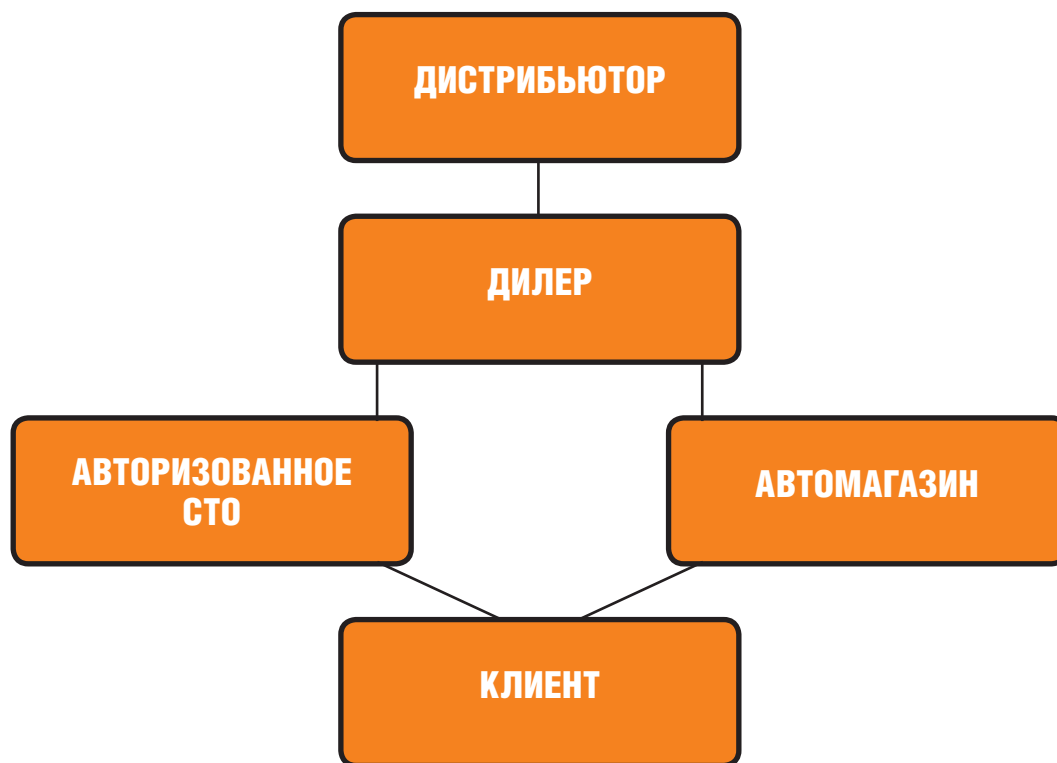


Гарантия – это уверенность в качестве. Клиент, уверенный в качестве продукции Masuma – это залог успешного бизнеса как дистрибьютора и дилерских центров, так и розничных автомагазинов, предлагающих детали Masuma своим клиентам.

Компания Masuma вводит новую систему гарантии качества своих товаров. Для того, чтобы новая гарантия успешно работала, мы информируем всех наших партнеров и клиентов о механизме гарантии.

В реализации новой гарантийной системы должны быть задействованы все участники: от дистрибьютора до конечного потребителя.



01 ЧТО ДЕЛАЕТ ДИСТРИБЬЮТОР в рамках гарантии Masuma?

1. Официальный дистрибьютор Masuma принимает на себя гарантийные обязательства по отношению ко всему товару Masuma, импортированному самим дистрибьютором, на территории Российской Федерации.

2. В рамках гарантии дистрибьютор **обязуется принять товар в случае наличия брака и вернуть уплаченные за товар деньги покупателю.**

3. Кроме того, в рамках расширенной гарантии, дистрибьютор **обязуется возместить авторизованной СТО половину стоимости работ по бесплатной замене бракованной детали Masuma на аналогичную деталь Masuma.**

4. Дистрибьютор обязуется компенсировать дилеру стоимость бракованных деталей Masuma, принятых от магазинов.

5. Дистрибьютор разрабатывает систему взаимодействия продавцов, покупателей и СТО в рамках обеспечения гарантии Masuma.

6. Дистрибьютор обеспечивает рекламную поддержку участников гарантийной программы (автомагазины и СТО) в форме указания контактных данных на сайте www.masuma.ru и в СМИ при проведении региональных рекламных кампаний (в случае, если это предусмотрено условиями рекламной кампании).

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ С АВТОМАГАЗИНОМ #_____.

г. _____

_____ 201__ г.

_____, (дилер Masuma) именуемый в дальнейшем Заказчик, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____ (автомагазин), именуемый в дальнейшем Исполнитель, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по гарантийному обслуживанию (в рамках настоящего соглашения) всей продукции выпускаемой под товарным знаком Masuma (далее – Продукция), на которую предоставляется гарантия Производителем MASUMA AUTO SPARE PARTS Co., LTD., Tokyo, Japan.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

2.1. Добросовестно и качественно исполнять принятые на себя по Соглашению обязательства.

2.2. При продаже продукции оформлять Гарантийный талон Masuma в строгом соответствии с полями талона и рекомендациями производителя.

2.3. Принимать в рамках гарантийного обслуживания Продукцию по предъявлению гарантийного талона, оформленного надлежащим образом. Продукция подлежит гарантийному обслуживанию, если соответствует всем требованиям, установленным в гарантийном талоне.

2.4. Осуществлять гарантийное возмещение клиентам в форме возврата денежных средств либо замены детали на аналогичную новую деталь Masuma.

2.5. Вести учет документации по гарантийному обслуживанию, сохранять принятые по гарантии детали и гарантийные талоны к ним. Предоставлять Заказчику ежеквартальные отчеты установленного образца (Приложение N1 к Соглашению).

2.6. **Исполнитель обязуется не принимать по гарантии Продукцию**, если:

2.8.1. Предъявляемая деталь не является деталью Masuma.

2.8.2. Истек гарантийный период.

2.8.3. Товар не относится к группе, на которую

распространяется гарантия Masuma.

2.7. Заказчик вправе производить проверку качества оказываемых Исполнителем услуг. В случае грубых нарушений Исполнителем условий гарантийного обслуживания, приведших к материальным потерям Заказчика (принятие по гарантии Продукции, явно не подпадающей под условия гарантийного случая), Исполнитель обязуется возместить Заказчику потери в рамках стоимости ненадлежаще принятых деталей путем отсутствия возмещения от Заказчика по указанным деталям.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

3.1. Предоставлять Исполнителю информацию о Продукции и условиях гарантийного обслуживания в части, относящейся к автомагазинам.

3.2. Своевременно информировать Исполнителя о времени и месте проведения тренингов и семинаров, акциях и других мероприятиях, осуществляемых специалистами Masuma.

3.3. Осуществлять рекламную поддержку Исполнителя в рамках и объемах, обозначенных в условиях гарантийного обслуживания, на сайте Заказчика и в СМИ.

3.4. Компенсировать Исполнителю затраты на гарантийное возмещение в размере закупочной стоимости магазина на принятую по гарантии Продукцию в форме отгрузки Продукции Masuma на указанную сумму.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Работники автомагазина должны быть лояльны к марке Masuma, в случае негативных отзывов о продукции Masuma (в рамках аудита), договор будет расторгнут по инициативе Заказчика.

4.2. Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до «__»_____201__ г.

4.3. Соглашение считается пролонгированным на неопределенный срок, если ни одна из сторон не заявит о своем несогласии с продлением договора за месяц до истечения срока его действия.

4.4. Стороны имеют право расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем порядке, письменно уведомив другую Сторону за один месяц до момента расторжения.

5. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

От Исполнителя:
_____/_____/_____

ЗАКАЗЧИК:

От Заказчика:
_____/_____/_____

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ С РЕМОНТНОЙ МАСТЕРСКОЙ # _____.

г. _____

_____ 201__ г.

_____, (дилер Masuma) именуемый в дальнейшем Заказчик, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____ (СТО), именуемый в дальнейшем Исполнитель, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по установке, диагностике и замене (далее – гарантийное обслуживание) всей продукции, выпускаемой под товарным знаком Masuma (далее – Продукция), на которую предоставляется гарантия Производителя MASUMA AUTO SPARE PARTS Co., LTD., Токуо, Japan.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

2.1. Добросовестно и качественно исполнять принятые на себя по Соглашению обязательства.

2.2. Принимать для установки, либо на гарантийное обслуживание Продукцию (независимо от места ее розничной продажи), по предъявлении гарантийного талона, оформленного надлежащим образом. Продукция подлежит гарантийному обслуживанию, только соответствуя всем требованиям, установленным в гарантийном талоне.

2.3. Производить гарантийную замену детали Masuma в срок не более 36 часов (при наличии у клиента детали на замену).

2.4. Соблюдать инструкции по установке изделий марки Masuma и обеспечить выполнение работ персоналом соответствующей квалификации.

2.5. Оформлять Гарантийный талон Masuma с указанием сроков гарантии в строгом соответствии с требованиями Гарантийной политики производителя.

2.6. В период гарантийного срока проводить диагностику подвески автомобиля, рассматривать и при необходимости устранять неполадки, и делать необходимые отметки в гарантийном талоне для замены неисправных деталей на новые.

2.7. Вести учет документации по гарантийной установке, копиям гарантийных талонов и заказ-нарядов, по выполненным работам и представлять Заказчику ежемесячные отчеты установленного образца (Приложение 1 и 3 к Соглашению).

2.8. **Исполнитель не производит бесплатную замену Продукции**, если установит, что:

2.8.1. Заменяемая деталь не является деталью Masuma, равно как и новая деталь не является деталью Masuma.

2.8.2. Истек гарантийный период (от момента установки детали).

2.8.3. При установке не соблюдены технические условия (приложение 4 к Соглашению с ремонтной мастерской).

2.8.4. В гарантийном талоне зафиксирован отказ клиента от устранения дефектов сопряженных узлов автомобиля.

5. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

От Исполнителя:

_____/_____/_____

2.9. При рассмотрении рекламации Исполнитель производит диагностику узла автомобиля, в котором установлена деталь, исследует Продукцию на предмет наличия внешних дефектов и принимает решение о замене Продукции, либо об отказе в гарантийной замене. По всем рекламациям Исполнитель ежемесячно представляет Заказчику отчеты установленного образца (приложение 1 и 3 к Соглашению).

2.10. Заказчик вправе производить проверку качества оказываемых Исполнителем услуг и принимать участие в рассмотрении рекламационных случаев. В случае неправильной установки Исполнителем изделия марки Masuma, приведшей к выходу его из строя в период гарантийного срока и требующего замены, Исполнитель берет на себя все расходы по замене Продукции.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА

3.1. Предоставлять Исполнителю техническую информацию о Продукции (приложение 4 к Соглашению) для организации гарантийного обслуживания.

3.2. Предоставить СТО на условиях продажи специальные оправки для запрессовки сайлентблоков и подшипников Masuma.

3.3. Своевременно информировать Исполнителя о времени и месте проведения тренингов и семинаров, акциях и других мероприятиях, осуществляемых специалистами Masuma.

3.4. Осуществлять рекламную поддержку Исполнителя в рамках проекта на сайте Заказчика и в СМИ.

3.5. Оплачивать Исполнителю затраты на Гарантийную замену изделий Masuma, в размере 50% от стоимости этих работ. Максимальная стоимость работ оговаривается отдельным приложением (приложение 2 к Соглашению).

3.6. Оплачивать Исполнителю бонус для механиков в размере 10% от стоимости установки деталей за все первично установленные детали Masuma за отчетный период (при предоставлении отчета-приложения 3 к Соглашению).

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Работники СТО должны быть лояльны к марке Masuma, в случае негативных отзывов о продукции Masuma, договор будет расторгнут по инициативе Заказчика.

4.2. Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до «__»_____201__ г.

4.3. Соглашение считается пролонгированным на неопределенный срок, если ни одна из сторон не заявит о своем несогласии с продлением договора за месяц до истечения срока его действия.

4.4. Стороны имеют право расторгнуть настоящее Соглашение в одностороннем порядке, письменно уведомив другую Сторону за один месяц до момента расторжения.

4.5. Заказчик вправе изменять, дополнять настоящее Соглашение не чаще 1 раза в год с уведомлением Исполнителя.

ЗАКАЗЧИК:

От Заказчика:

_____/_____/_____

ПРИЛОЖЕНИЕ N4 К СОГЛАШЕНИЮ С РЕМОНТНОЙ МАСТЕРСКОЙ

ТЕХНИЧЕСКИЕ ИНСТРУКЦИИ И ОСОБЕННОСТИ УСТАНОВКИ ДЕТАЛЕЙ ПО ГАРАНТИИ MASUMA

ВСЕ УСТАНОВЛИВАЕМЫЕ ДЕТАЛИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПОДОБРАНЫ ПО СПЕЦИАЛЬНОМУ КАТАЛОГУ, В СООТВЕТСТВИИ С НЕОБХОДИМЫМИ ДАННЫМИ АВТОМОБИЛЯ. ПРИ УСТАНОВКЕ ДЕТАЛИ УБЕДИТЕСЬ, ЧТО ОНА СООТВЕТСТВУЕТ ЗАМЕНЯЕМОЙ, ЕСЛИ ДЕТАЛЬ ИМЕЕТ ОТЛИЧИЕ В РАЗМЕРАХ, ФОРМЕ И КОНСТРУКЦИИ, НЕ СЛЕДУЕТ ЕЕ УСТАНОВЛИВАТЬ, ТЕМ БОЛЕЕ ЗАПИХИВАТЬ И ЗАБИВАТЬ. ЕСЛИ ВЫ УСТАНОВИЛИ ДЕТАЛЬ, ПОДОБРАННУЮ НЕ ПО КАТАЛОГУ, И ОНА ВЫШЛА ИЗ СТРОЯ, ТО ДАННЫЙ СЛУЧАЙ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ГАРАНТИЙНЫМ. ЕСЛИ ДЕТАЛЬ ИМЕЕТ НАРУШЕНИЕ КОНСТРУКЦИИ В ВИДЕ ТРЕЩИН, ВМЯТИН, СКОЛОВ И ДРУГИХ РАЗРУШЕНИЙ, КОТОРЫЕ МОГЛИ ПОЯВИТЬСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕАККУРАТНОЙ ТРАНСПОРТИРОВКИ, ТО ДЕТАЛЬ СЛЕДУЕТ ВЕРНУТЬ ПРОДАВЦУ.

КОЛОДКИ ТОРМОЗНЫЕ ДИСКОВЫЕ

1. При установке дисковых тормозных колодок необходимо проверить состояние рабочей поверхности тормозного диска. При наличии на рабочей поверхности канавок, борозд, щербин глубиной более 0,5 мм необходимо рекомендовать проточку тормозного диска. Если толщина тормозного диска меньше допустимой и проточка не представляется возможной, или на диске имеются трещины, следует заменить диск. При отказе клиента от проточки или замены диска следует сделать отметку в гарантийном талоне (в строке *комментарии мастера*).
2. При установке дисковых тормозных колодок необходимо убедиться, что суппорт свободно двигается по направляющим. При наличии ограничений движения суппорта необходимо либо устранить эти ограничения, либо сделать отметку в гарантийном талоне.
3. При установке дисковых тормозных колодок необходимо убедиться, что тормозной поршень перемещается в суппорте без "закусываний" и без приложения больших усилий. При наличии ограничений движения поршня необходимо либо устранить эти ограничения, либо сделать отметку в гарантийном талоне.
4. При установке дисковых тормозных колодок необходимо проверить состояние пыльников направляющих суппорта и пыльников тормозного цилиндра. При наличии глубоких трещин на пыльниках необходимо заменить пыльники, либо сделать отметку в гарантийном талоне.
5. При установке дисковых тормозных колодок необходимо убедиться в наличии биметаллических пластин, если таковые предусмотрены конструкцией. В случае их отсутствия следует сделать отметку в гарантийном талоне.
6. При установке дисковых тормозных колодок следует смазать силиконовой смазкой направляющие суппорта в тормозной скобе. Не допускайте попадания смазки и масла на рабочую поверхность колодок и тормозного диска.
7. При установке дисковых тормозных колодок нужно убедиться, что колодка свободно двигается в пазах. При наличии ограничений, "закусываний" необходимо снять излишек краски с торцов колодки.
8. При установке дисковых тормозных колодок следует убедиться в отсутствии течи тормозной жидкости.

КОЛОДКИ ТОРМОЗНЫЕ БАРАБАННЫЕ

1. При установке барабанных тормозных колодок

необходимо проверить состояние рабочей поверхности тормозного барабана. При наличии на рабочей поверхности канавок, борозд, щербин глубиной более 0,5 мм необходимо рекомендовать проточку тормозного барабана. Если толщина тормозного барабана меньше допустимой и проточка не представляется возможной, или на барабане имеются трещины, следует его заменить. При отказе клиента от проточки или замены следует сделать отметку об этом в гарантийном талоне (в строке *комментарии мастера*).

2. При установке барабанных тормозных колодок необходимо убедиться, что тормозные поршни перемещаются в цилиндре без закусываний и без приложения больших усилий. При наличии ограничений движения поршней необходимо либо устранить эти ограничения, либо сделать отметку в гарантийном талоне.
3. При установке барабанных тормозных колодок необходимо проверить состояние пыльников тормозного цилиндра. При наличии глубоких трещин на пыльниках необходимо заменить пыльники, либо сделать отметку в гарантийном талоне.
4. При установке барабанных тормозных колодок следует смазать силиконовой смазкой резьбу разводной шестерни. Не допускайте попадания смазки и масла на рабочую поверхность колодок и тормозного барабана.
5. При установке барабанных тормозных колодок необходимо проверить состояние тросика ручника. Если трос оборван, необходимо заменить трос. Если трос "закусывает", необходимо устранить неполадку.
6. После установки барабанных тормозных колодок необходимо отрегулировать ручник (от 3 до 7 щелчков) и отрегулировать равномерное распределение тормозных усилий на правую и левую стороны при помощи разводной шестерни.
7. При установке барабанных тормозных колодок следует убедиться в отсутствии течи тормозной жидкости.

ШЛАНГИ ТОРМОЗНЫЕ

1. При установке тормозного шланга необходимо следить, чтобы шланг не перекручивался и при любом повороте руля не задевал колесо.
2. При наличии технологических креплений шланга к амортизатору или к кузову необходимо их закрепить. Также необходимо удостовериться в наличии герметизирующих шайб штуцера.
3. После установки шланга необходимо проверить шланг на наличие подтеков, при необходимости заменить герметизирующие шайбы штуцера.

ДИСКИ СЦЕПЛЕНИЯ

1. При установке диска сцепления необходимо оценить техническое состояние корзины сцепления. Если корзина имеет темный цвет или высокую выработку рабочей поверхности, необходимо рекомендовать замену корзины.
2. При установке диска сцепления необходимо оценить техническое состояние маховика. Если рабочая поверхность маховика имеет высокую выработку, необходимо рекомендовать замену маховика.
3. При установке диска сцепления необходимо оценить техническое состояние выжимного подшипника и

рекомендовать его замену в случае необходимости.

4. Если рекомендуемая мастером замена не делается, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.

САЙЛЕНТБЛОКИ

1. Перед установкой сайлентблока нужно проверить техническое состояние сопряженных деталей в данном узле. При неудовлетворительном состоянии этих деталей необходимо рекомендовать их замену. Если замена не делается, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
2. При установке сайлентблока необходимо убедиться, что в симметричных узлах автомобиля установлены сайлентблоки из одного и того же материала (резина или полиуретан). Необходимо рекомендовать клиенту установку сайлентблоков из одного материала в симметричные узлы автомобиля для предотвращения неравномерного износа данных узлов. При наличии сайлентблоков из разных материалов следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
3. Запрессовку сайлентблоков необходимо делать при помощи специальных прессов и оправок соответствующих размеров. Не допускается запрессовка сайлентблоков при помощи молотка или других инструментов, не предназначенных для этого.
4. Обтягивать крепеж сайлентблоков следует при нагруженной подвеске автомобиля (т. е. автомобиль должен быть опущен с подъемника).
5. После замены сайлентблоков необходимо произвести развал–схождение колес автомобиля. Если развал–схождение колес автомобиля не делается – следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.

АМОРТИЗАТОРЫ

1. Перед установкой двухтрубные амортизаторы необходимо прокачать. Непрокачанный перед установкой двухтрубный амортизатор – частая причина выхода из строя поршневой системы амортизатора. Это нарушение инструкций по установке и причина отказа в возврате по гарантии.
2. Технология прокачки амортизаторов Masuma:
 - 2.1. Переверните амортизатор штоком вниз и плавно, без рывков, сожмите его.
 - 2.2. Зафиксируйте шток амортизатора в этом положении на 2–3 секунды.
 - 2.3. Удерживая шток, переверните амортизатор штоком вверх, зафиксируйте амортизатор в этом положении на 3–6 секунды.
 - 2.4. Выдержав амортизатор в вертикальном положении указанное время, опустите шток и дайте ему выйти самостоятельно, если не выходит, плавно вытяните шток до полностью разжатого состояния.
 - 2.5. Переверните амортизатор штоком вниз, сделайте паузу 2–3 секунды и повторите операции 2.1–2.4 пять–восемь раз.
 - 2.6. Закончив прокачивать амортизатор, выполняя последовательность, остановитесь на пункте 2.4.
 - 2.7. Удерживая амортизатор вертикально, штоком вверх, выполните контрольную операцию (резкими, но короткими движениями штока убедитесь в плавном, без провалов, перемещении поршня). В качественно прокачанных амортизаторах поршень перемещается плавно без провалов (обращаем ваше внимание на то, что в некоторых амортизаторах в полностью разжатом состоянии клапанный механизм

может попадать в компенсационную полость, предназначенную для расширения амортизационной жидкости при разогреве, и не оказывать никакого сопротивления).

2.8. После прокачки амортизатор должен находиться в рабочем положении, ШТОКОМ ВЕРТИКАЛЬНО ВВЕРХ вплоть до полной установки на автомобиль.

3. Амортизаторы обязательно устанавливаются попарно на ось.
4. При замене амортизаторов необходимо проверить состояние пружин, если пружины «просели», их необходимо заменить. При отказе от замены следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
5. При замене амортизаторов необходимо проверить состояние пыльника, отбойника и верхней опоры. При необходимости заменить. При отказе от замены следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.

НАСОСЫ ТОПЛИВНЫЕ

1. При замене топливного насоса необходимо обесточить бортовое оборудование автомобиля (отсоединить клеммы аккумулятора). При замене топливного насоса соблюдайте технику пожарной безопасности.
2. При замене топливного насоса необходимо проверить состояние бензина в топливном баке на наличие воды, ржавчины и различных загрязняющих частиц. При необходимости промыть и очистить топливный бак.
3. При замене топливного насоса необходимо промыть или продуть сжатым воздухом фильтр грубой очистки (сеточку). При необходимости заменить.
4. При замене топливного насоса необходимо заменить топливный фильтр. При отсутствии замены следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.

ТЕРМОСТАТЫ

Замену термостата нельзя производить на прогретом двигателе, т.к. температура охлаждающей жидкости может достигать опасных для человека показателей!

1. При замене термостата необходимо проверить температуру замерзания охлаждающей жидкости при помощи ареометра. При необходимости долить концентрат хладагента или дистиллированной воды. Также проверить состояние охлаждающей жидкости на чистоту. При необходимости заменить.
2. При замене термостата необходимо проверить состояние всех шлангов и крышки радиатора. При необходимости заменить дефектные компоненты.
3. При замене термостата необходимо проверить состояние прокладки термостата. При необходимости заменить.
4. После установки термостата необходимо проверить систему на герметичность.

ШРУСЫ

1. При замене ШРУСа необходимо проверить состояние приводного вала и шлицов приводного вала на наличие механических повреждений, в случае необходимости заменить вал. Если рекомендованная замена не делается, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
2. При замене ШРУСа необходимо проверить состояние ступичного подшипника на износ (люфт), в случае необходимости подтянуть или заменить подшипник.

Если замена не производится, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.

3. После замены ШРУСа необходимо проверить фиксацию ступичной гайки.

ВТУЛКИ РЕЗИНОВЫЕ ХОДОВОЙ ЧАСТИ

1. При замене резиновых втулок ходовой части автомобиля необходимо проверить состояние подвески в целом, т.к. неправильная работа одного из элементов подвески приводит к ускоренному износу остальных элементов подвески.
2. При замене резиновых втулок ходовой части автомобиля необходимо проверить состояние посадочных мест на наличие выработки и ржавчины. При необходимости зачистить или заменить дефектные детали. Если рекомендуемая мастером замена не делается, следует сделать отметку в гарантийном талоне.

ПРОВОДА ВЫСОКОВОЛЬТНЫЕ

1. При замене высоковольтных проводов необходимо проверить состояние и работоспособность свечей. При необходимости их заменить. Если замена свечей не сделана, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
2. При замене высоковольтных проводов необходимо проверить крышку трамблера на наличие трещин. При необходимости заменить. Если деталь не заменена, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
3. После установки высоковольтных проводов проверить угол опережения зажигания и при необходимости отрегулировать.

ДЕТАЛИ ПОДВЕСКИ

1. При замене любого элемента подвески автомобиля необходимо проверить состояние подвески в целом, т.к. неправильная работа одного из элементов подвески приводит к ускоренному износу остальных элементов подвески. При необходимости заменить дефектные детали. Если рекомендованная замена не сделана, необходимо отметить дефектные узлы и детали в гарантийном талоне.
2. После установки проверить фиксацию гаек. Зашплинтовать, при наличии технологических отверстий под шплинт, или законтрить гайки.
3. Рычаги подвески необходимо обтягивать при нагруженной подвеске автомобиля (т. е. автомобиль должен стоять на колесах).
4. После установки шаровых опор, рычагов, рулевых наконечников и тяг, необходимо произвести развал-схождение колес автомобиля. Если развал-схождение колес автомобиля не делается, следует сделать об этом отметку в гарантийном талоне.
5. Если в деталях подвески имеются технологические отверстия под тавотницу, то детали необходимо

прошприцевать.

ПЫЛЬНИКИ

1. При замене пыльников необходимо проверить исправность детали, на которую одевается пыльник. Если деталь дефектна, ее необходимо заменить. Если деталь не заменена, отметьте это в гарантийном талоне.
2. После замены пыльников необходимо проверить фиксацию хомутов, во избежание сползания пыльника с его посадочного места.

РЕМНИ ПРИВОДНЫЕ

1. При замене приводных ремней необходимо проверить состояние шкивов на наличие сколов и трещин, а так же на соосность. При необходимости заменить. Если замена не сделана, следует отметить это в гарантийном талоне.
2. При замене приводных ремней необходимо проверить состояние обводных роликов на люфт, если люфт превышает допустимые показатели, необходимо произвести замену. Если замена не сделана, также следует отметить это в гарантийном талоне.
3. При замене приводных ремней необходимо проверить навесное оборудование на подтекание масла. При необходимости устранить течь. При отказе клиента от устранения течи сделать пометку в гарантийном талоне. Не допускайте попадания ГСМ на ремни и шкивы навесного оборудования.
4. Натяжка ремня осуществляется в соответствии с инструкцией. Не допускается как недотягивание, так и перетягивание ремня.

СВЕЧИ НАКАЛИВАНИЯ

1. При замене свечей накала необходимо проверить исправность работы реле подогрева. При необходимости заменить. Если замена не сделана, отметьте это в гарантийном талоне.
2. Перед установкой свечей обязательно удалите нагар в отверстиях головки блока цилиндров под свечу.
3. Обтяжку свечей производить при помощи динамометрического ключа. После установки свечей обязательно проверьте исправности свечи с помощью омметра.

ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

1. При замене щеток стеклоочистителя обратите внимание на состояние стекла. При наличии на поверхности стекла дорожной смолы или остатков насекомых очистите стекло.
2. При замене щеток стеклоочистителя необходимо проверить состояние стекла на наличие трещин и сколов. При наличии на стекле трещин и сколов сделать пометку в гарантийном талоне.

5. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

От Исполнителя:
-----/-----/

ЗАКАЗЧИК:

От Заказчика:
-----/-----/

03 ЧТО ДЕЛАЕТ АВТОМАГАЗИН в рамках гарантии Masuma?

Вся продукция Masuma сертифицирована по системе ГОСТ Госстандарта России. Продукция Masuma соответствует требованиям нормативных документов.

Все товары в процессе производства проходят многоуровневый контроль качества, что снижает до минимума попадание бракованной либо некачественной продукции на потребительский рынок.

Важно понимать, что зачастую детали выходят из строя из-за неправильной установки, ошибочного подбора, экстремальных условий эксплуатации (спортивное или коммерческое использование автомобиля) условий эксплуатации или неправильной работы двигателя и других узлов. Поэтому реальный брак составляет не более 0,05% всего товара.

При возникновении спорных вопросов между покупателем и продавцом, необходимо стремиться к решению противоречий в пользу клиента.

Информация, которую должен сообщить клиенту продавец магазина при покупке деталей Masuma.

Компания Masuma предоставляет гарантию на свои детали от 6 месяцев.

Сохраните гарантийный талон и кассовый чек, чтобы в случае необходимости воспользоваться ею.

Кроме того, Вы можете получить гарантию и на работы по замене детали при гарантийном случае. Для этого Вам нужно установить деталь в авторизованной СТО, указанной здесь (показать блок с адресами на гарантийном талоне). У Masuma договоренность с этими СТО о компенсации стоимости ремонта для Вас при замене детали по гарантии на такую же деталь Masuma.

Вы сможете бесплатно заменить деталь Masuma и вернуть деталь нам, получив обратно ее стоимость.



Алгоритм работы автомагазина по программе гарантии Masuma:

1. Магазин, подписавший с дилером Соглашение о гарантийном сервисе, берет на себя функции гарантийного обслуживания. Он получает от своего дилера гарантийные талоны, **заранее заполняет поля талона, относящиеся к магазину (в том числе и печать магазина)**, и выдает их клиенту при каждой покупке тех товаров, на которые действует гарантия.
2. Продавец может использовать гарантию как конкурентное преимущество запчастей Masuma при продажах или рекламе.
3. Продавец правильно заполняет каждый гарантийный талон и кратко рассказывает каждому покупателю об условиях гарантии, а также прикалывает кассовый (или товарный) чек к гарантийному талону. При продаже нескольких деталей Masuma продавец уточняет у клиента, планирует ли он воспользоваться **Расширенной гарантией** (т.е. установить детали в авторизованной СТО). Если планирует, то следует выписать отдельный гарантийный талон на каждую деталь. После заполнения талона клиент должен поставить подпись на обороте талона в поле "с условиями гарантии ознакомлен".
4. Если покупатель приносит деталь с браком (жалобой), продавец **обязан проверить, что это именно деталь Masuma и она относится к одной из товарных групп, на которые действует гарантия (товарные группы перечислены на обратной стороне гарантийного талона)**.

Внимание! Расходные материалы, продающиеся отдельно (прокладки, ленты стеклоочистителя), не подпадают под условия гарантии Masuma.

5. Продавец запрашивает у клиента гарантийный талон и кассовый чек. Если хотя бы 1 документ выписан не его магазином, клиента просят либо направиться в тот магазин, где он покупал деталь, либо принести правильные документы (например, брал в 2х местах и перепутал гарантийные талоны). Если документа нет, в гарантии отказывают.

6. Если документы верны, продавец внимательно выслушивает, в чем именно заключается жалоба покупателя. Он уточняет, правильно ли была подобрана и установлена деталь, проводит визуальный осмотр детали и старается нейтрально использовать возможный негатив клиента указанием, что **"...с большой вероятностью Ваш случай не является браком, скорее всего это результат неправильной установки или эксплуатации, но Masuma все равно компенсирует Вам стоимость детали. Не отказывайтесь в будущем от использования деталей Masuma"**.

7. Продавец заполняет в гарантийном талоне блок "Бракованная деталь" (если он не заполнен СТО) и дает клиенту заполнить блок "Информация о клиенте".

8. Продавец предлагает клиенту заменить бракованную деталь на аналогичную новую (если такая деталь есть в наличии). В этом случае продавец открепляет кассовый чек, выписывает новый гарантийный талон (ставя пометку "повторно"), прикрепляет к нему старый чек и отдает покупателю вместе с новой деталью.

Если в гарантийном талоне клиента записаны, помимо сдаваемой по гарантии, другие детали, продавец выписывает клиенту дубликат его талона с теми же датами и чеком, но без сдаваемой детали.

9. Если клиент не согласен на замену детали, ему возвращаются деньги (в размере, указанном в чеке, по которому он приобрел деталь), а гарантийный талон вместе с кассовым чеком забирают.

10. Если клиент приобретает деталь Masuma и сообщает продавцу, что деталь приобретается для замены такой же детали по гарантии (но при этом не сдает бракованную деталь), продавец помечает гарантийный талон к этой детали штампом "повторно".

11. В конце каждого месяца (или реже – по желанию магазина) директор магазина составляет отчет о принятом браке (приложение 1 к Соглашению с автомагазином).

К отчету прикладываются бракованные детали и возвращенные гарантийные талоны (полностью заполненные!).

12. Отчет подписывается и заверяется печатью магазина, и вместе с деталями и гарантийными талонами отправляется дилеру. Возврат в обязательном порядке сопровождается официальным бухгалтерским актом возврата поставщику.

13. В течение 10 рабочих дней после получения отчета дилер возмещает магазину стоимость бракованных деталей путем бесплатной отгрузки товара на сумму брака. Если к какой-то строке отчета нет гарантийного талона или самой детали, эта строка не принимается к возмещению.

04 ЧТО ДЕЛАЕТ СТО в рамках гарантии Masuma?

Что такое авторизация?

Присвоение статуса официальной точки замены деталей Masuma с возможностью производить замену по расширенной гарантии Masuma.

Какие СТО могут быть авторизованы?

Любая СТО на территории РФ, удовлетворяющая требованиям по авторизации Masuma.

Какие преимущества дает авторизация?

Статус и корпоративное оформление Вашей СТО повышают ее авторитет, а гарантийный сервис способствует значительному увеличению клиентопотока (а значит и выручки) из магазинов, предлагающих продукцию Masuma.

Какова процедура получения статуса авторизованной СТО?

Если вас заинтересовало наше предложение, обратитесь к региональному дилеру Masuma. Дилер проведет аудит вашей СТО и выдаст заключение о соответствии требованиям Masuma. После обучения персонала и подписания соглашения выдается сертификат.

На какой период дается авторизация?

Авторизация не имеет срока действия, но региональный дилер 2 раза в год проводит аудит авторизованных СТО. В случае выявления грубых несоответствий требованиям (условиям Соглашения и алгоритму работы СТО) представитель имеет право отозвать авторизацию.



ВЫГОДЫ ДЛЯ СТО ОТ УЧАСТИЯ В ГАРАНТИЙНОЙ ПРОГРАММЕ MASUMA

1. Существенное увеличение клиентопотока: не менее 2 автомобилей в сутки.
2. Максимальное количество брака, которое будет заменено бесплатно по гарантии, составляет не более 2%. Остальные 98% установленных деталей – это довольные клиенты вашего СТО.
3. 50% стоимости гарантийной замены деталей Masuma будут компенсированы СТО независимо от причины дефекта детали (заводской брак, неправильная транспортировка, некачественная установка, жесткая эксплуатация автомобиля).
4. За каждую первично установленную деталь Masuma мастер СТО получит дополнительный бонус в размере 10% от стоимости установки (по итогам ежемесячного отчета).

Алгоритм работы сертифицированной СТО по программе гарантии Masuma:

1. Клиент приходит в СТО на установку детали с гарантийным талоном.
2. Мастер заполняет вторую часть его талона (блок информации об СТО и работах).
3. Мастер производит платную установку детали и выдает клиенту заказ-наряд (или иной документ, подтверждающий выполнение работ и их стоимость). При этом клиент должен поставить подпись на обороте талона в поле "с условиями расширенной гарантии ознакомлен". СТО делает ксерокопию гарантийного талона установленной детали Masuma с заполненным блоком об СТО. Данная ксерокопия является основанием оплаты бонуса для механиков СТО в размере 10% от стоимости установки деталей.
4. При выявлении дефекта клиент обращается на авторизованную СТО, которая произвела установку детали. При этом клиент предоставляет приобретенную аналогичную деталь Masuma с гарантийным талоном (в котором сделана пометка "повторно"), предъявляет заполненный на этой СТО акт, гарантийный талон на установленную деталь и чек. Если какого-то документа нет, либо гарантийный талон оформлен на другой СТО, клиенту должно быть отказано в гарантийном сервисе (данная замена детали не будет оплачена дилером).
5. Если документы в порядке, СТО бесплатно производит замену детали, возвращает клиенту бракованную деталь (описав характер брака в гарантийном талоне к этой детали, в блоке "бракованная деталь"), делает запись о замене детали в новом гарантийном талоне клиента (талон к новой детали) и дает клиенту заказ-наряд.
6. СТО делает ксерокопию гарантийного талона новой детали Masuma (с пометкой в поле "повторно") с заполненным блоком об СТО. Данная ксерокопия является основанием будущего возмещения стоимости работ от дилера.
7. Клиент возвращает бракованную деталь в магазин и получает гарантийное возмещение (аналогичная деталь или возврат денежных средств).
8. В конце каждого месяца (или реже – по желанию СТО) директор СТО составляет отчет о гарантийных заменах и первично установленных деталях (приложения 1 и 3 к Соглашению с ремонтной мастерской).

К отчетам прикладываются копии гарантийных талонов, по которым была произведена бесплатная установка (заполненные согласно форме, с пометкой "повторно"), копии талоном, по которым сделана первичная установка, и утвержденный прайс-лист СТО (с печатью СТО).

9. Отчет подписывается и заверяется печатью СТО и вместе с копиями талонов отправляется дилеру.

9. В течение 10 рабочих дней после получения отчета дилер возмещает СТО 1/2 стоимости работ по бесплатной замене бракованных деталей. Если к какой-то строке отчета нет копии гарантийного талона, эта строка не принимается к возмещению.

