**«ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НА АВТОТЕХНИКУ
 И ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ КАМАЗ»

ГАРАНТИЯ НА ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ**

**1. Общие условия гарантии.**

1.1. Гарантийный срок на запасные части устанавливается Продавцом и исчисляется с даты реализации Потребителю:
- на запасные части производства ПАО «КАМАЗ» гарантийный срок установлен в зависимости от артикула каждого изделия, в установленных ТУ пределах и указывается в паспорте изделия (при его наличии);
- на запасные части производства заводов-смежников, действует гарантия качества завода-изготовителя.

1.2. Претензии по качеству запасных частей до ввода их в эксплуатацию принимаются при условии приобретения их у официальных дилеров ПАО «КАМАЗ».

1.3. В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору потребитель вправе потребовать:
- замены товара;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

1.4. Если гарантийный срок или срок годности на товар не установлен, то потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет с момента передачи товара, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

1.5.Претензии по качеству запасных частей в процессе их эксплуатации принимаются при соблюдении следующих условий:
- запасная часть  приобретена у официальных дилеров ПАО «КАМАЗ»;
- установка запасной части на автомобиль произведена в сертифицированных сервисных центрах ПАО «КАМАЗ» (что подтверждается отметкой в паспорте изделия или актом выполненных работ);
- соблюдены нормы периодичности проведения ТО на автомобиль.

1.6. Для выполнения гарантийных обязательств, предоставляемых Продавцом Потребителю необходимо представить документы, указанные в п.2 настоящих условий.

1.7. Гарантийные обязательства не распространяются на:

1.7.1. Детали, подвергающиеся износу, зависящему от интенсивности и условий эксплуатации автомобиля и на детали с регламентированным пробегом: тормозные накладки, накладки ведомого диска сцепления, щетки стеклоочистителей, фильтроэлементы любые и т.п.

1.7.2. Запасные части, используемые не по назначению;

1.7.3. Запасные части, хранение, эксплуатация и обслуживание которых производилась с нарушением требований и рекомендаций, изложенных в паспорте (руководстве по эксплуатации) изделия;

1.7.4. Запасные части с нарушением  или отсутствием  заводской  пломбировки (маркировки);

1.7.5. Запасные части, поврежденные в результате ударов или других механических, термических и химических воздействий;

1.7.6. Запасные части, подвергшиеся конструктивным изменениям, не согласованным с заводом-изготовителем;

1.7.7. Детали, при эксплуатации которых использовались топливо, масла, эксплуатационные жидкости, не рекомендованные заводом-изготовителем.

**2.     Порядок рассмотрения обращений потребителя.**

2.1. В случае выявления дефекта  приобретенной запасной части до ввода её в эксплуатацию, Потребителю необходимо обратиться к Продавцу (официальному дилеру ПАО «КАМАЗ») с предоставлением следующих документов:
- заявления в произвольной форме с обязательным указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных (для физ.лиц);
- обращения на бланке организации с реквизитами: исх № письма, дата, подпись уполномоченного лица, печать (для юридических лиц);
- документов, подтверждающих приобретение запасной части (накладная, счет-фактура, кассовый чек, товарный чек);
- заполненного гарантийного талона (при наличии);
- паспорта двигателя, силового агрегата (при рекламации этих агрегатов, полученных в качестве запасных частей).

2.2. В случае выявления дефекта  приобретенной запасной части в процессе её эксплуатации, Потребителю необходимо обратиться в сертифицированный сервисный центр ПАО «КАМАЗ», производивший установку запасной части на автомобиль (либо в любой другой сертифицированный сервисный центр ПАО «КАМАЗ», адреса субъектов сервисной сети приведены на официальной сайте ПАО «КАМАЗ» www.kamaz.ru) с предоставлением следующих документов:
- заявления в произвольной форме с обязательным указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных (для физических лиц);
- обращения на бланке организации с реквизитами: исх № письма, дата, подпись уполномоченного лица, печать (для юридических лиц);
- документов, подтверждающих приобретение запасной части (накладная, счет-фактура, кассовый чек, товарный чек);
- копии заказ-наряда и акта выполненных работ, подтверждающих установку запасной части на автомобиль в сертифицированном сервисном центре ПАО «КАМАЗ»;
- заполненного гарантийного талона (при наличии);
- паспорта двигателя, силового агрегата (при рекламации этих агрегатов, полученных в качестве запасных частей);
- документов, подтверждающих проведение регламентного технического обслуживания на автомобиле.

2.3. При отсутствии у Потребителя документов указанных в п.2.1. (п.2.2.), Продавец (сертифицированный сервисный центр ПАО «КАМАЗ») оставляет за собой право отказать в рассмотрении обращения.

При обращении к Продавцу Потребитель юридическое лицо должен руководствоваться условиями договора и нормами гражданского законодательства РФ. Потребитель физическое лицо при обращении к Продавцу руководствуется договором, при его наличии, и законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1  «О защите прав потребителей».

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Техническое обслуживание предназначено для поддержания автомобилей в исправном состоянии. Оно является профилактическим мероприятием, проводимым в плановом порядке.

С точки зрения жизненного цикла автотехники обслуживание (сервис) подразделяется на следующие виды:

- предпродажная подготовка;

- послепродажное техническое обслуживание и гарантийный ремонт;

- послепродажное послегарантийное техническое обслуживание и ремонт.

Техническое обслуживание подразделяется на следующие этапы:

– техническое обслуживание в начальный период эксплуатации,

– техническое обслуживание в основной период эксплуатации.

В начальный период эксплуатации автомобиля выполняются следующие виды обслуживания:

– ежедневное обслуживание (ЕО) - выполняется силами водителей

– техническое обслуживание ТО-2500;

Техническое обслуживание в основной период эксплуатации подразделяется на следующие виды обслуживания:

– ежедневное обслуживание (ЕО) - выполняется силами водителей

– первое техническое обслуживание (ТО-1);

– второе техническое обслуживание (ТО-2);

– дополнительные сезонные работы, выполняемые один раз в год, осенью (СТО).

Ежедневное техническое обслуживание направлено на общий контроль состояния узлов и систем, обеспечивающих безопасность движения, поддержание надлежащего внешнего вида автомобиля и выполняется водителем.

Основным назначением технического обслуживания ТО-2500 является предупреждение появления неисправностей путем выполнения профилактических, регулировочных и смазочно-очистительных работ на новом автомобиле, так как в начальный период происходит интенсивная приработка элементов конструкции автомобилей.

Основным назначением первого, второго и дополнительных сезонных технических обслуживаний является выявление и предупреждение неисправностей путем своевременного выполнения контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-очистительных работ.

Для неполноприводных и тяжелых автомобилей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№№ТО** | **Наименование ТО(в объеме регламентных работ)** | **Периодичность выполнения работ для 1-й категории условий эксплуатации а/м уровня** |
|  |  | Евро-4 | Евро-3 |
| 1 | ТО-2500 | От 1 000 до 5 000 км | От 1 000 до 5 000 км |
| 2 | ТО-1 | через 25 000 км | через 10 000 км |
| 3 | ТО-2 | через 50 000 км | через 30 000 км |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№№ТО** | **Наименование ТО(в объеме регламентных работ)** | **Периодичность выполнения работ для 1-й категории условий эксплуатации а/м уровня** |
|  |  | Евро-4 | Евро-3 |
| 1 | ТО-2500 | От 1 000 до 5 000 км | От 1 000 до 5 000 км |
| 2 | ТО-1 | через 10 000 км | через 5500 км |
| 3 | ТО-2 | через 30 000 км | через 16500 км |

Для полноприводных автомобилей

Евро 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№№ТО** | **Наименование ТО(в объеме регламентных работ)** | **Группа технического обслуживания\*** |
|  |  | **А** | **В** | **С** |
| 1 | ТО-2500 | От 1 000 до 5 000 км | От 1 000 до 5 000 км | От 1 000 до 5 000 км |
| 2 | ТО | 80000 | 60000 | 40000 |

5490, 65206, 65207

\*Группа А. Грузовые автомобили для дальних международных перевозок с более 50% использования на автостраде

\*Группа В. Грузовые автомобили для междугородних перевозок (магистральные), грузовые развозные автомобили; пожарные автомобили; грузовые автомобили, эксплуатируемые на строительных площадках; бетоносмесители.

\*Группа С. Автомобили-тягачи полной массой более 44 т; пожарные автомобили; грузовые автомобили, эксплуатируемые на строительных площадках; бетоносмесители. Расход топлива указанных автомобилей превышает 12 л/ч при средней скорости движения 15-20 км/ч.

Допустимое отклонение от нормативов периодичности технического обслуживания, в основной период эксплуатации, составляет ±10%.

Евро 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№№ТО** | **Наименование ТО(в объеме регламентных работ)** | **Группа технического обслуживания\*** |
|  |  | **I** | **II** | **III** |
| 1 | ТО-2500 | От 1 000 до 5 000 км | От 1 000 до 5 000 км | От 1 000 до 5 000 км |
| 2 | ТО | 50000 | 30000 | 600 м/ч |

6580, 65801, 65802

\* Категория условий эксплуатации определяется сервисным центром по количеству баллов в «Анкете владельца транспортного средства» и назначается в соответствии с рекомендациями для сотрудника сервисной службы автоцентра ПАО «КАМАЗ».

В основной период эксплуатации периодическое обслуживание выполняется в зависимости от категории условий эксплуатации. Периодичность технического обслуживания, перечнем выполняемых работ и периодичность проведения приводится в сервисной книжке и руководстве по эксплуатации автомобилей КАМАЗ.

Все виды технического обслуживания имеют индивидуальные перечни операций, т.е. ни одна операция ТО-1 не входит ни в ТО-2, ни в СТО, в свою очередь операции ТО-2 не входят в СТО.

При проведении технического обслуживания допускается выполнение как отдельных видов ТО (ТО-1, ТО-2 или СТО), так и нескольких видов ТО одновременно (ТО-1 и ТО-2; ТО-2 и СТО; ТО-1 и СТО или ТО-1, ТО-2 и СТО).

В процессе технического обслуживания при необходимости выполняется сопутствующий текущий ремонт, перечень которого указывается в технологических картах, разработанных Научно-техническим центром ПАО «КАМАЗ» и утвержденных Главным конструктором ПАО «КАМАЗ». Общая трудоемкость сопутствующего ремонта не должна превышать 20% от общей трудоемкости соответствующего вида технического обслуживания.

Сопутствующий ремонт – часть операций текущего (планово предупредительного) ремонта малой трудоемкости и может выполняться совместно с техническим обслуживанием В перечень работ по сопутствующему ремонту входят замена небольших деталей влияющих на выполнение работ (к примеру сняли ступицу для смазки подшипников (ТО-2) – рассыпался подшипник – трудоемкость замены и стоимость подшипника входят в состав сопутствующего ремонта или не проходит смазка через пресс-масленки (ТО-1) – замена пресс-масленок –сопутствующей ремонт).

54901

**Виды технического обслуживания:**

Техническое обслуживание автомобилей КАМАЗ подразделяется на следующие виды:

- периодическое техническое обслуживание, выполняемое по пробегу, или по наработке, или по временному интервалу (ПТО);

- дополнительные работы, выполняемые при каждом втором ПТО (А2);

- дополнительные работы, выполняемые при каждом третьем ПТО (А3);

- техническое обслуживание, выполняемое по временному интервалу не реже одного раза в год (В);

- дополнительные работы, выполняемые при каждом втором техническом обслуживании В (В2);

- дополнительные работы, выполняемые при каждом третьем техническом обслуживании В (В3);

- техническое обслуживание, выполняемое по пробегу или по временному интервалу (К);

Кроме указанных видов работ рекомендуется выполнять перечень операций ежедневного, еженедельного обслуживания и рекомендации, указанные в руководстве по эксплуатации.

Основным назначением технических обслуживаний ПТО, К, В является выявление и предупреждение неисправностей путем своевременного выполнения контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-очистительных работ.

**Периодичность технического обслуживания**

Техническое обслуживание ПТО выполняется по показаниям спидометра в км пробега, или по показаниям счетчика моточасов в зависимости от того, что наступит первым, но не реже 1 раза в год.

Работы A2 и A3 выполняются дополнительно ко второму и третьему ПТО соответственно, без привязки к временному интервалу.

Техническое обслуживание В выполняется по временному интервалу не реже одного раза в год.

Работы В2 и В3 выполняются дополнительно ко второму и третьему техническому обслуживанию В соответственно.

Техническое обслуживание К выполняется по показаниям спидометра в км пробега (каждые 300 тыс. км), но не реже 1 раза в 3 года.

Технические обслуживания ПТО и К выполняются в зависимости от категории условий эксплуатации.

Техническое обслуживание В выполняется независимо от категории условий эксплуатации.

В настоящей сервисной книжки приведены «Талоны подтверждения выполнения ТО», которые заполняются сервисным центром, проводившим техобслуживание автомобиля.

При проведении технического обслуживания допускается выполнение как отдельных видов ПТО, К или В, так и нескольких видов одновременно - ПТО и В; ПТО, К и т.п.

Периодичность технического обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категория условий эксплуатации  (КУЭ)** | **Периодичность технического обслуживания, км/моточасы** | **Отметка сервисного центра о принятой КУЭ  (подпись, печать)** |
| **I** | 120000/2500 |  |
| **II** | 80000/1000 |  |

ВНИМАНИЕ! Категория условий эксплуатации определяется сервисным центром по данным владельца транспортного средства при постановке автомобиля на гарантийный учет.

Категория условий эксплуатации I. Грузовые автомобили для дальних международных и междугородних перевозок. Средняя скорость движения составляет 50 км/час и более.

Категория условий эксплуатации II. Применяется в случаях, если присутствует любое из условий: грузовые автомобили с средней скоростью движения менее 50 км/ч; автомобили, эксплуатируемые на строительных площадках; автомобили, у которых более 30% пробега приходится на дороги без асфальтного покрытия; автомобили, эксплуатируемые в условиях крайнего севера.

Допустимое отклонение от нормативов периодичности технического обслуживания, в основной период эксплуатации, составляет ±10%.