеж, прокладки, детали), опечатать и сохранить (на случай дополнительных исследований или судебной экспертизы).
- Необходимо, чтобы Клиента расписался на упаковке с демонтированными деталями, если он присутствовал.

Порядок действий при выявлении следующих неисправностей, требующих дорогостоящего ремонта

Если Клиент не дает своего согласия на разборку ДВС, или если по результатам разборки ДВС выясняется, что неисправность носит эксплуатационный характер, и Клиент с этим не согласен, необходимо предложить ему провести экспертизу. Для этого необходимо:

- Предложить Клиенту написать претензию, где он выражает свое несогласие с тем, что ремонт не гарантийный и требует проведения гарантийного ремонта или иной формы удовлетворения.
- Оформить согласие/отказ за подписью Клиента на проведение экспертизы.

Если Клиент хочет забрать автомобиль и все детали, то необходимо выполнить следующее:

- Выдать автомобиль Клиенту под роспись о том, что обнаружено по результатам диагностики, указать предположительную причину неисправности, указать о том, что произведен отбор проб масла и требуется проведение экспертизы по закону (п. 5 ст. 18 ФЗ ОЗПП).
- Сохранить все документы по приемке автомобиля, результатам диагностики, разборки, а также фотографии.

Практическое задание

Ситуация 1. Владелец Mazda 6 2011 года заявляет стук в рулевой рейке. Стук подтверждается при первичном осмотре – стук в районе рулевого механизма. При диагностике люфтов в рулевом управлении не обнаружено.

Клиент настаивает на гарантийной замене рейки. Ваши действия?

Ситуация 2. Владелец Mazda CX-5 2012 года заявляет о горящей лампочке Check engine. При диагностике обнаружен код на неисправность каталитического нейтрализатора.

Клиент отказывается от распила катализатора, требует заключение о характере дефекта.

Ваши действия?

Ситуация 3. Владелец Mazda 3 2013 года заявляет дефект – отслоение лакового слоя двух колесных дисков при пробеге 3000 км. При осмотре обнаружили небольшие царапины дисков (не в зоне отслоения лака). Клиент настаивает на производственном дефекте. Ваши действия?

Ситуация 4. Владелец Mazda CX-7 2011 года заявляет о стуке в двигателе при в движении.

При диагностике внешних утечек масла не обнаружено. Масло в двигателе в пределах нормы.

Ваши действия?

По всем ситуациям необходимо Ваше понимание процессов :

Акт приема-передачи --- Оформление заявки --- Первичный осмотр --- Диагностика ---

--- Запрос в отдел гарантии ММР--- Предоставление клиенту результатов диагностики ---

--- Проведение проверки качества --- Организация проведения экспертизы.

Порядок действий при обращении клиента на стук рейки



Факторы, влияющие на рост претензий со стороны потребителей, подлежащих рассмотрению в судебном порядке

Скриншот с сайта МОО Общество защиты прав потребителей «Триумф»

Возврат денег за новый автомобиль, купленный в автосалоне



Возврат автомобиля продавцу - это возможно!

Мало кто знает, но купив новый автомобиль у дилера, его можно ему же вернуть в автосалон после нескольких лет эксплуатации, получив при этом 100% его стоимости!

Обычно процесс возврата автомобиля осложняется необходимостью проведения сложных и дорогостоящих экспертиз. Хотя есть возможность вернуть автомобиль и без них – за счет несоблюдения продавцом или импортером обязательных требований к автомобилям и информации о них.

Уровень правовых знаний автодилеров зачастую столь низок, что позволяет вернуть любой автомобиль, даже если в нем нет недостатков.

Перечислим случаи, когда мы можем Вам вернуть деньги за ваш автомобиль:

1. Проявление в течение гарантийного срока в автомобиле дважды или чаще любого (!) недостатка, на который распространяется гарантия;
2. Проявление в течение гарантийного срока любого недостатка, который сервисный центр не сумел устранить или который проявился снова после его устранения;
3. Если устранение одного недостатка автомобиля заняло более 45 дней;
4. Если Вы не могли пользоваться автомобилем в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;
5. Если продавец или импортер не предоставили Вам ВСЮ информацию о потребительских качествах автомобиля ДО заключения договора купли-продажи.

Человеку, не имеющему нашего опыта и знаний, может показаться, что ни один из этих случаев к его автомобилю не подходит, но поверьте нашему опыту – "был бы автомобиль, а повод вернуть его дилеру найдется!"

Обратитесь к нам за консультацией и мы оценим Ваши шансы вернуть деньги за автомобиль.

Часто достаточно лишь желания автовладельца вернуть автомобиль и некоторой настойчивости в исполнении наших рекомендаций :). Мы не можем публиковать все хитрости и тонкости данного вопроса, но можем их применить в Вашем конкретном случае с пользой и выгодой для Вас!

Кроме помощи в возврате уплаченных денег за автомобиль мы также поможем заработать на процессе возврата. Мы возместим все Ваши убытки и упущенную выгоду (даже если Вы еще о них не знаете), получим для Вас неустойку за просрочку возврата денег исходя из 1% стоимости автомобиля в день – а это 365% годовых!

Рубрики

- « Новости
- « Статьи
- « Судебная практика
 - « Наша собственная судебная практика
 - « Прочая судебная практика

Метки

Nissan Nissan Juke АВТОВАЗ ЖОХ ОЗПП
"Триумф" аварийный авто автовозврат
автомобиль автосервис б.у. автомобиль
бракованная мебель вернуть автомобиль
продавцу возврат
автомобиля возврат
автомобиля дилеру возврат
автомобиля продавцу возврат денег
за автомобиль возврат мебели
гарантийный ремонт автомобиля дефекты
или замена автомобиля иски в защиту
прав неопределенного круга лиц как
вернуть автомобиль по гарантии КАК
вернуть деньги за автомобиль
коррозия автомобиля кредит мебель
мобильный телефон неисправности
автомобиля неустойка
новостройка обман потребителей ржавчина на
авто ржавчина на автомобиле сгоревший
автомобиль советы
потребителю ст. 333 ГК РФ суд
судебная практика

Соглашение о продлении сроков ремонта (ст. 20 закона)

1. В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара.

При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей, оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о продлении сроков ремонта и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

2. В данном случае рекомендуется указывать другую причину для заключения соглашения о продлении сроков ремонта (например, по причине необходимости проведения дополнительных диагностических работ)

3. В данном случае, на период продленного срока ремонта рекомендуется предоставить клиенту подменный автомобиль, а также, предусмотреть предоставление бонусов

(ТО в подарок и др. на усмотрение Дилера).

Предоставление подменного автомобиля

По сложившейся практике, если Дилер предоставляет Клиенту (физ. лицу - потребителю) подменный автомобиль на период гарантийного ремонта и при этом **Клиент не испытывает неудобств**, связанных с отсутствием у него автомобиля то :

- это, как правило, избавляет Дилера от выплаты большой законной неустойки;
- приняв в безвозмездное пользование подменный автомобиль, Клиент тем самым косвенно выражает свое согласие с гарантийным ремонтом его автомобиля,
- клиенту будет крайне трудно в суде мотивировать требования о замене его автомобиля или расторжении ДКП и возврате денег за автомобиль.

Предоставление подменного автомобиля вероятнее всего может спасти от неустоек и возмещения морального вреда, а также от замены/возврата автомобиля если удалось отремонтировать автомобиль Клиента!

При невозможности предоставления подменного автомобиля возможен вариант компенсации аренды автомобиля от ММР в случае производственного недостатка (см. следующий слайд).

Согласование компенсации подменного автомобиля с ММР

Компенсацию услуги аренды автомобилей (в случае отсутствия подменных автомобилей у дилера) для клиентов необходимо согласовать с клиентским отделом ММР.

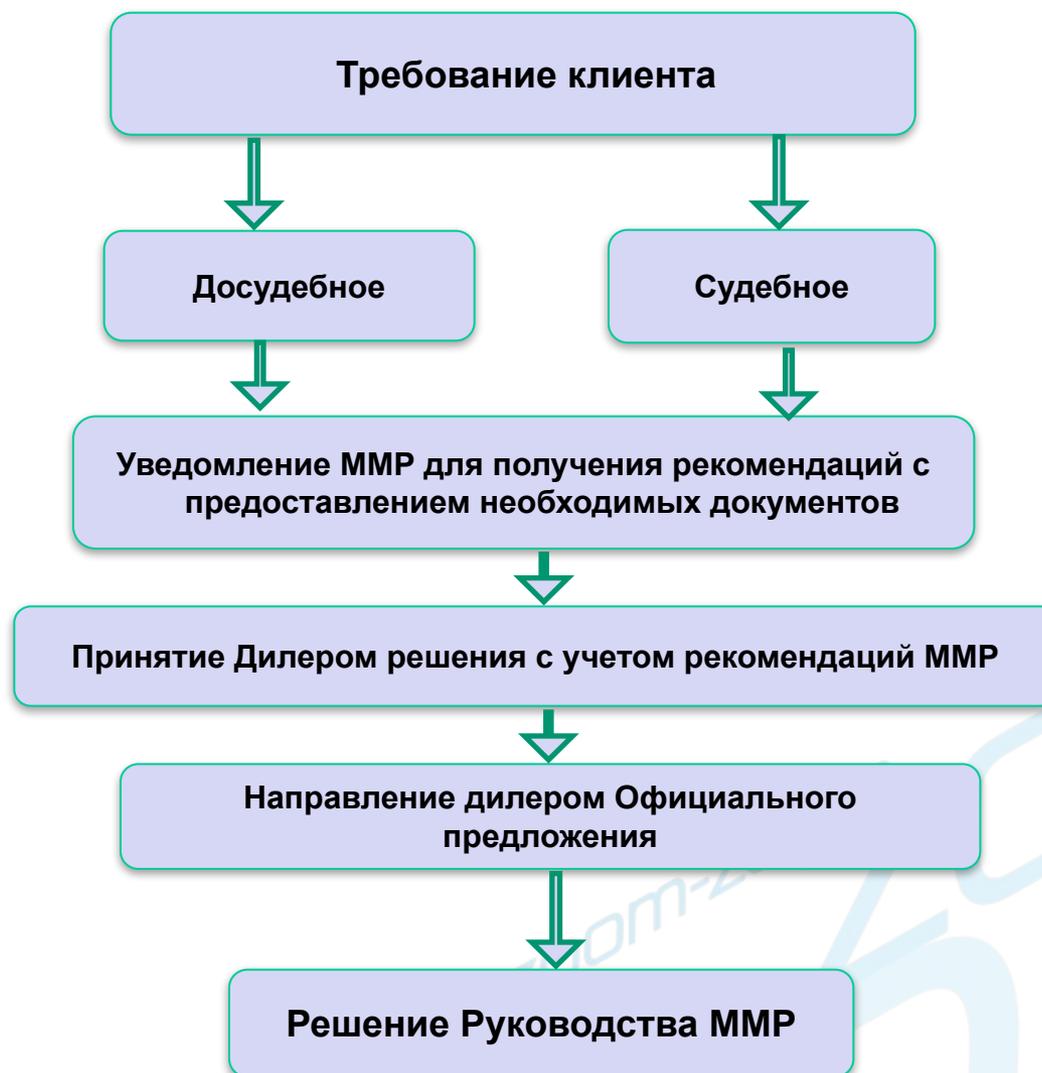
Подтверждение компенсации аренды автомобилей рассматривается клиентским отделом ММР для каждого конкретного случая индивидуально. Процедура согласования описана ниже.

Для согласования компенсации за услуги аренды автомобиля Дилер предоставляет ММР следующие документы:

- 1) Заявка клиента с датой и подписью клиента.
- 2) Переписка между Дилером и ММР в отношении процедур согласования ремонта (PQI, claim, e-mail).
- 3) Дата ускоряющего заказа запасных частей, ожидаемая дата прихода запасных частей на склад Дилера.
- 4) Информация о возможности донорства или покупки запасной части у другого дилера.
- 5) Заключение независимой экспертизы о причине возникновения недостатка (если она проводилась).
- 6) Предварительный расчет убытков за услуги аренды автомобиля. Прейскурант на услуги.
- 7) Иные документы, которые ММР посчитает необходимыми для рассмотрения.

После предоставления вышеуказанных документов, клиентский отдел ММР принимает решение о компенсации затрат дилера на предоставление услуги аренды автомобиля.

Процедура возмещения дилеру убытков, понесенных в связи с удовлетворением требований клиентов.



Перечень документов, предоставляемых в ММР для получения рекомендаций в отношении требований клиента

1. Претензия (требование) клиента.
2. Заключение юриста Официального дилера с оценкой обоснованности требований клиента, в том числе с оценкой перспектив судебного спроса (с указанием степени вероятности определенного результата в процентах), если таковой может иметь место или уже имеет место.
3. Заключение независимой экспертной организации в отношении качества спорного Автомобиля (в случае проведения независимой экспертизы), иные доказательства наличия в автомобиле производственного недостатка.
4. Договор купли-продажи спорного Автомобиля Компании, заключенного между Официальным Дилером и Клиентом.
5. Переписка между Официальным Дилером и Клиентом.
6. Переписка между Официальным Дилером и ММР в отношении спорного Автомобиля (при ее наличии).
7. Предварительный расчет убытков.
8. Иные документы, которые Официальный Дилер и (или) ММР посчитают имеющими значение для выработки рекомендации.

Обязательные условия для получения дилером компенсации понесенных расходов

Получения дилером компенсации понесенных расходов, возможно только при соблюдении следующего условия:

Официальный Дилер обязан принять все разумные меры по досудебному урегулированию Претензии и минимизации размера своих убытков (в частности, меры по уменьшению объема уже заявленных Клиентом правомерных требований и предотвращению возникновения будущих требований), а также действовать таким образом, чтобы избежать применения к Официальному Дилеру санкций и штрафов в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

К таким действия в частности относятся:

- Качественное проведение (диагностики), проверки качества, независимой экспертизы, выполнение работ по устранению недостатков в сроки предусмотренные законом.
- Соблюдение всех действующих правил, положений, регламентов установленных изготовителем (и/или ММР).
- Полноценное и профессиональное представление интересов дилера в суде т.е. участие во всех судебных заседаниях, с последующим обжалованием судебных актов.

Спасибо за внимание! Вопросы?

