

Руководство по гарантийному обслуживанию автобетононасосов

Часть 1. Гарантийная политика

Данное руководство по гарантийному обслуживанию предназначено для владельцев и пользователей продукции, которая была приобретена у официального дистрибьютора в РФ ООО «Дэу Тракс», и разъясняет правила взаимодействия потребителя и продавца в случае возникновения послепродажных обращений. Актуальная версия гарантийной политики размещается на портале <https://daewoo-truck.ru/help>. Руководство по гарантийному обслуживанию дополняет информацию руководства по эксплуатации. Актуальная версия Руководства по эксплуатации размещена на портале <https://daewoo-truck.ru/help>. Соблюдение правил данных документов повышает надежность и срок службы техники, а также помогает сократить расходы на ремонт в случае выхода техники из строя. Руководство по гарантийному обслуживанию, как и в случае с руководством по эксплуатации, должно находиться вместе с техникой, быть прочитано и применено всеми лицами, ответственными за работу с техникой и на ней, например:

- эксплуатация по прямому назначению и все связанные с этим действия;
- обслуживание в т.ч. техническое обслуживание, ежедневные осмотры;
- настройка оборудования, замена расходных материалов, удаление отходов производства, поддержание техники и оборудования в чистоте;
- устранение неисправностей в процессе работы или на специализированной ремонтной площадке (ремонт);
- транспортирование и эвакуация.

Если после изучения возникли вопросы, официальный дилер, авторизованный сервисный центр (АСЦ) или Дистрибьютор предоставит дополнительную или уточняющую информацию по вашему запросу.

В целях постоянного совершенствования, время от времени в данное руководство вносятся изменения (редакции), которые, возможно, не были учтены на дату печати данной версии руководства. Дистрибьютор на территории РФ оставляет за собой право вносить изменения без предварительного уведомления, при этом, обратного действия новый регламент (редакция) не имеет.

Содержание данной публикации не может быть воспроизведено, даже в виде выдержки, без письменного разрешения дистрибьютора.

Часть 2. Термины, определения

Техника, продукция, товар – оборудование, производимое и монтируемое на предприятиях в Республике Корея и России.

Гарантийный ремонт – устранение дефектов в гарантийный период, а также при проведении предпродажной подготовки.

Дистрибьютор – организация, владеющая эксклюзивными правами по реализации продукции и осуществляющая функции представительства от имени производителя. На территории РФ и стран СНГ официальным Дистрибьютором является ООО «Дэу Тракс».

Дилер – организация, уполномоченная официальным Дистрибьютором производить продажу, обслуживание и ремонт техники, а также продажу оригинальных запасных частей.

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) - организация, уполномоченная официальным Дистрибьютором производить обслуживание и ремонт техники, а также продажу оригинальных запасных частей.

Веб-ресурс, с актуальной картой дилеров и АСЦ: <https://daewoo-truck.ru/dealers>

Масла – гидравлические и трансмиссионные масла, смазки.

Потребитель, покупатель, клиент, владелец – лицо, обратившееся для выполнения гарантийного ремонта и/или технического обслуживания.

Оригинальные запасные части – запасные части, реализуемые через каналы сбыта Дистрибьютора, сеть авторизованных Дилеров и АСЦ.

Норма времени – время, необходимое для выполнения рабочей операции в соответствии со справочником по расчету трудозатрат.

Субподрядчик – третья сторона, привлеченная Дистрибьютором или Дилером для осуществления ремонтных работ или обслуживания техники, и наделенный временным или разовым правом на осуществление ремонтной или сервисной деятельности.

ТО – Техническое обслуживание оборудования, техники, узла.

Нормальный износ — это неизбежный износ деталей, узлов, механизмов, рамной и стреловой конструкции, который возникает под действием сил трения, температурных напряжений, коррозии и других факторов – не является гарантийным случаем. Он происходит в течение длительного периода работы без существенного снижения работоспособности техники. Интенсивность нормального изнашивания определяется главным образом правильностью и бережливостью эксплуатации, в т.ч. ремонта оборудования и своевременным прохождением ТО.

Расходные материалы – детали, узлы, запасные части и материалы, которые расходуются в процессе эксплуатации или хранения, и нуждаются в постоянном применении, обновлении или замене с целью поддержания рабочих деталей, узлов, запасных частей в исправности.

Надстройка — это специальное оборудование, в т.ч. навесное, которое монтируется на грузовое шасси и предназначено для выполнения специализированных производственных функций. Как правило, надстройка располагается выше основной рамы шасси и приводные части (если имеются) присоединены к коробке (КОМ) или валу отбора мощности КПП. Например, к надстройкам относятся кузова самосвалов, цистерны, контейнеры мусоровозов, бетононасос, крановая установка с платформой, телескопический подъемник т.д.

Часть 3. Условия наступления гарантийных случаев

3.1. Общие условия

3.1.1 Надстройка на шасси, реализуемая ООО «Дэу Тракс», спроектирована и изготовлена в соответствии с Техническим Регламентом таможенного союза, применимым к строительному оборудованию, а также с использованием строгого контроля качества и процессов проверки.

3.1.2 В случае выхода оборудования из строя, при штатном использовании, соблюдении периодичности обслуживания и указаний руководства по эксплуатации, ООО «Дэу Тракс» несет ответственность на основании положения о гарантийных обязательствах и законодательства Р.Ф.

3.1.3 В течение гарантийного срока пользователю запрещено без согласования с Дилером или АСЦ Дистрибьютора вскрывать, ремонтировать или осуществлять иные действия в отношении вышедшего из строя или проявляющего такие признаки оборудования. В случае необходимости ремонта в течение гарантийного периода, необходимо обратиться к Дилеру или АСЦ Дистрибьютора.

3.2 Охват

3.2.1 Данное гарантийное руководство и все его положения распространяются только на Надстройку транспортного средства.

3.2.2 Оборудование надстройки необходимо использовать с соблюдением условий эксплуатации, периодичности технического обслуживания и указаний, приведенных в руководстве по эксплуатации. Только для оборудования, соответствующего вышеупомянутому требованию, в случае выхода из строя комплектующих деталей по причине дефектного сырья, производственного брака или наличия серьезной ошибки, связанной с безопасностью, компания Дэу Тракс несет гарантийные обязательства в течение нижеуказанного гарантийного периода.

3.3 Гарантийный период

3.3.1 Отсчет гарантийного периода надстройки начинается с даты Акта приема-передачи техники конечному покупателю и составляет:

Для автобетононасосов Steelus - 18 месяцев или 1500 моточасов выработки со дня подписания приема-передачи техники, в зависимости от того, что наступит ранее (по первому наступившему признаку);

Для автобетононасосов КСР - 12 месяцев или 1000 моточасов выработки, в зависимости от того, что наступит ранее (по первому наступившему признаку);

Для автобетононасосов Ewerdigm - 12 месяцев или 1000 моточасов выработки, в зависимости от того, что наступит ранее (по первому наступившему признаку);.

3.3.2 Подписывая Акт приема-передачи техники, Покупатель (Владелец) настоящим подтверждает, что:

- ознакомлен с Руководством по эксплуатации и настоящим Руководством по гарантийному обслуживанию в полном объеме;

- понимает и принимает все риски, связанные с неправильной, небрежной или не соответствующей инструкциям эксплуатацией техники, и соглашается, что такие риски не покрываются гарантийными обязательствами и полностью возлагаются на него;

- ему ясны и понятны все вопросы, касающиеся устройства техники, порядка ее запуска и ввода в работу, правил безопасности при эксплуатации, а также регламента действий в случае возникновения нештатных ситуаций (аварий, поломок, внештатных остановок, ЧП);

- у него отсутствуют вопросы относительно того, как работать на данной технике, и он подтверждает свою готовность к самостоятельной эксплуатации.

3.4 Гарантия не распространяется

3.4.1. На расходные материалы, гидравлические фильтры, гидравлическое масло, бетоноподающая труба (бетоновод), цилиндр подачи бетона, поршень и гильза бетоноподающих цилиндров, уплотнения и втулки приводов мешалки, уплотнения и втулки шибера (S-клапана), а также, на все части приёмного бункера, имеющего прямой или косвенный контакт с бетоном или иным перекачиваемым веществом абразивного действия.

3.4.1.1 К расходным материалам относятся:

- фильтры и фильтроэлементы;
- масла и технические жидкости;
- узлы и части оборудования, контактирующие с агрессивной или абразивной средой, такие как трубы бетоновода, отрезные кольца шибера, уплотнения и подшипники шибера и вала мешалки, уплотнения бетонотранспортных поршней, пульта управления и т.д.
- плиты скольжения (скользуну/ползуну) телескопических опор и стреловых конструкций;
- крепежные элементы элементов фасада, отсеков опорных подушек, ступенек, поручней, защитных кожухов и козырьков;
- лампочки, источники освещения;
- предохранители;
- приспособления или материалы для очистки;
- пальцы и втулки стреловых и выдвигных конструкций;
- элементы питания пульта дистанционного управления;
- реле;

3.4.2 Однократные сенсорные сбои без возникновения каких-либо вторичных качественных или функциональных проблем.

3.4.3 Незначительный шум, вибрации, запах.

3.4.4. Ухудшение внешнего вида и лакокрасочного покрытия.

3.4.5 Ситуации, не связанные с неисправностью оборудования, по таким причинам, как неосторожное использование, пожар, кража, несвоевременный ремонт, стихийное бедствие, вандализм, дорожно-транспортные происшествия, действия третьих лиц, военные действия и прочее.

3.4.6 Поломки из-за выполнения сервисного обслуживания, ремонтных работ и иного технического обслуживания лицами и организациями, не прошедшими аккредитацию дистрибьютора.

3.4.7 ООО «Дэу Тракс», не несет ответственности за проблемы, вызванные дополнительным оборудованием и его компонентами, установленными по желанию покупателя после приема-передачи техники.

3.4.8 Поломки, вызванные несвоевременной доливкой или заменой гидравлического и трансмиссионного масел, а также использования масел, не рекомендованных дистрибьютором.

3.4.9 Диагностические работы и различного рода регулировки;

3.4.10 Нормальный износ, естественное старение и разрушение покрытия деталей, лакокрасочного слоя, резиновых деталей в результате воздействия окружающей среды и нормального использования, при условии сохранения целевой работоспособности.

3.4.11 Повреждения, возникшие вследствие использования технических жидкостей, деталей или дополнительного оборудования не соответствующих техническим требованиям.

3.4.12 Повреждения, полученные вследствие воздействия природных явлений.

3.4.13 Повреждения, полученные в результате аварий, ЧС, и прочие случаи, не предусмотренные данными обстоятельствами или юридически не оформленные дополнительными гарантийными обязательствами.

3.5 Прекращение гарантии в течении гарантийного периода

3.5.2 «Дэу Тракс» досрочно прекращает гарантийный период следующих случаях:

3.5.2.1 Сбой, вызванный несоблюдением инструкций по эксплуатации и периода обслуживания, указанного в руководстве по эксплуатации, гарантийной политике и иных условий заключенных между сторонами.

3.5.2.2 Выполнение ТО, настроечных, ремонтных работ и иного технического обслуживания лицами и организациями, не прошедшими авторизацию Дистрибьютором.

3.5.2.3 Не согласованное с Дистрибьютором, оснащение техники дополнительным оборудованием, в том числе тюнинг и модификации, оказывающих прямое и косвенное влияние на конструкцию и оборудование в базовой комплектации, в том числе оказывающих влияние на эксплуатацию и безопасность.

3.5.2.4 Выполнение ТО, настроечных, ремонтных работ и иного технического обслуживания с использованием неоригинальных запасных частей.

3.5.2.5 Применение неоригинальных деталей, используемых в эксплуатации (кроме производственного дефекта).

3.5.2.6 Если неисправность вызвана небрежностью владельца, неумелыми или ошибочными действиями, а также не соблюдением указаний, приводимых в руководстве по эксплуатации.

Часть 4. Гарантия на запасные части

4.1 Претензии по качеству запасных частей принимаются при соблюдении следующих условий:

4.1.1 Запасная часть приобретена у официального дилера;

4.1.2 Установка запасной части на технику произведена в сертифицированном сервисном центре (что подтверждается актом выполненных работ);

4.1.3 Соблюдены нормы периодичности проведения ТО, прямо или косвенно влияющее на устанавливаемую запчасть.

4.2 Гарантия не распространяется:

4.2.1 На ухудшение товарного вида запасных частей, подверженных нормальному износу в процессе эксплуатации;

4.2.2 В случае наличия механических повреждений;

4.2.3 В случае не надлежащей эксплуатации узла либо агрегата;

4.2.4 В случае вмешательства сторонних лиц;

4.2.5 В случае несоблюдения правил установки и монтажа.

4.2.6 Запасные части, используемые не по назначению;

4.2.7 Запасные части, хранение, эксплуатация и обслуживание которых производилась с нарушением норм и требований по эксплуатации изделия, в т.ч. и рекомендаций, изложенных в руководстве по обслуживанию;

4.2.8 Запасные части с нарушением маркировки (читаемости) на шильдиках, номерных табличках, штамповых или литых обозначениях на корпусах или других частях запчасти, узле или агрегате;

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

4.2.10 Запасные части, подвергшиеся конструктивным изменениям, не согласованным с дистрибьютором;

4.2.11 Детали, при эксплуатации которых использовались топливо, масла, эксплуатационные жидкости, не рекомендованные производителем.

Часть 5. Подача заявления на гарантийное обслуживание

5.1. При возникновении неисправности в гарантийный период необходимо выполнить следующую последовательность действий:

- ознакомиться со списком Дилеров и АСЦ на сайте Дистрибьютора;
- объективно и аргументированно формулировать описание недостатков товара;
- обратиться к Дилеру или АСЦ.

5.2. Документы и данные, необходимые Дилеру или АСЦ для приёма техники и оборудования по гарантии:

- договор купли-продажи;
- акт передачи оборудования;
- листы ознакомления с руководством по эксплуатации и гарантийного обслуживания;
- бортовые журналы ежедневных и ежемесячных осмотров, ТО и смазки;
- документы о прохождении ТО в авторизированных сервисах центрах;
- наличие фото и видеофиксации техники и неисправности, на момент обнаружения. Для номерных агрегатов сделать фото серийного номера и кода производителя агрегата;
- фото номерных табличек (шильдиков) VIN шасси и надстройки, фото счётчика моточасов и показания одометра панели приборов шасси.
- документы о профессии, оператора-производителя работ во время поломки;

Часть 6. Заключительные положения

6.1 Компания Дэу Тракс имеет полномочия изменять технические характеристики оборудования без изменения дизайна и общей компоновки оборудования.

6.3 ООО «Дэу Тракс» имеет право на сбор, хранение и использованию информации о всей поступающей информации по эксплуатации техники и оборудования, для возможности проводить исследования и разработки, направленные на повышение качества оборудования и взаимоотношений от производителя к потребителю.

6.5 В случаях, не описанных в данном руководстве по гарантийному обслуживанию, необходимо руководствоваться техническими правилами, регламентами РФ и стран СНГ (по месту нахождения техники), а также действующим законодательством.

Приложение:

Карта технического обслуживания автобетононасосов (ТО), размещается на портале <https://daewoo-truck.ru/help>

Карта технического обслуживания автовышек (ТО), размещается на портале <https://daewoo-truck.ru/help>

Инструкция по эксплуатации), размещается на портале <https://daewoo-truck.ru/help>
