

10 ГАРАНТИИ ПРЕДПРИЯТИЯ-ИЗГОТОВИТЕЛЯ И ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ

Гарантии предприятия-изготовителя

1. При отправке потребителю каждый автомобиль (шасси) должен иметь в сопроводительном документе штамп (печать) предприятия-изготовителя.

2. Готовый автомобиль (шасси) может быть осмотрен на предприятии-изготовителе представителем потребителя во всех частях, доступных для осмотра, но без разборки агрегатов и механизмов.

Представителю потребителя предоставляется право потребовать запустить двигатель для проверки исправности работы систем, механизмов и приборов и проверить автомобиль в движении.

3. Гарантийные обязательства предприятия-изготовителя и порядок предъявления рекламаций на автомобиль (шасси) должны выполняться в течение срока, указанного в договоре купли-продажи и соблюдении требований, изложенных в п.п. 4, 7, а также правил хранения, эксплуатации и обслуживания, указанных в настоящем Руководстве по эксплуатации.

Гарантийный срок исчисляется от даты продажи автомобиля Публичным Акционерным Обществом «КАМАЗ» или его уполномоченными представителями потребителю (покупателю).

Гарантии на двигатель Cummins оговариваются в договоре на поставку.

Для автомобилей (шасси) экологического класса 4 и выше гарантийные обязательства на ко-

робки передач ООО «ЦФ КАМА» выполняются в течение срока 36 месяцев и 200000 км пробега в составе автомобиля (шасси)*.

4. Гарантийные обязательства выполняются при условии, если:

- перед реализацией автомобиля (шасси) проведена предпродажная подготовка в соответствии с требованиями, изложенными в «Сервисной книжке»;

- автомобиль реализован не позднее трех лет со дня изготовления;

- автомобиль поставлен на учет в сертифицированных ПАО «КАМАЗ» сервисных центрах, которыми проведены все необходимые виды технического обслуживания в гарантийный период эксплуатации. Информация об адресах таких центров, указывается в «Сервисной книжке»;

- дефектные детали или сборочные единицы представлены на рассмотрение представителям ПАО «КАМАЗ» с соответствующей идентификацией;

- во время технического обслуживания и ремонта использовались только запасные части, изготовленные или сертифицированные ПАО «КАМАЗ» и ранее не подвергавшиеся ремонту.

Если одно из данных условий не выполняется, то предприятие-изготовитель снимает с себя выполнение гарантийных обязательств.

* Рекламационные акты и претензии на них должны направляться в ПАО «КАМАЗ».

5. В течение вышеуказанных гарантийных сроков эксплуатации и наработки предприятие-изготовитель производит безвозмездно замену всех составных частей, преждевременно вышедших из строя по вине предприятия-изготовителя в условиях эксплуатации, оговоренных в «Руководстве по эксплуатации» (кроме составных частей, изложенных в п. 6, ба).

6. Гарантийные обязательства на шины, аккумуляторные батареи, лампы накаливания, комплектующие изделия импортного производства, а также специальное оборудование (самосвальное оборудование, кузова, фургоны, автокраны, цистерны и т. п.), установленное на шасси автомобиля, даются и выполняются непосредственно предприятиями-изготовителями этих изделий.

При этом рекламационные акты и претензии на них должны направляться в ПАО «КАМАЗ».

За информацией о порядке предъявления рекламаций и выполнения гарантийных обязательств по изделиям импортного производства необходимо обращаться к дилеру, сервисному центру, на гарантийном учете у которого находится автомобиль, либо непосредственно в ПАО «КАМАЗ».

6а. Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, вышедшие из строя по причине естественного износа, зависящего от интенсивности и условий эксплуатации автомобиля: тормозные накладки, щетки стеклоочистителей.

7. Рекламации не подлежат рассмотрению и претензии предприятием-изготовителем не удовлетворяются в случаях, если:

- автомобиль использовался не по назначению;
- эксплуатация автомобиля производилась с нарушениями требований и рекомендаций, изложенных в «Руководстве по эксплуатации» и «Сервисной книжке»;
- внесены конструктивные изменения, не согласованные с Главным конструктором ПАО «КАМАЗ»;
- масса эксплуатируемого автомобиля превышала установленную технически допустимую максимальную массу;
- автомобиль эксплуатировался с прицепом, масса которого превышала установленную технически допустимую максимальную массу;
- осуществлялась эксплуатация автомобиля неквалифицированными водителями;
- вождение автомобиля осуществлялось на высокой скорости, не совместимой с состоянием дорог;
- использовались топлива, масла, жидкости или производилось смешивание масел, жидкостей разных фирм-производителей или разного качества, не предусмотренные химмотологической картой;
- акт составлен не по установленной форме или представлен на рассмотрение предприятию-изготовителю с необоснованным нарушением сроков;

- по запросу предприятия-изготовителя потребителем одновременно с актом не представлены вышедшие из строя неисправные составные части;
- произведена разборка неисправных составных частей до прибытия представителя предприятия-изготовителя или без его официального согласия;
- нарушена заводская пломбировка.

Эксплуатирующие организации должны представить необходимые документы, подтверждающие соблюдение условий, изложенных в данном пункте.

8. Информация об адресах сервисных центров и пунктов, осуществляющих гарантийное обслуживание и замену (высылку) составных частей, преждевременно вышедших из строя в условиях эксплуатации по вине предприятия-изготовителя, указываются в «Сервисной книжке».

Порядок предъявления рекламаций

При обнаружении в гарантийный период эксплуатации неисправности автомобиля владелец обязан прекратить его дальнейшую эксплуатацию, обеспечить хранение автомобиля в условиях, предотвращающих ухудшение его состояния, и обратиться к дилеру, сервисному центру, на гарантийном учете у которого находится автомобиль либо непосредственно в АО «ТФК «КАМАЗ». Если неисправность обнаружена при нахождении автомобиля в другом регионе, то необходимо обратиться к ближайшему дилеру, сервисному центру.

В обращении должны быть указаны:

- владелец автомобиля и его адрес;
- местонахождение автомобиля;
- модель автомобиля, заводские номера шасси, двигателя, пробег в километрах;
- дата приобретения автомобиля, продавец;
- дилер, у которого автомобиль стоит на гарантийном учете;
- описание обнаруженной неисправности.

Получив обращение, дилер производит его рассмотрение в соответствии с действующим порядком, установленным предприятием-изготовителем.

При отклонении рекламации восстановление автомобиля производится за счет владельца автомобиля.

Рекламации по качеству тахографа, электронного спидометра следует направлять в региональные сервисные центры, имеющие лицензию на установку и пломбирование тахографа. Информация о местонахождении этих центров должна быть представлена в пункте постановки автомобиля на учет.

Рекламации на спецнастройки, не реализуемые ПАО «КАМАЗ», рассматриваются и удовлетворяются заводами изготовителями спецтехники в соответствии с техническими условиями, руководствами по эксплуатации спецнастроек, договорами купли-продажи.