

Гарантийная
политика,
Программа
KYB-Service.



Содержание:

1. Требования к партнерам программы KYB-Service.
 2. Авторизация СТО и Магазинов.
 3. Заказ и размещение рекламной продукции и POS материалов.
 4. Система отчетности партнеров программы KYB- Service.
 5. Работа в рамках гарантийной политики KYB: Гарантия на продукцию KYB. Гарантийный талон. Работа с рекламациями.
-

Оценка уровня технического оснащения ремонтной зоны.

- Минимальное допустимое количество постов для работы с подвеской – 3 (три). Под постом понимается выделенное машино-место с возможностью равномерного вывешивания осей и производства слесарных работ: подъемники - 3-х тонный подъемник для легковых автомобилей и/или 5-тонный подъемник для мини грузовиков (двух стоечные, четырех стоечные, ножничные, подкатные) или ямы оборудованные механической или гидравлической траверсой для вывешивания одной из осей.
- Наличие стенда сход/развала. На четырех-стоечном подъемнике стенда регулировки углов не рекомендуется производить слесарные работы т.к. имеется большая вероятность нарушения калибровки стенда в целом.
- Наличие шок-тестера, вибростенда для проверки эффективности амортизационного узла (мобильный или стационарный) оценивается как дополнительный плюс.
- Наличие специального инструмента и оборудования для работы с амортизационным узлом (в том числе универсальный набор удерживающих головок фиксации штока, универсальный гидравлический или механический сжиматель пружин, динамометрический ключ).



Требования к партнерам программы KYB-Service. Станция Технического Обслуживания. Оценка оформления, брендинг.



Our Precision, Your Advantage

- Презентабельный внешний вид: Наличие торговой марки сервиса, брендинг, фирменный стиль. Оптимально размещенные элементы наружного оформления и системы внешней навигации сервиса. Брендинг фасада и территории может включать в себя набор фирменных элементов: рекламные щиты, пилоны (указатели, стела на подъезде к сервису, флагштоки, въездные ворота, которые всегда включаются в дизайн автосервиса. Возможно использовать набор данных элементов вариативно, в зависимости от размера сервиса. Большой сервис, может разместить весь набор элементов, включая стелу и флагштоки. Небольшие сервисы с несколькими постами могут ограничиться брендингом въездных ворот, фасада и интерьера;
- Ремонтная зона с четким зонированием по виду работ,
- Наличие зоны приемки, отдыха для клиентов; Интегрированный фирменный стиль в объемно-пространственном решении зон нахождения клиентов.
- Обязательное наличие элементов рекламы KYB в оформлении СТО (в визуальном объеме не менее 50% по отношению к другим брендам):
 - во внешней рекламе (экстерьере);
 - во внутренней рекламе (интерьере);Согласно выдаваемого СТО Рекламного пакета KYB.

Все это является признаком заботы о качестве услуг и формирования доверия между сервисом и клиентом. Отсутствие означает равнодушие к собственному бизнесу и к своему клиенту.

Требования к партнерам программы KYB-Service. Станция Технического Обслуживания. Оценка оформления, брэндинг.



Our Precision, Your Advantage



Требования к партнерам программы KYB-Service. Станция Технического Обслуживания. Ответственность СТО.



Our Precision, Your Advantage

Максимальные полномочия в рамках ГП делегируются СТО. Мы должны быть уверены в профессионализме мастеров СТО и качестве предоставляемых СТО услуг.

Станция Технического Обслуживания обязуется:

- Проводить качественную диагностику ходовой части автомобиля, правильную установку амортизаторов и других, требующих замены деталей подвески; Соблюдать инструкции по установке изделий марки KYB и обеспечить выполнение работ персоналом соответствующей квалификации.
- В период гарантийного срока, с указанием промежуточных осмотров в гарантийном талоне, проводить диагностику подвески автомобиля, рассматривать и при необходимости устранять неполадки.
- Рассмотрение рекламационных случаев и удовлетворение претензий клиентов в случае признания правомочности рекламации.
- Принимать для установки, либо на гарантийное обслуживание Продукцию (независимо от места её розничной продажи, либо установки), по предъявлении гарантийного талона, оформленного надлежащим образом.



Требования к партнерам программы KYB-Service. Станция Технического Обслуживания. Ответственность СТО.



Our Precision, Your Advantage

- Оформлять Гарантийный талон KYB с указаниями сроков гарантии в строгом соответствии с требованиями Гарантийной политики производителя.
- Вести учёт документации по гарантийной установке, учёту гарантийных талонов и заказ нарядов, по выполненным работам и представлять Компании ежеквартальные отчеты установленного образца.
- СТО не производит замену Продукции, если установит, что неисправность возникла в результате нарушения правил транспортировки, установки, эксплуатации Продукции или других требований, установленных в гарантийном талоне.
- При рассмотрении рекламации СТО производит диагностику подвески автомобиля, исследует Продукцию на предмет наличия внешних дефектов и принимает решение о замене Продукции либо об отказе в гарантийной замене. По всем рекламациям СТО ежеквартально представляет Компании отчеты установленного образца
- Компания KYB вправе производить проверку качества оказываемых СТО услуг и принимать участие в рассмотрении рекламационных случаев. В случае неправильной установки СТО изделия марки KYB, приведшей к выходу его из строя, в период гарантийного срока и требующего замены, СТО берет на себя все расходы по замене Продукции.

Сотрудники **KYB** имеют право инспектировать сертифицированные СТО и магазины с целью проверки соответствия вышеуказанным требованиям, в любое время по своему желанию или в связи с жалобами клиента. В случае обнаружения грубых нарушений, сертификат может быть признан недействительным с сообщением об этом на сайте www.kyb.ru.

Оценка оформления магазина, оснащения рекламных и торговых площадей.

- Наличие торговой марки магазина, брендинга, фирменного стиля.
- Наружное оформление и входная группа. Клиент должен видеть, что в данной торговой точке продается продукция KYB и магазин является партнером KYB. Стелла, лайтбокс, баннер и т.д.
- Торговый зал (торговые площади). Наглядное оформление и визуализация продуктов KYB на витринах, полках, стеллажах, стойках.
- Рабочее место специалиста по подбору, консультанта торгового зала и зоны выдачи товара. Выгодное выделение продукции KYB подчеркивающие уникальность продукта. Наличие в прямой видимости клиента плакатов, баннеров, часов. Сотрудники, участвующие в общении с клиентом носят фирменную одежду KYB.
- Прикассовая зона. Напоминание потребителю о торговой марке, дополнительная информация.
- Обеспечивать обязательное наличие элементов рекламы KYB в оформлении СТП (в визуальном объёме не менее 50% по отношению к другим брендам):
 - во внешней рекламе (экстерьере);
 - во внутренней рекламе (интерьере);

Согласно выдаваемого СТП Рекламного пакета KYB.

**Требования к партнерам программы KYB-Service.
Сертифицированная точка продаж. Ответственность
магазина.**



Our Precision, Your Advantage

Сертифицированная точка продаж обязуется:

- Осуществлять продажу изделий марки KYB, приобретенных только у официальных дистрибьюторов KYB и/или их филиалов;
 - Иметь в СТП и предъявлять по требованию клиентов и/или проверяющих органов (представителей Производителя и официальных дистрибьюторов KYB) документы, подтверждающие приобретение товара у официальных дистрибьюторов KYB и/или их филиалов;
 - Принимать для гарантийной замены Продукцию, по предъявлению гарантийного талона, оформленного надлежащим образом. Продукция подлежит гарантийному обслуживанию, лишь соответствуя всем требованиям, установленным в гарантийном талоне.
 - Соблюдать инструкции, указанные в каталогах Производителя по продаже изделий марки KYB и обеспечить обслуживание клиентов персоналом соответствующей квалификации.
 - Оформлять Гарантийный талон KYB в рамках поля «Заполняется продавцом» в строгом соответствии с требованиями Гарантийной политики производителя.
 - При продаже изделий марки KYB снабжать клиентов информацией об авторизованных KYB-сервисах в регионе.
 - Вести учёт выданных гарантийных талонов и предоставлять Компании ежеквартальные отчеты установленного образца
-

- СТП не производит замену Продукции, если установит, что неисправность возникла в результате нарушения правил транспортировки, установки, эксплуатации Продукции или других требований, установленных в гарантийном талоне.
 - Компания вправе производить проверку качества оказываемых СТП услуг и принимать участие в рассмотрении рекламационных случаев. В случае неправильной продажи СТП изделия марки KYB, приведшей к выходу его из строя, в период гарантийного срока и требующего замены, СТП берет на себя все расходы по замене Продукции.
 - иметь в штате квалифицированный, опытный персонал, прошедший обучение и сертификацию на семинарах компании KYB;
 - использовать при продаже изделий марки KYB подбор только по каталогам Производителя;
 - разъяснять клиентам условия получения гарантии на изделия марки KYB;
-

При условии, что Станция Технического Обслуживания соответствует необходимому формату компании KYB и готова выполнять требования компании, СТО или Магазин подает заявку на авторизацию в утвержденном формате:

Формат заявки для СТО:

1. Контактные данные:

- Точное название СТО/Техцентра (может отличаться от юридического) указанное название СТО вписывается в сертификат KYB и используется при создании персональной страницы СТО
- E-mail СТО: будет указано на персональной странице СТО
- Сайт СТО: будет указан на персональной странице СТО
- Контактный телефон СТО для клиентов: в международном формате
- Полный фактический адрес СТО будет указано на персональной странице СТО
- GPS-координаты объекта необходимы для корректного размещения ссылки на карте

2. Общие обязательные фотографии СТО:

2. Общие обязательные фотографии СТО:

- фото фасада СТО (не более 2-х шт);
- фото зоны приемки (не более 2-х шт);
- фото клиентской зоны/зоны отдыха клиентов (не более 2-х шт);
- фото ремонтной зоны, **на которых присутствуют не менее 2-х постов для работы с подвеской** (не более 3-х шт);
- фото зоны тест «развал-схождение» (не более 2-х шт);

3. Фотографии оборудования и инструмента для работы с амортизаторами, по которым можно будет удостовериться о его наличии на СТО по списку

- Универсальный набор удерживающих профильных головок для фиксации штока
 - Универсальный сжиматель пружин с набором сменных чашек под разные размеры пружин (**не стяжки!**)
 - Динамометрический ключ
 - Специализированные головки (или набор головок) для откручивания/затяжки верхних гаек корпусов стоек при замене картриджей (*рекомендуется, если на СТО производится замена картриджей*)
-

4. Текстовая информация об СТО по списку:

- Общая информация по СТО в виде связного текста;
- Перечень основных видов работ и услуг, выполняемых на СТО;
- Прочая дополнительная информация по СТО.

5. Контактное лицо СТО. Ответственного за работу СТО по программе KYB Service:

- - ФИО (полностью)
- - контактный телефон
- - E-mail

6. ФИО (полностью) сотрудников СТО, имеющих действующий сертификат KYB

- Срок выдачи сертификата должен быть не старше 2-х лет.

Согласно представленной информации будет заполняться персональная страница СТО на сайте www.kyb.ru

Формат заявки для Магазина (Сертифицированная точка продаж (СТП)):

1. Контактные данные:

- Точное название СТП (может отличаться от юридического) указанное название магазина вписывается в сертификат KYB и используется при создании персональной страницы.
- E-mail СТП: будет указано на персональной странице
- Сайт СТП: будет указан на персональной странице
- Контактный телефон СТП для клиентов: в международном формате
- Полный фактический адрес СТП будет указано на персональной странице
- GPS-координаты объекта необходимы для корректного размещения ссылки на карте

2. Общие обязательные фотографии СТП:

- фото фасада СТП (1-3 шт);
 - фото торговых площадей внутри торговой точки - витрины, прилавки и т.д.
 - фото зоны выдачи товара (1-2 шт);
 - фото складских помещений (не является обязательным);
-

3. Текстовая информация по СТП. В виде связного текста для размещения на сайте обязательно, не менее 10 предложений)

4. Контактное лицо СТП. Ответственного за работу СТП по программе KYB Service:

- - ФИО (полностью)
- - контактный телефон
- - E-mail

5. ФИО (полностью) сотрудников СТП, имеющих действующий сертификат KYB

- Срок выдачи сертификата должен быть не старше 2-х лет.

Согласно представленной информации будет заполняться персональная страница СТО на сайте www.kyb.ru

По факту одобрения заявки на авторизацию компанией KYB, необходимо произвести заказ установочного пакета рекламных материалов KYB, согласно заявки утвержденного формата.

Ассортимент

- Часы настенные
- Бумага для записей
- Кружка
- Ручка
- Подставка
- под буклет
- Зажигалка
- Наклейки
- Постеры
- DVD для СТО
- Техническая книга
- Брошюры, буклеты

The image displays a variety of promotional materials for KYB, organized into several overlapping panels. Each panel features the KYB logo and the slogan 'Our Precision, Your Advantage'. The materials include:

- Сувенирная продукция (Souvenir Products):**
 - Mugs: Two white mugs with the KYB logo and a cartoon character.
 - Pens: A silver and red ballpoint pen.
 - Stickers: A red and white sticker with the KYB logo.
 - Posters: A poster with the KYB logo and a technical drawing.
- Полиграфия (Poligraphy):**
 - Stickers: Two stickers, one 100x120 mm and one 200x280 mm, both featuring the KYB logo and a technical drawing.
 - Plakats: Two posters, one titled '8 признаков износа амортизаторов и пружин' (8 signs of wear on shock absorbers and springs) and another titled 'Превосходство как стандарт' (Superiority as a standard).

Each item is accompanied by its article number, description, and packaging information.

Ассортимент

- Футболка
- Бейсболка
- Комплект для СТО
- Толстовка

Our Precision, Your Advantage

ТЕКСТИЛЬ

Our Precision, Your Advantage

ТЕКСТИЛЬ



Бейсболка

Артикул: 980086

Описание: Цвет: черный; Материал: хлопок. Наличие железной застежки, логотипа KYB.

Упаковка: 50шт.



Комплект (полукомбинезон + куртка)

Артикул: 981047 - размер 48-50, 981048 - размер 48-50, рост 182-187; 981049 - размер 52-54, рост 170-172; 981050 - размер 54, рост 182-186; 981021 - размер 54, рост 172; 981026 - размер 56, рост 182-187

Описание: Ткань: 210 гр./м2 смешанная хлопчатобумажная пропитка. Цвет комплекта: черный, красный.



Сумка для фитнеса

Артикул: 981035

Описание: Размер: 46,5 х 31 х 21 см. Цвет: черный, красный. Сумка имеет одно отделение, которое открывается при помощи застежки молнии. Наличие кармана на центральной части. Съёмный по длине плечевой ремень, который можно прикрепить к полукольцу.



Футболка-поло черная и белая

Артикул: 981041 - размер M/ 981042 - размер L/ 981043 - размер XL/ 981044 - размер XXL

Описание: Плотность: 180 гр./м. Состав: 100% хлопок. Цвет футболки: черный или белый. Метод нанесения логотипа: вышивка.



Толстовка

Артикул: 981036 - размер M/ 981038 - размер XL

Описание: Материал: трикотаж. Цвет: черный с красным вышитым логотипом KYB.



Футболка черная и белая

Артикул: 981039 - размер S/ 981040 - размер M/ 980074 - размер L/ 980075 - размер XL/ 980023 - размер XXL

Описание: Плотность: 180 гр./м. Состав: 100% хлопок. Цвет футболки: черный или белый. Метод нанесения логотипа: шелкография.

/6

Ассортимент

- Флаги
- Лайтбокс
- Баннер
- Фриз

НАРУЖНАЯ РЕКЛАМА	
	<p>Баннер</p> <p>Артикул: 980051</p> <p>Описание: Размер: 170x50см. Материал: ткань 6 люверсов (по углам и по одной стороне).</p> <p>Упаковка: 10шт.</p>
	<p>Лайтбокс</p> <p>Артикул: 980014</p> <p>Описание: Двухсторонний лайтбокс в каркасе. Размеры: 800x400x130мм. На каждый лайтбокс для крепления, каждая упаковка в стрейч-пленке.</p>
	<p>Флаг 300x100см</p> <p>Артикул: 980050</p> <p>Описание: Размер: 300x100см. Материал: флаговая сетка. 4 люверса.</p>
	<p>Флаг 80x140см</p> <p>Артикул: 981015</p> <p>Описание: Размер: 80x140см. Материал: шелк 70 гр./м. 4 люверса.</p>
НАРУЖНАЯ РЕКЛАМА	
	<p>Фриз</p> <p>Артикул: 981008</p> <p>Описание: Габаритные размеры: 1300x700мм. Каркас: профиль пластиковый (черный). Лицевые стороны: ПВХ. Крепление: уши для крепления на стену.</p>

Рекламная продукция и POS материалы КУВ. Рекламный комплект для СТО



Our Precision, Your Advantage

Арт. Номер	НАЗВАНИЕ	размер	Стоимость, ЕВРО	заказ, шт.
980014	Лайтбокс		98,14 EUR	1
980050	Флаг 300x100см	300x100см	28,80 EUR	1
981015	Флаг 80x140см	80x140см	11,20 EUR	
980051	Баннер		9,60 EUR	1
981008	Фриз		63,30 EUR	1
981031	Плакат "8 признаков износа"	A2	0,50 EUR	1
981032	Плакат "Превосходство как стандарт"	A2	0,50 EUR	1
980070	Часы		7,82 EUR	1
981047	Комплект (п/к+куртка) 48-50/170-176	48-50, рост 170-172	39,30 EUR	
981048	Комплект (п/к+куртка) 48-50/182-188	48-50, рост 182-188	39,30 EUR	
981049	Комплект (п/к+куртка) 52-54/170-176	52-54, рост 170-172	39,30 EUR	
981050	Комплект (п/к+куртка) 52-54/182-188	52-54, рост 182-188	39,30 EUR	7
981021	Комплект (п/к+куртка) 56/170-176	56, рост 170-172	39,30 EUR	
981026	Комплект (п/к+куртка) 56/182-188	56, рост 182-188	39,30 EUR	
980074	Футболка L	L	3,00 EUR	
980075	Футболка XL	XL	3,00 EUR	7
980023	Футболка XXL	XXL	3,41 EUR	
980086	Бейсболка		3,05 EUR	7
981001	Техническая книга		31,80 EUR	1
981002	Техническая книга CD		3,50 EUR	1
981009	DVD диск для СТО		3,50 EUR	1
981045	DVD диск "Видео инструкции по установке продукции КУВ"		2,66 EUR	1



Рекламная продукция и POS материалы КУВ. Рекламный комплект для СТП



Our Precision, Your Advantage

Арт. Номер	НАЗВАНИЕ	размер	Стоимость, ЕВРО	заказ, шт.
980014	Лайтбокс		67,07 EUR	1
980051	Баннер		8,90 EUR	1
980061	Ручка шариковая		0,40 EUR	10
980065	Пакет	40*50см	0,18 EUR	50
980070	Часы		7,76 EUR	1
980074	Футболка L	L	3,41 EUR	
980075	Футболка XL	XL	3,41 EUR	5
980023	Футболка XXL	XXL	3,41 EUR	
980086	Бейсболка		2,75 EUR	5
980092	Бумага для записей		3,17 EUR	1
980099	Брошюра КУВ техническая		0,55 EUR	10
981003	Буклет Амортизаторы		0,09 EUR	100
981004	Буклет Ассортимент продукции		0,09 EUR	100
981005	Буклет Пружины K-Flex		0,09 EUR	100
981010	Буклет AGX & Ultra		0,09 EUR	100
981020	Буклет "Вы контролируете ситуацию?"		0,09 EUR	100
981007	Подставка под буклеты (картон)		2,03 EUR	3
981030	Подставка под буклеты (оргстекло)		8,14 EUR	2
981029	Подставка под гарантийные талоны		2,76 EUR	1
981014	Скотч	50мм x 60м	2,00 EUR	10
981031	Плакат "8 признаков износа"	A2	0,66 EUR	1
981017	Бейдж		5,50 EUR	5



Восполняемый пакет рекламных материалов – это бонус участникам проекта, выделяется только при достижении определенных результатов.

Условия для заказа пополняемого пакета рекламных материалов для СТО:

Возможность заказа не ранее, чем через 1 год после выдачи основного пакета рекламных материалов и не чаще, чем 1 раз в год

Минимальные показатели для заказа пополняемого рекламного пакета:

- 100 и более оформленных гарантийных талонов, если пополняемый пакет рекламных материалов заказывается каждый год;
- 100 и более оформленных гарантийных талонов за два года, если пополняемый пакет рекламных материалов заказывается один раз в течение двух лет.

Условия для заказа пополняемого пакета рекламных материалов для магазинов:

Возможность заказа не ранее, чем через 1 год после выдачи основного пакета рекламных материалов и не чаще, чем 1 раз в год

Минимальные показатели для заказа пополняемого рекламного пакета:

- 1.000 и более оформленных гарантийных талонов, если пополняемый пакет рекламных материалов заказывается каждый год;
 - 1.000 и более оформленных гарантийных талонов за два года, если пополняемый пакет рекламных материалов заказывается один раз в течение двух лет.
-

Восполняемый рекламный комплект для СТО



Our Precision, Your Advantage

Арт. Номер	НАЗВАНИЕ	размер	Стоимость, ЕВРО	заказ, шт.
980050	Флаг 300x100см	300x100см	28,80 EUR	1
981015	Флаг 80x140см	80x140см	11,20 EUR	
980051	Баннер		9,60 EUR	1
981031	Плакат "8 признаков износа"	A2	0,50 EUR	1
981032	Плакат "Превосходство как стандарт"	A2	0,50 EUR	1
981047	Комплект (п/к+куртка) 48-50/170-176	48-50, рост 170-172	39,30 EUR	5
981048	Комплект (п/к+куртка) 48-50/182-188	48-50, рост 182-188	39,30 EUR	
981049	Комплект (п/к+куртка) 52-54/170-176	52-54, рост 170-172	39,30 EUR	
981050	Комплект (п/к+куртка) 52-54/182-188	52-54, рост 182-188	39,30 EUR	
981021	Комплект (п/к+куртка) 56/170-176	56, рост 170-172	39,30 EUR	
981026	Комплект (п/к+куртка) 56/182-188	56, рост 182-188	39,30 EUR	
980074	Футболка L	L	3,00 EUR	5
980075	Футболка XL	XL	3,00 EUR	
980023	Футболка XXL	XXL	3,41 EUR	
980086	Бейсболка		3,05 EUR	5



Восполняемый рекламный комплект для СТП



Our Precision, Your Advantage

Арт. Номер	НАЗВАНИЕ	размер	Стоимость, ЕВРО	заказ, шт.
980051	Баннер		8,90 EUR	1
980061	Ручка шариковая		0,40 EUR	10
980065	Пакет	40*50см	0,18 EUR	50
980074	Футболка L	L	3,41 EUR	5
980075	Футболка XL	XL	3,41 EUR	
980023	Футболка XXL	XXL	3,41 EUR	
980086	Бейсболка		2,75 EUR	5
980092	Бумага для записей		3,17 EUR	1
980099	Брошюра KYB техническая		0,55 EUR	10
981003	Буклет Амортизаторы		0,09 EUR	100
981004	Буклет Ассортимент продукции		0,09 EUR	100
981005	Буклет Пружины K-Flex		0,09 EUR	100
981010	Буклет AGX & Ultra		0,09 EUR	100
981020	Буклет "Вы контролируете ситуацию?"		0,09 EUR	100
981007	Подставка под буклеты (картон)		2,03 EUR	3
981029	Подставка под гарантийные талоны		2,76 EUR	1
981014	Скотч	50мм x 60м	2,00 EUR	10
981031	Плакат "8 признаков износа"	A2	0,66 EUR	1
981017	Бейдж		5,50 EUR	5



По факту получения и размещения установочного рекламного пакета, необходимо предоставить фотоотчет отчет о размещении рекламных материалов:



Обеспечивать обязательное наличие элементов рекламы KYB в оформлении в визуальном объёме не менее 50% по отношению к другим брендам.

Формат ежеквартальной отчетности СТО, СТП



Our Precision, Your Advantage

Партнеры компании KYB по программе KYB-Service: Авторизированные Станции Технического Обслуживания и Сертифицированные точки продаж, ежеквартально предоставляют отчетность дистрибьюторам в утвержденном формате. Ответственный сотрудник дистрибьютора консолидирует отчетность и передает в компанию KYB.

Форма ежеквартального отчета авторизованного СТО, СТП.

№ п/п	СТО	20__ год, шт.			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1	Количество обслуженных автомобилей (по замене амортизаторов)				
2	Количество установленных амортизаторов KYB				
3	Количество выданных гарантийных/заполненных талонов				
4	Количество рекламаций				
5	Количество удовлетворенных рекламаций				

№ п/п	СТП	20__ год, шт.			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1	Количество проданных амортизаторов				
2	В том числе амортизаторов KYB				
3	Количество выданных гарантийных талонов				
4	Количество рекламаций				
5	Количество удовлетворенных рекламаций				

Форма ежеквартального отчета о рекламациях СТО (оформляется в виде Акта).

Наименование авторизованной KYB СТО:

Наименование дистрибьютора KYB:

Квартал, год:

Общее количество замененных амортизаторов:



№ Гарантийного талона	Дата замены			Номер амортизатора	Дата код	Количество и вид продукции, шт.		Описание дефекта, причины возврата и замены	Длительность использования после установки	
	Дата	Месяц	Год			амортизатор	стойка		месяцев	км



Содержание:

1. Общая информация о гарантии КУВ
 2. Условия предоставления длительной гарантии
 3. Основные ограничения по гарантии
 4. Действия продавца/ покупателя при продажах
 5. Гарантийный талон КУВ
 - Назначение и общее описание
 - Правила распространения
 - Подробная информация по каждому разделу ГТ
 - Рекомендации по заполнению разделов
-

ООО «КУБ Евразия» гарантирует, что следующие виды товаров не имеют дефектов, и предоставляет гарантию сроком:

Амортизаторы KYB серий *Premium, Excel-G, Gas-A-Just, Ultra SR, NewSR Special, AGX, Super Special For Street, Monomax, Skorched4'S, LowerSports* и другие специальные серии -
до двух лет, но не более 70 000 км пробега автомобиля.

Пружины KYB *K-Flex* – **до двух лет, но не более 70 000 км пробега.**

Защитные комплекты, верхние опоры амортизаторов и монтажные комплекты KYB – **до одного года.**

Гарантия предоставляется с момента розничной продажи товара!

Типы гарантии:



Our Precision, Your Advantage

Амортизаторы:

1. В случае самостоятельной установки или установки в неспециализированной СТО – 2 недели; *
2. В случае установки амортизаторов и защитных комплектов в специализированной СТО – до 6 месяцев или до 70 000 км пробега; *
3. В случае установки 2-х амортизаторов и защитных комплектов на авторизованной KYB СТО – до 12 месяцев или до 70 000 км пробега; *
4. В случае установки 4-х амортизаторов и защитных комплектов на авторизованной KYB СТО – до 24 месяцев или до 70 000 км пробега; * полностью исправном состоянии.

** при предоставлении любого из типов гарантии подвеска автомобиля должна находиться в полностью исправном состоянии.*



Типы гарантии:



Our Precision, Your Advantage

Прочая продукция:

Пружины K-Flex:

- в случае установки 2-х либо 4-х новых пружин на **авторизованной КУВ СТО** – до 24 месяцев или до 70 000 км пробега;
- в случае установки 2-х либо 4-х новых пружин на любой другой специализированной СТО – до 6 месяцев или до 70 000 км пробега;

Защитные комплекты, верхние опоры амортизаторов и монтажные комплекты КУВ – гарантия 1 год.

** при предоставлении любого из типов гарантии подвеска автомобиля должна находиться в полностью исправном состоянии.*



- Подбор продукции KYB в соответствии с актуальными каталогами и кроссами KYB
- Парная замена амортизаторов/пружин на одной оси автомобиля
- Установка новых защитных комплектов (кроме особых случаев)
- Исправное состояние всех элементов подвески автомобиля
- Проведение работ по замене продукции KYB:
 - в условиях специализированных СТО (АСТО)
 - соблюдение рекомендаций автопроизводителей и KYB по замене
- Стандартная комплектация автомобиля (отсутствие внесённых изменений)
- Стандартные условия эксплуатации автомобиля
- Наличие правильно заполненного **Гарантийного талона KYB**, а также сопроводительных документов (заказ-наряд, акт дефектовки и т.д.), которые потребуются при рассмотрении рекламации

Гарантия не распространяется в случаях:



Our Precision, Your Advantage

- подбор продукции KYB произведён не в соответствии с актуальными каталогами и кроссами KYB
- не парная замена амортизаторов/пружин на одной оси автомобиля
- самостоятельная замена (не в условиях СТО)
- ненадлежащее состояние элементов подвески автомобиля
- несоблюдение/нарушение рекомендаций автопроизводителей и KYB по замене амортизаторов/пружин. Повреждения при установке.
- причиной является преждевременный износ (выход из строя / ненадлежащее состояние) других элементов / агрегатов / узлов / систем автомобиля
- нестандартные условия эксплуатации (автомобиль для спортивных состязаний, спецтехника и т.д.) или нарушение рекомендованных условий эксплуатации автомобиля (перегруз и т.д.)
- внесения изменений в конструкцию автомобиля
- преждевременный износ связан с ДТП

Гарантия не распространяется в случаях:



Our Precision, Your Advantage

- отсутствует комплект сопроводительных документов, который необходим для рассмотрения и принятия решения по рекламации (в т.ч. правильно заполненный Гарантийный талон KYB)

Дополнительно (для амортизаторов):

- защитные комплекты не были заменены на новые или использовались повторно (кроме особых случаев), а также если были применены защитные комплекты, которые по геометрическим или другим параметрам не соответствуют рекомендациям по подбору и/или не обеспечивают защитную функцию в необходимом объёме

- использованы пружины подвески для изменения клиренса (кроме серий Skorched4'S, LowferSports или других случаев, где амортизаторы могут применяться совместно с нестандартными пружинами)

Единый Гарантийный талон KYB



Our Precision, Your Advantage

Назначение и описание

Гарантийный талон KYB:

- подтверждает официальное происхождение продукции KYB
- позволяет воспользоваться длительной гарантией от Производителя (KYB)

Гарантийный талон KYB представляет собой документ в виде сервисной книжки, где представлены гарантийные условия на продукцию KYB, указывается необходимая информация об автомобиле, устанавливаемых на автомобиль амортизаторах, пружинах, а также других деталях амортизационного пакета и подвески, заменённых при установке амортизаторов и/или пружин. Кроме того, в Гарантийном талоне KYB отражается вся информация о последующем осмотре и обслуживании подвески (производится не позднее, чем через каждые 20тыс.км. на протяжении гарантийного срока).

Информация, которая вносится в Гарантийный талон предназначена для Покупателя (пользователя автомобиля), для специалистов торговых и авторемонтных предприятий, а также для Производителя.

Гарантийный талон KYB - бесплатный!

При утере (утрате) Гарантийный талон не возобновляется!



Единый Гарантийный талон KYB



Our Precision, Your Advantage

Правила распространения

Каждая упаковка с амортизатором или пружиной KYB при производстве **не комплектуется Гарантийным талоном KYB** – талоны предоставляются официальным дистрибьюторам KYB и, далее, через партнёрские торговые/авторемонтные предприятия выдаются покупателям при продажах – один талон на комплект деталей для одного автомобиля.

Продавец предоставляет Покупателю и частично заполняет Гарантийный талон при продаже 2-х или 4-х амортизаторов и/или пружин*.

**В некоторых случаях, Талон может быть предоставлен при продаже одного изделия (например, в качестве подтверждения подлинности). При этом, в разделе «особые отметки» продавцу следует сделать пометку о продаже не парного изделия.*

Дальнейшее заполнение Гарантийного талона происходит на СТО при установке амортизаторов/ пружин, а также при проведении последующих работ по диагностике ходовой части автомобиля для продления срока гарантии.

Продажа продукции KYB без Гарантийного талона KYB вовсе не означает реализацию Продавцом подделки, но лишает Покупателя возможности воспользоваться длительной гарантией от Производителя!

В подобных случаях, последующая гарантийная поддержка предоставляется непосредственно от Продавца, в соответствии с действующим законодательством и существующими у Продавца сроками и условиями гарантии.



Единый Гарантийный талон KYB



Our Precision, Your Advantage

Каждый Гарантийный талон имеет индивидуальный номер

Место расположения индивидуального номера

KYB в России и СНГ
www.kyb.ru

KYB в Европе
www.kyb-europe.com

KYB
www.kyb.com

№ KYB W

Представительство **KYB Europe GmbH**
Россия, 117393, Москва, ул. Профсоюзная, д. 56, Деловой центр «Cherry Tower»
тел./факс: +7 (495) 781-88-52

KYB
Our Precision, Your Advantage

Гарантийный
талон

При подаче рекламации в сопроводительной документации следует обязательно указывать номер Гарантийного талона

Единый Гарантийный талон KYB



Our Precision, Your Advantage

Раздел заполняется продавцом магазина при продаже

Вписать в соответствующие поля полную информацию по автомобилю

Уважаемый автовладелец!

Компания KYB Corporation благодарит Вас за выбор нашей продукции.

Мировой лидер в производстве гидравлических компонентов, KYB является одним из крупнейших в мире поставщиков амортизаторов на конвейеры автопроизводителей. Вся продукция KYB производится с использованием высококачественных материалов и новейших инженерных разработок. Инженеры нашей компании приложили значительные усилия, чтобы сделать Ваше передвижение на автомобиле наиболее комфортным и в то же время максимально безопасным.

Просим Вас внимательно ознакомиться с гарантийным талоном и правильно его заполнить. Ваша подпись на стр. 16, как обязательная часть заполнения всех граф талона, должна свидетельствовать о том, что Вы ознакомлены с настоящими условиями гарантии и правилами использования наших изделий. В зависимости от выбранной Вами комплектации амортизаторов, пружин и системы автосервиса, Вы получаете гарантию на 6, 12 либо 24 месяца с ограничением по пробегу до 70 000 км.

Гарантия распространяется на следующие изделия KYB:

Амортизаторы серий – Premium[®], Excel-G[®], Gas-A-Just[®], Ultra SR[®], AGX[®], New SR Special[®], Super Special for street[®], MonoMax[®], Extage[®] и Skorched4's[®] – полная гарантия до 2 лет, но не более 70 000 км пробега.

Пружины серии K-Flex[®] – полная гарантия до 2 лет, но не более 70 000 км пробега.

Защитные комплекты, верхние опоры амортизаторов, монтажные комплекты – гарантия 1 год.

Информация об автомобиле



Марка и модель автомобиля _____

VIN номер кузова _____

Год выпуска _____ Объем двигателя _____ бензин дизель

Тип кузова _____ количество дверей _____

Дополнительные данные и опции: ABS ГУР 4x4 спорт

Пробег автомобиля: _____

Автосервис _____ Ф.И.О. мастера _____

Адрес СТО _____ Телефон _____

На основании условий (стр. 6-7) мастер подтверждает гарантию сроком _____

ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРОДАВЦОМ

ЗАПОЛНЯЕТСЯ СЕРВИСОМ

Раздел заполняется на СТО после установки

Необходимо вписать артикульные номера и коды дат производства амортизаторов

Это можно сделать как при продаже (в магазине), так и при установке (на СТО)

Данные о деталях, установленных на **переднюю** ось автомобиля



Левая сторона

Правая сторона

амортизатор

амортизатор

код

код

защитный комплект

пружины

опоры

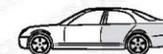
другие установленные детали

примечания

незаполненные клетки зачеркнуть

дата установки

Данные о деталях, установленных на **заднюю** ось автомобиля



Левая сторона

Правая сторона

амортизатор

амортизатор

код

код

защитный комплект

пружины

опоры

другие установленные детали

примечания

незаполненные клетки зачеркнуть

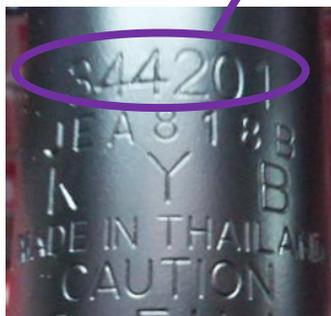
дата установки

Раздел заполняется на СТО при замене амортизаторов/пружин

Внести информацию об установленных на а/м деталях

**Артикульные номера защитных комплектов (если была замена) – вписать ОБЯЗАТЕЛЬНО!
В противном случае, детали считаются не заменёнными!**

Примеры маркировки на амортизаторах KYB

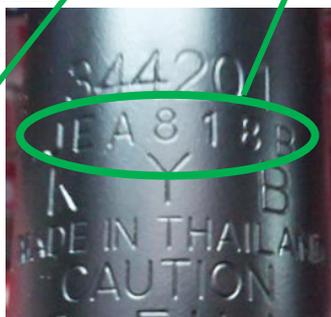
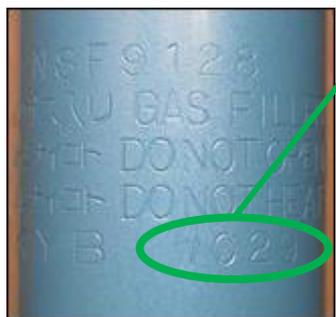


Артикульный номер
амортизатора KYB

Данные о деталях установленных на переднюю ось автомобиля

Левая сторона	Правая сторона	
амортизатор	амортизатор	
код	код	
защитный комплект	пружины	опоры
другие установленные детали	_____	
примечания	_____	
незаполненные клетки зачеркнуть		
дата установки		

Примеры маркировки на амортизаторах KYB



Код даты производства*

От 4-х до восьми символов (буквы/цифры)

*Часто не совпадают на разных изделиях с одинаковыми номерами

Данные о деталях, установленных на **переднюю** ось автомобиля



Левая сторона	Правая сторона	
амортизатор <input type="text"/>	амортизатор <input type="text"/>	
код <input type="text"/>	код <input type="text"/>	
защитный комплект <input type="text"/>	пружины <input type="text"/>	опоры <input type="text"/>
другие установленные детали _____		
примечания _____		
незаполненные клетки зачеркнуть		
дата установки <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		

Заполняется на СТО при замене амортизаторов/пружин

Заполнить на СТО, если раздел не заполнен Продавцом.

Если детали на СТО привёз клиент, перед заменой рекомендуется произвести дополнительную проверку корректности подбора!

Проверить раздел «Особые отметки»

Вписать дату установки

Данные о деталях, установленных на **переднюю** ось автомобиля

Левая сторона	Правая сторона	
амортизатор <input type="text"/>	амортизатор <input type="text"/>	
код <input type="text"/>	код <input type="text"/>	
защитный комплект <input type="text"/>	пружины <input type="text"/>	опоры <input type="text"/>
другие установленные детали _____		
примечания _____		
незаполненные клетки зачеркнуть		
дата установки <input type="text"/>		

При заполнении данного раздела на СТО необходимо вписать артикульные номера защитных комплектов / пружин / верхних опор, кратко отобразить информацию о других деталях подвески, заменённых при ремонте

Откуда детали (клиент купил на СТО или привёз свои) – не важно!

Если устанавливаются детали **не производства КУВ**, в любом случае необходимо вписать артикульные номера заменённых изделий

Артикульные номера защитных комплектов (если была замена) – вписать ОБЯЗАТЕЛЬНО!

В противном случае, детали считаются не заменёнными!

Незаполненные ячейки зачеркнуть!

Условия предоставления гарантии на продукцию KYB от Производителя

В зависимости от ситуации, Потребителю предоставляется возможность самостоятельно выбрать срок гарантии на приобретённую продукцию KYB из предложенных Производителем.

Срок предоставления гарантии (14 дней, 6/12/24 месяца) зависит от:

- количества амортизаторов/пружин KYB, которые планируется одновременно установить на автомобиль (1, 2 или 4 шт.);
- выбора организации, где будет производиться установка («гараж», СТО, АСТО KYB).

При самостоятельной («гаражной») установке – срок минимальный (2 недели с момента покупки). Максимальный срок гарантии (12/24 мес.) – при замене в условиях АСТО KYB (<http://map.kyb.ru/>)

Продавцы в магазинах при продаже амортизаторов/пружин, как правило, не могут сообщить Покупателю точный срок гарантии, т.к. не имеют информации о том, где конкретно будет происходить установка.

Кроме того, длительная гарантия на продукцию KYB подразумевает исправное состояние подвески автомобиля на протяжении всего срока гарантии. Для этого необходимо периодически (не позднее, чем через каждые 20 тыс.км) производить диагностику подвески в условиях СТО.

Раздел заполняется представителями СТО при проведении плановой диагностики х/ч

(должна производиться не позднее, чем через каждые 20 тыс. км пробега)

Внимание! Гарантийные обязательства сохраняются только при постоянной обязательной диагностике ходовой части автомобиля каждые 20 000 км автосервисом, который производил установку амортизаторов и/или пружин.

Отметки о диагностике должны обозначать, что состояние ходовой части соответствует норме или что произведены соответствующие работы по замене вышедших из строя деталей подвески.



Отметки о прохождении диагностики

пробег после установки амортизаторов и/или пружин	дата	произведенные работы	рекомендации к следующей диагностике*	подпись мастера
20 000				
40 000				
60 000				

* Если мастер предполагает выход из строя деталей подвески при пробеге меньше 20 000 км, он вправе сократить

междиагностический пробег и сделать об этом соответствующую отметку с рекомендацией о замене.

- вписать дату посещения СТО и пробег на момент проведения диагностики
- кратко перечислить проведённые работы, сделать отметку о состоянии ходовой части
- зафиксировать рекомендации и замечания (если обнаружены)
- ФИО, подпись мастера СТО

В случаях изменения (уменьшения) пробега для следующего посещения СТО (для проведения диагностики х/ч), сделать соответствующую отметку в талоне.

Информация для Потребителя в случае возникновения рекламации

Куда обращаться

При возникновении гарантийного случая:

Для рассмотрения претензии Потребитель должен предоставить документы, подтверждающие оплату амортизаторов и/или пружин и оплату сервисных работ.

Рекламация рассматривается только в случае соблюдения всех условий гарантии и заполненного гарантийного талона.

1. Необходимо обратиться в организацию, установившую амортизаторы или пружины, для проведения диагностики. В случаях невозможности обратиться в такую организацию необходимо обратиться на авторизованную KYB сервисную станцию либо на фирменную станцию автопроизводителя (для автомобиля той же марки), имеющую соответствующую сертификацию.

2. При рассмотрении претензии мастер сервисной станции обязан проверить общее техническое состояние автомобиля, работоспособность узлов и деталей подвески и амортизационного пакета.

3. После проведения диагностики в случае обнаружения дефекта сервисная станция должна предоставить клиенту рекламационный акт с указанием дефекта.

4. Для дальнейшего рассмотрения претензий клиенту следует обратиться к поставщику деталей, которому необходимо предоставить следующий пакет документов:

- 1) Заказ наряд на установку деталей.
- 2) Рекламационный акт с указанием дефекта.
- 3) Заполненный гарантийный талон.

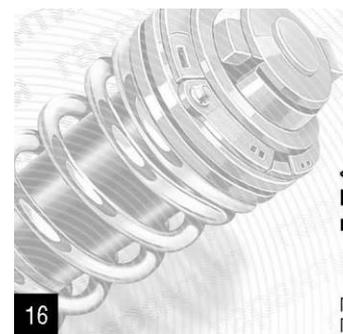
В случае, если талон остается у владельца как гарантия на другие установленные детали, предоставляется копия всех заполненных страниц гарантийного талона, включая обложку с номером.

5. В случае, если детали были установлены самостоятельно, гарантия распространяется только на случаи заводского дефекта и ограничивается **14 ти дневным** сроком со дня приобретения. Претензии рассматриваются по месту приобретения деталей покупателем.

Перечень обязательных документов, которые необходимо предоставить для рассмотрения рекламации

Раздел заполняется при продаже:

- при покупке в магазине – заполняется Продавцом и Потребителем
- при одновременной покупке и установке на СТО - заполняется Представителем СТО и Потребителем



«С условиями гарантии ознакомлен.
При покупке товар полностью укомплектован;
не имеет видимых внешних дефектов».

Подпись
Потребителя

дата продажи

201__г.

место
печати
продавца

Узнайте больше о продукции КУВ на www.kyb.ru

Особые отметки



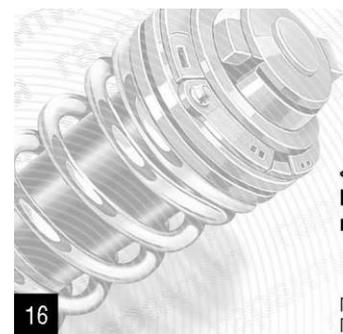
Подпись Покупателя

Печать / подпись Продавца

Дата продажи – дата начала срока гарантии!

Особые отметки –

раздел для любой информации, которая может быть использована для эффективного взаимодействия между Производителем, Дистрибьютором, Продавцом, СТО и Потребителем



«С условиями гарантии ознакомлен.
При покупке товар полностью укомплектован;
не имеет видимых внешних дефектов».

Подпись
Потребителя _____

дата продажи 201__г.

место
печати
продавца

Узнайте больше о продукции КУВ на www.kyb.ru

Особые отметки



Blank lines for special notes, with a large red oval highlighting the area.

Рекомендуется отражать информацию для случаев непарной покупки и/или замены, подбора «со слов клиента» и/или не в соответствии с рекомендациями каталогов КУВ, а также по геометрическим параметрам, при обнаружении внесенных изменений в конструкцию а/м, замечаний по состоянию х/ч, ограничении сроков гарантии и т.д.

Раздел может быть использован в любой момент!

1. Изделие не новое (имеет следы установки/эксплуатации).

Претензии от розничных клиентов должны рассматриваться по месту приобретения / установки (магазин / СТО).

Возврат в случае обнаружения брака – по месту приобретения.

Далее, информация поступает и обрабатывается дистрибьютором КУВ, для чего в штате у дистрибьютора должен быть сотрудник (технический специалист, инженер по гарантии и т.д.), который имеет возможность разобраться с рекламацией и принять обоснованное решение.

В случае острой необходимости (спорная ситуация, затруднения в принятии решения и т.д.) – помощь технических специалистов ООО «КУВ Евразия»:

- Владимир Измайлов (v.izmailov@kyb.ru)
- Дмитрий Ковалёв (d.kovalev@kyb.ru)

ООО «КУВ Евразия» - ежеквартальный сбор и обработка данных.

2. Изделие новое (отсутствуют следы установки/эксплуатации).

- Брак обнаружен на складе дистрибьютора.
- Брак обнаружен после продажи в магазин/СТО, но товар не был продан в розницу.
 - брак производства
 - транспортировочный или складской брак

Что следует сделать:

- если необходимо, провести дополнительную проверку на складе
 - возможно, проинформировать сотрудников КУВ (*логисты и/или технический отдел*), при необходимости, согласовать подачу рекламации.
 - внести данные в таблицу квартальной отчетности для КУВ
-

Процедура рассмотрения рекламаций от клиентов

1. Первичный осмотр изделия (фотоматериалов)
 2. Работа с документацией, анализ предоставленной информации
 3. Проверка корректности подбора
 4. Вывод, обоснованный ответ клиенту
 5. Внесение данных в квартальный отчёт для KYB (в случае принятия положительного решения по рекламации)
-

Действия при рассмотрении рекламаций от клиентов:

1. Осмотр изделия на предмет наличия следов неквалифицированной установки, неправильной транспортировки, хранения и т.д.

- шток (выдвинуть полностью!) / корпус / сальник /
сайлентблоки / элементы креплений...

- прокачка (если есть возможность). *Провалы / подклинивания /*

наличие газа

- осмотр упаковки (если есть возможность). *Повреждение целостности,
значительные следы масла ...*

- осмотр гайки, резьбы на обломке штока и амортизатора, поверхностей среза.

*Поиск следов применения ударного инструмента
и/или превышения момента затяжки.*



Предпринять действия для понимания рекламации и принятия решения

Действия при рассмотрении рекламаций от клиентов :

2. Проверка комплектности пакета предоставленных документов.

Изучение и анализ содержащейся в них информации:

- Документ, подтверждающий покупку.
- Заказ-наряд на установку (*с указанием VIN автомобиля, даты установки, пробега, проведения работ по диагностике х/ч или подтверждением исправного состояния подвески*).

Обратить внимание на информацию в разделе с рекомендациями (если есть такой раздел)!

- Акт дефектовки неисправности (*с указанием даты, данных по а/м, пробега, подробным описанием проблемы, обязательным описанием проведённых диагностических работ и предполагаемыми причинами рекламации*)

- Заполненный Гарантийный Талон КУВ

При сроке эксплуатации более 14 дней – обязателен!

Действия при рассмотрении рекламаций от клиентов :

2. Проверка комплектности пакета предоставленных документов.
Изучение и анализ содержащейся в них информации:

Дополнительная документация:

- Распечатка результатов диагностики/регулировки «сход-развал» (для случаев, когда при замене амортизаторов процедура обязательна)

Замена пружин подвески – влияет на настройки углов установки колёс!

- Распечатка результатов диагностики вибростенда

К данным относиться осторожно! Необходимо подтверждение исправного состояния других элементов подвески при проведении диагностики.

- Данные о работах с подвеской, проведённых в процессе дальнейшей эксплуатации автомобиля. *Подтверждение исправного состояния х/ч.*
-

Действия при рассмотрении рекламаций от клиентов :

3. Проверка корректности подбора продукции КУВ.

Гарантия от КУВ не предоставляется, если нет возможности подтвердить корректный подбор продукции!

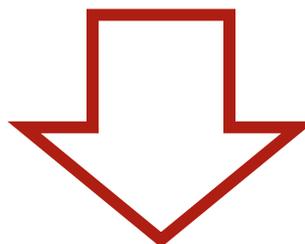
4. Обоснованный ответ клиенту.

При вынесении отрицательных решений (отказов) по удовлетворению претензий клиентов имеют возможность самостоятельно, от имени своих организаций, предоставлять клиентам обоснованные отказы, на основании обнаруженных несоответствий или нарушений.

Действия при рассмотрении рекламаций от клиентов:

5. Внесение данных в сводный квартальный отчёт для КУВ.
 - Заполнение формы по браку (*предоставляется ежеквартально*)
 - Документы по рекламации – в архив (*документация может быть запрошена КУВ при рассмотрении данных по браку за квартал*)

Формы подачи квартальной отчётности по браку



Форма подачи квартальных данных по браку (амортизаторы)

KYB Claims	Инструкция и пример заполнения	Mark	Причина возврата
Company name	CAR-Parts	A Oil, gas or oil gas leakage	Разгерметизация, утечка масла, газа
Months	Jan - March 2013	B Noise	Шум, стук
		C Too Soft	Чрезмерно мягкой, пробой клапана
		D Too Hard	Чрезмерно жесткой, заклинивание
		E Malfunction	Сбой хода штока, провалы
		F Broken stud bolt, stud bolt of bracket or	Облом резьбового соединения гильзы или мест крепления
		G Deformed dust cover or outer tube	Деформирована внешняя гильза или пылезащитный чехол
		H Unknown reasons for returns	Неизвестная причина возврата
		I Other specify	Другая причина (описать в примечаниях Note)
		J For KYB Use only	колонка "J" не заполняется дистрибьюторами
		K Manufacturing mistake	Производственный брак (описать в примечаниях Note)

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ЗАПОЛНЕНИЕ

дополнительная информация (рекомендуется для заполнения, если амортизаторы "с пробегом")

NEW	Country	Date	Month	Year	KYB Part No.	Prod.code	Pos.	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	Note	in use/time	Mileage (km)	Customer Name	NEW	Warranty coupon №	NEW	NEW
Юридическое название компании дистрибьютора	Страна	Дата (число)	Дата (месяц)	Год	Артикульный номер KYB	Код даты производства	Кол-во												Примечание - Расшифровка кода брака (A,B,C,D,E,H) или его описание (F,G,I,K)	Срок эксплуатации (данные в указанном формате)	Пробег (в км)	Имя розничного продавца	Отчётный период	Номер гарантийного талона по которому возвращен амортизатор	Статус организации, через которую поступил возврат	Имеет ли компания статус авторизованного партнера KYB (ACTO/CTP)
Russia		01	01	2014	322800	CJ23	1	X											Oil leaking (Cramped piston rod)	2M2W	2000	Erremme	1-3-2014	KYB-W-555311	магазин	да
Russia		01	01	2014	334388	XH17F	1								X				Fitting problems (Lower bkt)	0	0	Autodok	1-3-2014		СТО	-
Russia		05	01	2014	324018	EK15	1												Fitting problems (Lower bkt)	0	0	Zara	1-3-2014		опт	нет
Russia		10	01	2014	341228	CB8489	1	X	X										Claimed noisy	10M	20000	CRA	1-3-2014	Y-079440	СТО	нет
Russia		07	02	2014	NST5144R	ZK27	1					X							Upper fitting broke	1Y8M	45000	CRA	1-3-2014	R-752498	СТО	да
Russia		15	02	2014	553306	VD04K	1			X									Claimed too soft	3D	100	IP Semenov	1-3-2014	KYB-R-753741	магазин	нет данных
Russia		17	03	2014	345023	FB5081	1			X									Claimed too soft	2W	2000	CORI	1-3-2014	KYB-Y-119878	СТО	нет данных
Russia		03	03	2014	NSF9081	AF01	2									X			Missing lower fitting	0	0	CORI	1-3-2014		СТО	нет данных
Kazakhstan		25	03	2014	341261	UJ09	1								X	X			Piston rod rusted	3M2W	1250	CRA	1-3-2014	KYB-KZ-128232	магазин	нет

Указывать дату поступления возврата (брака) на склад дистрибьютора от клиента.
Не дата продажи клиенту или дата поступления от поставщика.

Указать количество.
Более 1 шт указывается только в случаях, когда совпадают все остальные данные (код даты производства, причина рекламации, дата возврата, клиент и т.д.)

Need the information of place, if you chose mark "F"
Требуется указать место повреждения в случае причины "F"

Need the 'Note', if you chose mark "K"
Требуется описать подробности в случае причины "K"

Not your company name, Your customer name
Указать название компании конечного продавца.
НЕ название компании дистрибьютора! Название компании дистрибьютора указывается, если брак обнаружен на складе дистрибьютора (амортизаторы без пробега и следов установки)

Вписать номер Гарантийного талона, по которому возвращен амортизатор

Need to chose at least one. (You can chose more than two)
Требуется указать как минимум одну причину рекламации! В случае необходимости, можно указать две и более.

Форма подачи квартальных данных по браку (пружины)

KYB Claims Инструкция и пример заполнения

Company name:

Months:

Mark

A Discrepancy to geometrical sizes of original spring
B Broken wire
C Too Soft
D Too Hard
E Unknown reasons for return
F Other specify

Причина возврата
Несоответствие геометрическим размерам оригинальной пружины
Облом витка
Чрезмерно мягкая пружина
Чрезмерно жесткая пружина
Неизвестная причина возврата
Другая причина (описать в примечаниях Note)

Day : #D
Week : #W
Month : #M
Year : #Y
- числовое значение

выбрать из списка:

1-3-2014
4-6-2014
7-9-2014
10-12-2014

выбрать из списка:

магазин	да
СТО	нет
опт	нет данных

выбрать из списка:

да
нет
нет данных

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ЗАПОЛНЕНИЕ
(на английском языке)

NEW

Claimed reason (Причина возврата)
Note / Примечание

NEW

NEW

NEW

Company name	Country	Date	Month	Year	KYB Part No.	Pos.	A	B	C	D	E	F	in use time <small>Срок эксплуатации (данные в указанном формате)</small>	Mileage (km) <small>Пробег (в км)</small>	Customer Name <small>Имя розничного продавца</small>	Period <small>Отчётный период</small>	Warranty coupon № <small>Номер гарантийного талона по которому возвращен амортизатор</small>	Company status <small>Статус организации, через которую поступил возврат</small>	KYB partner status <small>Имеет ли компания статус авторизованного партнёра KYB (ACTO/CTP)</small>	Примечание
Юридическое название компании дистрибьютора	Страна	Дата (число)	Дата (месяц)	Год	Артикульный номер KYB	Кол-во							Расшифровка кода брака (A,B,C,D) или его описание (E,F)							
Russia	15	01	2014	RC3468	1	X							Broken wire	1M2W	1300	Erremme	1-3-2014	KYB-W-559311	СТО	нет
Russia	15	01	2014	RH8083	2	X							Discrepancy to geometrical sizes of an original spring	0	0	Autodok	1-3-2014		опт	-
Russia	27	01	2014	RX5013	2			X					Too Soft	10D	950	autozap	1-3-2014	Y-079440	СТО	да
Russia	07	02	2014	RC3462	3					X			Damages during transportation	0	0	BERG	1-3-2014			
Kazakhstan	14	02	2014	RH8083	2			X					Too Soft	3W	500	IP Semenov	1-3-2014	KYB-R-753741	магазин	нет данных
Belarus	20	03	2014	RH2597	2					X			Too Hard	2W	2000	GERV	1-3-2014	KYB-Y-119678	СТО	нет данных
Belarus	05	03	2014	RK7514	2	X							Broken wire	4M	8500	GERV	1-3-2014	KYB-R-121658	СТО	нет данных

Указывать дату поступления возврата (брака) на склад дистрибьютора от клиента.

Не дата продажи клиенту или дата поступления от поставщика.

Указать количество.

Более 1 шт. указывается только в случаях, когда совпадают все остальные данные (причина рекламации, дата возврата, клиент и т.д.)

Need the information of place, if you chose mark "F".

Требуется указать пояснения в случае причины "F"

Not your company name.
Your customer name

Указать название компании конечного продавца.
НЕ название компании дистрибьютора! Название компании дистрибьютора указывается, если брак обнаружен на складе дистрибьютора (амортизаторы без пробега и следов установки)

Вписать номер Гарантийного талона, по которому изделие возвращено в брак

Need to chose at least one.
(You can chose more than two)

Требуется указать как минимум одну причину рекламации!
В случае необходимости, можно указать две и более.

Дополнительная часть к стандартной форме подачи данных по браку:

			достаточно указать "есть" или "нет"	достаточно указать какая (если есть)		
<p>Блок дополнительных данных для анализа рекламации и принятого решения. (рекомендуется для заполнения, т.к. скоро может быть добавлен в основную форму в качестве обязательного для заполнения)</p>						
<p>предоставленная клиентом документация, на основании которой было вынесено положительное решение по принятию брака</p>					<p>Данные по автомобилю</p>	
Дата продажи амортизаторов розничному клиенту	Дата заказ-наряда с указанием работ по замене амортизаторов	Дата акта дефектовки неисправности от СТО	информация, подтверждающая корректную настройку УУК ("сход-развал")	прочая документация, предоставленная по рекламации	VIN-код или Frame-номер автомобиля	Марка, модель, год выпуска

Рекомендательное заполнение (введена в 2014м году).

Может использоваться по запросу, для предоставления дополнительной информации по рекламациям.

Предоставление данных по браку в ООО «КУБ Евразия» -
ежеквартально:

- Январь-Март – до 10 апреля
- Апрель-Июнь – до 10 июля
- Июль-Сентябрь – до 10 октября
- Октябрь-Декабрь – до 20 января (следующего года).

Перед сбором данных от ООО «КУБ Евразия» производится
напоминающая рассылка.

Вся продукция КУВ, которая была принята от клиентов в качестве брака должна храниться на складе у компании-дистрибьютора

на протяжении всего текущего года,

т.е. до момента окончательного завершения расчетов между дистрибьютором и ООО «КУБ Евразия» (как правило, после окончания текущего календарного года).

В случае необходимости, ООО «КУБ Евразия» имеет право направить своего представителя для проверки дефектной продукции КУВ на складе дистрибьютора.

При обнаружении расхождений между информацией о дефектной продукции, предоставляемой в квартальных отчётах, и количестве самой дефектной продукции на складе дистрибьютора, компания ООО «КУБ Евразия» имеет право частично или полностью отказать в компенсации.

Условия, при которых допускается гарантийная замена парного (исправного) амортизатора на одной оси автомобиля:

- пробег автомобиля после первичной установки амортизаторов составляет не менее 35 тыс.км (1/2 срока гарантии по пробегу);
- в Гарантийном Талоне KYB есть информация о проведении диагностики х/ч (каждые ~20тыс. км). Исправное состояние подвески.

Срок гарантии – не продлевается, т.е. остаётся таким же, как на первоначально установленное изделие.
