
Содержание

1 Правила пользования сервисной книжкой	3
2 Сервисное обслуживание	6
2.1 Виды сервисного обслуживания..	6
2.2 Гарантийные обязательства.....	6
2.3 Постановка на гарантийный учёт	7
2.4 Гарантийный ремонт.....	7
2.5 Условия отказа от гарантийного обслуживания.....	8
2.6 Рассмотрение претензий потребителей	9
2.7 Обеспечение запасными частями.....	9
2.8 Контроль за оказанием услуг по сервисному обслуживанию.....	9
2.9 Послегарантийное обслуживание	10
ПРИЛОЖЕНИЕ №1	11
(Талон I «Сведения о предпродажной подготовке и владельце изделия»).....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ №2	13
(Талон – II «Ввод изделия в эксплуатацию и постановка на гарантийный учёт»).....	13
ПРИЛОЖЕНИЕ №3	19
(Талон – III «Акт претензий»).....	19
ПРИЛОЖЕНИЕ №4	25
(Талон – IV «Гарантийный ремонт») .	25
ПРИЛОЖЕНИЕ №5	43
(Талон – V «Лист предложений по улучшению сервиса и конструкции изделия»).....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ №6	49
(Талон – VI «Снятие с гарантийного учёта»).....	49

Дорогие друзья!

ООО «КЛЕВЕР» (далее KLEVER) благодарит Вас за то, что Вы остановили свой выбор на технике KLEVER.

Надеемся, что и для Вас, как уже для многих приверженцев данной торговой марки, KLEVER станет полноценным другом и помощником в Вашей работе.

В данной сервисной книжке содержится полная информация, необходимая для обеспечения безопасности персонала, надлежащего хранения, эксплуатации и технического обслуживания машин KLEVER.

Технику KLEVER отличает длительный срок службы и надёжность в работе. Это достигается благодаря использованию основных узлов и агрегатов от ведущих мировых производителей из Германии, Словении, Италии, Польши, Франции, России, США. Кроме этого качество данной техники достигается за счёт высокой культуры производства, использования усовершенствованных методик проектирования, а также высококачественных материалов, технологически продвинутых систем производства и центров с ЧПУ, обеспечивающих круглосуточный контроль, что позволяет поддерживать стандарты высокого качества и высокую производительность. Особое внимание уделяется сборке компонентов. Любое действие на протяжении всего процесса от проектирования до сервисного обслуживания выполняется в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001.

Торговая марка KLEVER осуществляет гарантийное сопровождение приобретённой Вами техники высококвалифицированными специалистами аттестованных сервисных центров, которые Вы можете выбрать самостоятельно, с учётом их месторасположения.

В сервисных центрах Вы сможете приобрести также оригинальные запасные части, которые позволят Вашей технике работать на соответствующем уровне в течение всего срока эксплуатации.

В целях обеспечения уровня производительности необходимо внимательно ознакомиться с информацией, приведённой в данной сервисной книжке, и хранить копию в непосредственной близости с самим изделием.

1 Правила пользования сервисной книжкой

Данная сервисная книжка входит в комплект эксплуатационной документации (руководство по эксплуатации, сервисная книжка, каталог запасных частей), обязательно прикладываемый к каждому изделию, и содержит сведения о гарантийных обязательствах и правилах их соблюдения.

Сервисная книжка является документальным источником, обобщающим информацию о техническом состоянии Вашей техники, она составляется на весь срок службы изделия. Сервисная книжка хранится у владельца изделия, пожалуйста, храните эту сервисную книжку и предъявляйте ее Вашему сервисному центру при осуществлении гарантийного обслуживания.

Гарантийные обязательства KLEVER на технику приведены во 2-ом разделе настоящей сервисной книжки.

Жизненный цикл гарантийных обязательств

№ п/п	Действие	Документ	Ответственный
1	Покупка техники	Талон - I «Сведения о предпродажной подготовке и владельце изделия»	Завод-изготовитель, продавец
2	Ввод в эксплуатацию	Талон - II «Ввод изделия в эксплуатацию и постановка на гарантийный учет»	Сервисный центр
3	В случае выхода техники из строя	Талон - III «Акт претензий»	Владелец
4	Гарантийный ремонт техники	Талон - IV «Гарантийный ремонт»	Сервисный центр
5	Предложение по совершенствованию техники и сервисному обслуживанию	Талон - V «Лист предложений по улучшению сервиса и конструкции изделия»	Владелец
6	Снятие с гарантийного учёта	Талон - VI «Снятие с гарантийного учёта»	Сервисный центр

Правила ведения и оформления талонов сервисной книжки

Талон - I «Сведения о предпродажной подготовке и владельце изделия» заполняется продавцом изделия:

- при отгрузке с предприятия-изготовителя им указывается марка и номер изделия, отметка о приёмке продукции ОТК, грузоперевозчиком ставится отметка о приёмке продукции;
- при продаже изделия продавцом указывается информация о продавце, владельце, сведения о предпродажной подготовке, дате продажи, а также указывается рекомендуемый сервисный центр;
- продавец изделия доводит до владельца сведения о гарантийных обязательствах на технику, о чём делается отметка;
- если техника переходит к новому владельцу, то данные о новом владельце предоставляются в сервисный центр или в центральную сервисную службу KLEVER;

- постановка на гарантийный учёт является обязательным условием гарантийного сопровождения техники;
- при приобретении техники Вам необходимо обратиться в ближайший сервисный центр или в центральную сервисную службу KLEVER для проведения работ по вводу изделия в эксплуатацию и постановки его на гарантийный учёт. Для этого Вам необходимо направить заявку по телефону, факсу или отправить E-mail с указанием марки, номера, информации о месте эксплуатации (нахождения) и даты продажи изделия.

Талон - II «Ввод изделия в эксплуатацию и постановка на гарантийный учет» заполняется представителем сервисного центра после проведения работ по вводу в эксплуатацию. Работа по вводу в эксплуатацию для потребителя является бесплатной и осуществляется в соответствии с руководством по эксплуатации.

При самостоятельном вводе изделия в эксплуатацию Вам может быть отказано в дальнейшем гарантийном сопровождении.

Талон - III «Акт претензий» заполняется владельцем на основании заключения претензионной комиссии и направляется в сервисный центр или в центральную сервисную службу KLEVER при появлении неисправностей в изделии.

Обращаем Ваше внимание, что в случае появления неисправностей Вам не следует самому производить ремонт, вскрывать узлы, вносить изменения в конструкцию, данные действия могут повлиять на дальнейшую работоспособность изделия и Вам может быть отказано в гарантийном ремонте, изделие может быть снято с гарантийного учета.

Если машина вышла из строя по причинам, не зависящим от предприятия-изготовителя и указанным в гарантийных обязательствах, владелец оплачивает все расходы, связанные с выездом специалистов.

Талон - IV «Гарантийный ремонт» заполняется после проведения технического осмотра и гарантийного ремонта изделия представителем сервисного центра.

KLEVER чутко реагирует на потребности и пожелания потребителей, связанные с улучшением конструкции техники и оказанием услуг по сервисному обслуживанию. Для этой цели в сервисной книжке предусмотрены отрывные Талоны - V «Лист предложений по улучшению сервиса и конструкции изделия», которые пересылаются в адрес KLEVER.

Талон - VI «Снятие с гарантийного учёта» заполняется представителем сервисного центра после окончания сроков гарантии или грубом нарушении условий эксплуатации техники в соответствии с гарантийными обязательствами.

Внимание!

Перед каждым комплектом отрывных талонов дан образец заполнения, заполнение талонов должно производиться четким, разборчивым почерком. Не допускается сокращение наименований запасных частей и перечней выполненных работ.

Настоятельно рекомендуется в полном объеме вести записи по всем формам. Записи в сервисную книжку имеют право вносить:

-
- **владелец изделия (руководитель или уполномоченный сотрудник), руководитель сервисного центра KLEVER или уполномоченный сотрудник;**
 - **подлинность записи подтверждается личной подписью владельца, специалиста, осуществляющего гарантийное обслуживание и печатью сервисного центра.**

Техническая информация и сведения, содержащиеся в сервисной книжке, действительны на момент публикации и могут изменяться в ходе технического развития техники KLEVER.

2 Сервисное обслуживание

2.1 Виды сервисного обслуживания

№ п/п	Наименование работ	Стоимость для потребителя	
1	Предпродажная подготовка (досборка) новой техники	бесплатно	
2	Проведение пуско-наладочных работ (ввод в эксплуатацию) и постановка техники на гарантийный учёт	бесплатно	
3	Проведение инструктажа механизаторов при получении техники	бесплатно	
4	Доставка запасных частей к вышедшей из строя технике в период уборки, в максимально сжатые сроки с момента регистрации выхода из строя техники, обнаружения неисправности	По гарантии на расстояние не более 500 км	бесплатно
		По гарантии на расстояние более 500 км	Оплата доставки
		Расходные материалы и комплектующие в послегарантийный период	Оплата по прайсу сервисного центра
5	Выезд представителя сервисного центра для рассмотрения претензии и её устранения в установленные сроки	По гарантии на расстояние не более 500 км	бесплатно
		По гарантии на расстояние более 500 км	Оплата проезда, проживания и командировочных специалиста
		Послегарантийное обслуживание или несоответствие вызвано нарушением условий эксплуатации, транспортировки и хранения	Оплата по прайсу сервисного центра
6	Предоставление консультаций потребителю по телефону и электронной почте	бесплатно	

Более подробную информацию Вы можете получить в сервисном центре или в центральной сервисной службе KLEVER.

2.2 Гарантийные обязательства

KLEVER принимает на себя гарантийные обязательства по всей поставляемой технике.

KLEVER гарантирует заказчику соблюдение комплектности, работоспособности техники и соответствие её параметров характеристикам, указанным в технической документации на протяжении всего гарантийного срока в случае соблюдения условий эксплуатации.

Гарантийные обязательства KLEVER дают заказчику право на проведение бесплатного ввода в эксплуатацию, обучение механизаторов и гарантийного ремонта техники специалистами сервисной службы KLEVER или других аттестованных ей сервисных центров в течение гарантийного срока.

Гарантийный срок, предоставляемый заказчику, составляет 24 месяца со дня ввода техники в эксплуатацию, если иное не оговорено в других соглашениях, но не может

быть больше 36 месяцев с момента отгрузки с предприятия-изготовителя. Например, изделие отгружено дилеру 01.01.03 и было продано потребителю 01.06.04, т.е. с момента отгрузки с предприятия-изготовителя прошло 18 месяцев, в этом случае гарантия на изделие составит 18 месяцев ($36 - 18 = 18$).

Гарантия 2 года не распространяется на покупные детали и узлы, поставщиками (поставщиками KLEVER) которых установлены другие сроки гарантии (обычно составляет 1 год).

Гарантийные обязательства не распространяются на детали, вышедшие из строя по причине естественного износа (режущие элементы (ножи), граблины, ремни и др.), сменные элементы, расходные материалы (фильтрующие элементы, смазочные материалы и др.).

Все ограничения по срокам гарантии и не подлежащим гарантии отдельным деталям и узлам указаны в руководстве по эксплуатации на конкретное изделие.

2.3 Постановка на гарантийный учёт

Сервисный центр KLEVER осуществляет ввод изделия в эксплуатацию и обучение механизаторов, что является обязательным условием постановки техники на гарантийное обслуживание, и осуществляются для потребителя бесплатно.

Для проведения ввода изделия в эксплуатацию и постановки его на гарантийный учёт потребителю необходимо выслать (по факсу, электронной почте) в адрес сервисного центра KLEVER, находящегося наиболее близко к месту эксплуатации, или непосредственно в центральную сервисную службу KLEVER заявку на постановку на гарантийный учёт с указанием марки, номера, информации о месте эксплуатации (нахождения) и даты продажи изделия.

В случае, если ближайший сервисный центр находится на расстоянии более 500 км потребитель оплачивает командировочные и транспортные расходы инженера сервисного центра (дорога, питание, проживание) по отдельному счету.

В случаях значительного удаления места эксплуатации техники и невозможности гарантийного обслуживания ни одним из аттестованных сервисных центров, гарантийное обслуживание осуществляет центральная сервисная служба KLEVER.

Проведение работ по вводу в эксплуатацию и постановке на гарантийный учёт в пределах 500 км осуществляется сервисным центром для потребителя бесплатно.

Сервисный центр по заявке потребителя осуществляет ввод изделия в эксплуатацию, обучение механизаторов, постановку на гарантийный учёт с оформлением талона сервисной книжки, оригинал которого направляется в центральную сервисную службу KLEVER, а копия остаётся у потребителя в сервисной книжке (см. приложение 2).

2.4 Гарантийный ремонт

Аттестованный сервисный центр принимает на гарантийное обслуживание продукцию от потребителей при условии, что не истек гарантийный срок на продукцию, установленный ее изготовителем.

Гарантийный ремонт осуществляется при наличии заполненного гарантийного талона о постановке на гарантийный учёт, если иные условия предоставления гарантии не оговорены отдельным документом.

В случае утери заказчиком сервисной книжки гарантийные обязательства могут быть прерваны.

Гарантийное обслуживание техники заказчика в пределах 500 км осуществляется сервисным центром бесплатно; в случае более дальних вызовов заказчик оплачивает командировочные и транспортные расходы инженера сервисного центра (дорога, питание, проживание) по отдельному счету.

Выезд представителя сервисного центра для устранения претензии должен осуществляться в максимально короткие сроки с момента поступления официальной претензии потребителя.

Техника, предъявляемая для проведения гарантийных работ, должна быть очищена от загрязнений и укомплектована в соответствии с сопроводительной документацией.

В случае выявления несоответствия в присутствии потребителя специалиста сервисного центра должен проверить наличие сервисной книжки, произвести осмотр продукции, проверить ее техническое состояние, выявить неисправности, время и причины их возникновения, комплектность продукции, техническую возможность ремонта.

Специалист сервисного центра заполняет талон о гарантийном ремонте (находится в сервисной книжке).

Срок выполнения гарантийного обслуживания не должен превышать 48 часов, но при выявлении недостатков, устранение которых требует значительных усилий и заказа редких деталей и узлов от производителей и поставщиков, срок восстановления может быть увеличен.

В особо сложных случаях сервисный центр может направлять обследуемую технику (узлы и агрегаты) на завод-изготовитель KLEVER для получения заключения.

Оплата потребителем технического обследования и сервисного обслуживания производится клиентом по прайс-листу сервисного центра в случаях, указанных в разделе 2.5.

2.5 Условия отказа от гарантийного обслуживания

Гарантийные обязательства не распространяются на материалы и детали, считающиеся расходными в процессе эксплуатации (режущие элементы (ножи), граблины, ремни, сменные элементы, расходные материалы (фильтрующие элементы, смазочные материалы, др.), а также документацию, прилагаемую к изделию.

В исполнении гарантийных обязательств потребителю может быть отказано в следующих случаях:

- Недостатки обнаружены потребителем и претензия заявлена после истечения гарантийного срока, техника не подлежит гарантии (истек гарантийный период);
- Нет документов, подтверждающих наличие гарантии (гарантийного талона), или утеря потребителем сервисной книжки;
- Если ввод в эксплуатацию производился без участия специалиста сервисного центра;
- При отсутствии на технике серийного номера, соответствующего указанному в сервисной книжке и паспорте изделия, находящемся в руководстве по эксплуатации;
- При наличии механических повреждений и дефектов, вызванных нарушением правил транспортировки, хранения и эксплуатации, указанных в руководстве по эксплуатации;
- При обнаружении повреждения заводских пломб (если таковые имеются);
- Потребителем самостоятельно было произведено вскрытие и ремонт узлов, а также изменения конструкции, не предусмотренные Изготовителем;
- Случайного или намеренного попадания инородных предметов, веществ и т.п. во

-
- внутренние либо на внешние части техники;
 - Недостатки в продукции возникли в результате действия обстоятельств непреодолимой силы, несчастных случаев, умышленных или неосторожных действий потребителя или третьих лиц;
 - Передачи прав пользования третьим лицам без повторной постановки на учёт;
 - Повреждения, вызванные использованием нефирменных, нестандартных и/или некачественных запасных частей.

KLEVER снимает с себя ответственность за возможный вред, прямо или косвенно нанесенный продукцией KLEVER людям, домашним животным, имуществу в случае, если это произошло в результате несоблюдения правил и условий эксплуатации, ввода изделия в эксплуатацию, умышленных или неосторожных действий потребителя или третьих лиц.

2.6 Рассмотрение претензий потребителей

Претензии принимаются письменно в виде заполненной заявки (бланки находятся в сервисной книжке) в сервисный центр или в центральную сервисную службу KLEVER с описанием неисправности, условий эксплуатации и т.д.

Рассмотрение претензий потребителя осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Приведённые гарантийные обязательства не предусматривают ответственность KLEVER за прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду или другой ущерб, возникший в результате отказа техники.

2.7 Обеспечение запасными частями

Качество, необходимая номенклатура и оперативность обеспечения запасными частями - основной принцип работы сервиса KLEVER.

KLEVER осуществляет продажу запасных частей для ремонта техники потребителям и сервисным центрам для всего спектра поставляемого оборудования в течение не менее 7-ми лет после поставки техники.

В случае снятия техники с производства обеспечение запасными частями осуществляется заводом-изготовителем в последующие 7 лет.

Для заказа запасных частей вы можете обратиться в сервисный центр KLEVER или в центральную сервисную службу KLEVER. Номенклатура, обозначение и количество деталей и сборочных единиц изделия приведены в каталоге деталей, входящем в комплект эксплуатационной документации, обязательно прикладываемой к каждому изделию.

2.8 Контроль за оказанием услуг по сервисному обслуживанию

KLEVER оставляет за собой право по контролю услуг по сервисному обслуживанию с целью учета выполненных работ сервисным центром и удовлетворённости владельца изделия при оказании услуг.

При некачественной работе сервисного центра владелец может обратиться в Центральную сервисную службу KLEVER.

Учет гарантийного ремонта техники осуществляется с помощью специальных талонов. Талоны заполняются представителем сервисного центра, часть «А» пересылается сервисным центром в адрес центральной сервисной службы KLEVER в течение 10 дней с момента выполнения работ, часть «В» – остается у владельца в сервисной книжке.

Владелец изделия должен требовать подробной и точной регистрации выполненных работ от сервисного центра.

2.9 Послегарантийное обслуживание

Послегарантийное обслуживание осуществляется сервисным центром по истечении гарантийного срока за счет потребителя по прайс-листу сервисного центра.

При условии оплаты потребителем сервисный центр производит:

- устранение отказов, вызванных нарушением правил эксплуатации и хранения техники;
- диагностику техники во время уборочного сезона, настройку и регулировку по вызову потребителя;
- обучение потребителей техники по конструкционным особенностям и правилам эксплуатации техники;
- доставку техники в хозяйства;
- проведение технического обслуживания;
- постановку и установку запасных частей и т.п.

Ответственность за качество и своевременность работ по послегарантийному обслуживанию несёт сервисный центр на основании договора с потребителем.

(Талон I «Сведения о предпродажной подготовке и владельце изделия»)

- При отгрузке с предприятия-изготовителя им указывается марка и номер изделия, отметка о приёмке продукции ОТК, грузоперевозчиком ставится отметка о приёмке продукции;
- При продаже изделия продавцом указывается информация о продавце, владельце, сведения о предпродажной подготовке, дате продажи, а также указывается рекомендуемый сервисный центр;
- Продавец изделия доводит до владельца сведения о гарантийных обязательствах на технику, о чём делается отметка;
- Если техника переходит к новому владельцу, то данные о новом владельце предоставляются им в сервисный центр или в центральную сервисную службу KLEVER.

Талон I «Сведения о предпродажной подготовке и владельце изделия»

Марка изделия

№ изделия

Завод-изготовитель**ОАО «Морозовсксельмаш»****ОАО «Сельмаш-Урюпинск»****ООО «Завод КОНОРД»**347210, Российская Федерация,
Ростовская область, г. Морозовск,
ул. Карла Маркса, 13
тел.: (86314) 2-12-62, 2-27-74403112, Российская Федерация,
Волгоградская область,
г. Урюпинск, ул. Штеменко, 47
тел.: (84442) 2-07-44, 2-12-39344065, Российская Федерация,
г. Ростов-на-Дону, ул. 50-летия
РОСТСЕЛЬМАША, 26/22
тел.: (863) 255-20-92,
255-20-93, 255-20-94

Дата отгрузки «___» _____ 20__ г.

Печать ОТК

Печать ОТК

Печать ОТК

Продукцию принял в полном соответствии с комплектовочной ведомостью, несоответствий по качеству при внешнем осмотре не выявлено, с правилами погрузки, разгрузки и транспортировки ознакомлен.

«___» _____ 20__ г.

(подпись и расшифровка подписи ответственного за транспортировку)

1-ый Владелец (Ф.И.О.)

Наименование организации

Адрес

Тел./факс

2-ой Владелец (Ф.И.О.)

Наименование организации

Адрес

Тел./факс

Продавец (Ф.И.О.)

Наименование организации

Адрес

Тел./факс

Работы по предпродажной подготовке изделия

1.Произвести очистку изделия от загрязнений;

x

2.Проверить комплектность изделия;

x

3.Проверить смазку и заправку изделия;

x

4.Проверить внешний вид изделия на наличие механических повреждений и нарушения ЛКП;

x

5.Проверить затяжку болтовых соединений;

x

6.Обеспечить хранение, погрузку, разгрузку и транспортирование.

x

Дата продажи «___» _____ 20__ г.

подпись продавца и Ф.И.О.

М.П.

Рекомендуемый сервисный центр

Наименование организации

Адрес

Тел./факс

С правилами гарантийного обслуживания ознакомлен

«___» _____ 20__ г.

М.П.

(подпись владельца)

(Ф.И.О владельца)

Данный талон хранится в сервисной книжке владельца

(Талон – II «Ввод изделия в эксплуатацию и постановка на гарантийный учёт»)

Заполняется представителем сервисного центра после проведения работ по вводу в эксплуатацию в соответствии с руководством по эксплуатации.

- **Постановка на гарантийный учёт является обязательным условием гарантийного сопровождения техники.**
- **При самостоятельном вводе изделия в эксплуатацию Вам может быть отказано в дальнейшем гарантийном сопровождении.**

(Талон – III «Акт претензий»)

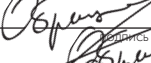
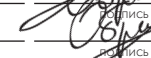
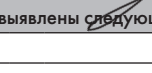
Заполняется владельцем на основании заключения претензионной комиссии и направляется в сервисный центр или в центральную сервисную службу KLEVER при появлении неисправностей в изделии.

- **Обращаем Ваше внимание, что в случае появления неисправностей Вам не следует самому производить ремонт, вскрывать узлы, вносить изменения в конструкцию, данные действия могут повлиять на дальнейшую работоспособность изделия и Вам может быть отказано в гарантийном ремонте, изделие может быть снято с гарантийного учета;**
- **если машина вышла из строя по причинам, не зависящим от предприятия-изготовителя и указанным в гарантийных обязательствах, владелец оплачивает все расходы, связанные с выездом специалистов.**

Талон – III «Акт претензий» (Пример заполнения талона)

Марка изделия <u>ГРН - 471</u>	№ изделия <u>102</u>	Дата продажи « 01 » мая 20 05 г. Дата ввода в эксплуатацию « 03 » мая 20 05 г.
Владелец <u>ЗАО «Южный Аграрий»</u> наименование организации <u>Ставропольский край</u> адрес <u>Шпаковский р-н, село Доброе</u> <u>Иванов И.П. (8652) 55-68-91, 55-68-90.</u> Ф.И.О. владельца тел./факс	Сервисный центр <u>ОАО «Югпром»</u> наименование организации <u>Ставропольский край г. Ставрополь,</u> <u>ул. Коминтерна, 7</u> адрес <u>Петров П.И. (250) 38-38-38.</u> Ф.И.О. руководителя тел./факс	

Осмотр техники был произведён комиссией в составе:

<u>Гл. инженер</u>	Должность		<u>Сидоров И.Ию</u>	Ф.И.О.
<u>Инженер сервис. Центра</u>	Должность		<u>Петров П.И.</u>	Ф.И.О.
<u>Инженер по эксплуатации</u>	Должность		<u>Козлов Н.Н.</u>	Ф.И.О.

В Результате осмотра были выявлены следующие несоответствия:

Заклинивание редуктора

Заключения комиссии:

Вероятная причина - разрушение подшипника

Требуют замены следующие узлы и детали:

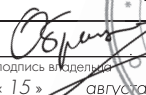
Номер по каталогу		Обозначение	Наименование	Кол. шт.
№ Рис.	№ позиции			
5	8	170-01.107.APT	Редуктор	1

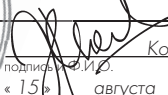
В случае выхода из строя техники указанной в талоне по причинам, не зависящим от предприятия изготовителя и указанных в гарантийных обязательствах, обязуюсь оплатить все расходы, связанные с выездом специалистов.

Заключение спец. по сервису от KLEVER:

Подлежит замене по гарантии да X

Если нет – указать причину: _____


 подпись владельца _____ М.П.
 « 15 » августа 20 05 г.


 подпись Ф.И.О. Коротков А.А. М.П.
 « 15 » августа 20 05 г.

Талон – III «Акт претензий»

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи « ____ » _____ 20 __ г. Дата ввода в эксплуатацию « ____ » _____ 20 __ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец _____ наименование организации _____ _____ адрес _____ Ф.И.О. владельца тел./факс _____	Сервисный центр _____ наименование организации _____ _____ адрес _____ Ф.И.О. руководителя тел./факс _____
--	--

Осмотр техники был произведён комиссией в составе:

_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.
_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.
_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.

В Результате осмотра были выявлены следующие несоответствия:

Заключения комиссии:

Требуют замены следующие узлы и детали:

Номер по каталогу		Обозначение	Наименование	Кол. шт.
№ Рис.	№ позиции			

В случае выхода из строя техники указанной в талоне по причинам, не зависящим от предприятия изготовителя и указанных в гарантийных обязательствах, обязуюсь оплатить все расходы, связанные с выездом специалистов.

Заключение спец. по сервису от KLEVER:

Подлежит замене по гарантии	да	_____
Если нет – указать причину: _____		

_____ М.П.
« ____ » _____ 20 __ г.

_____ М.П.
« ____ » _____ 20 __ г.

Талон – III «Акт претензий» (продолжение)

Осмотр техники был произведён комиссией в составе:

Должность _____	подпись _____	Ф.И.О. _____
Должность _____	подпись _____	Ф.И.О. _____
Должность _____	подпись _____	Ф.И.О. _____

В Результате осмотра были выявлены следующие несоответствия:

Заключения комиссии:

Требуют замены следующие узлы и детали:

Номер по каталогу		Обозначение	Наименование	Кол. шт.
№ Рис.	№ позиции			

<p>В случае выхода из строя техники указанной в талоне по причинам, не зависящим от предприятия изготовителя и указанных в гарантийных обязательствах, обязуюсь оплатить все расходы, связанные с выездом специалистов.</p>	Заключение спец. по сервису от KLEVER:		
	Подлежит замене по гарантии	да	_____
Если нет – указать причину: _____ _____ _____			
_____ М.П. подпись владельца « ____ » _____ 20__г.	_____ М.П. подпись и Ф.И.О. « ____ » _____ 20__г.		

Талон – III «Акт претензий»

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи « ____ » _____ 20 __ г. Дата ввода в эксплуатацию « ____ » _____ 20 __ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец наименование организации _____ _____ адрес _____ Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____	Сервисный центр наименование организации _____ _____ адрес _____ Ф.И.О. руководителя _____ тел./факс _____
---	---

Осмотр техники был произведён комиссией в составе:

_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.
_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.
_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.

В Результате осмотра были выявлены следующие несоответствия:

Заключения комиссии:

Требуют замены следующие узлы и детали:

Номер по каталогу		Обозначение	Наименование	Кол. шт.
№ Рис.	№ позиции			

В случае выхода из строя техники указанной в талоне по причинам, не зависящим от предприятия изготовителя и указанных в гарантийных обязательствах, обязуюсь оплатить все расходы, связанные с выездом специалистов.

Заключение спец. по сервису от KLEVER:

Подлежит замене по гарантии

да

Если нет – указать причину: _____

_____ М.П.
« ____ » _____ 20 __ г.

_____ М.П.
« ____ » _____ 20 __ г.

Талон – III «Акт претензий» (продолжение)

Осмотр техники был произведён комиссией в составе:

_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.
_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.
_____	_____	_____
Должность	подпись	Ф.И.О.

В Результате осмотра были выявлены следующие несоответствия:

Заключения комиссии:

Требуют замены следующие узлы и детали:

Номер по каталогу		Обозначение	Наименование	Кол. шт.
№ Рис.	№ позиции			

В случае выхода из строя техники указанной в талоне по причинам, не зависящим от предприятия изготовителя и указанных в гарантийных обязательствах, обязуюсь оплатить все расходы, связанные с выездом специалистов.

Заключение спец. по сервису от KLEVER:

Подлежит замене по гарантии	да	
-----------------------------	----	--

Если нет – указать причину: _____

_____ М.П.
подпись владельца
« ____ » _____ 20__г.

_____ М.П.
подпись и Ф.И.О.
« ____ » _____ 20__г.

(Талон – IV «Гарантийный ремонт»)

Заполняется после проведения технического осмотра и гарантийного ремонта изделия представителем сервисного центра.

Талон – IV «Гарантийный талон» (Пример заполнения талона)

Марка изделия <u>РН - 471</u>	№ изделия <u>102</u>	Дата продажи « <u>01</u> » мая <u>20 05</u> г. Дата ввода в эксплуатацию « <u>03</u> » мая <u>20 05</u> г.
Владелец <u>ЗАО «Южный Аграрий»</u> наименование организации <u>Ставропольский край, Шпаковский р-н,</u> <u>село Доброе</u> адрес <u>Иванов И.П. (8652) 55-68-91, 55-68-90</u> Ф.И.О. владельца тел./факс	Сервисный центр <u>ОАО «Югпром»</u> наименование организации <u>Ставропольский край, г. Ставрополь,</u> <u>ул. Коминтерна, 7</u> адрес <u>Петров П.И. (250) 38-38-38</u> Ф.И.О. руководителя тел./факс	

Дата и время обращения в сервисный центр	« <u>15</u> » <u>08.05</u> » <u>17:00</u> час. мин.
Дата и время прибытия специалистов	« <u>17</u> » <u>08.05</u> » <u>8:00</u> час. мин.
Дата и время устранения отказа	« <u>17</u> » <u>08.05</u> » <u>12:00</u> час. мин.

Сущность причины отказа и работы, выполненные при гарантийном ремонте

Причина	Следствие
<i>Разрушение подшипника на вторичном валу редуктора</i>	<i>Заклинивание редуктора</i>

Выполненные работы:	Израсходованные составные части, детали и узлы, № по каталогу	Кол-во
<i>Замена разрушенного подшипника</i>	<i>Подшипник 302</i>	<i>1</i>

подпись владельца и Ф.И.О.

« 17 » августа 20 05 г.

Иванов И.П.

подпись специалиста по сервису и Ф.И.О.

« 17 » августа 20 05 г.

Коротков А.А.

М.П.

Талон – IV «Гарантийный талон»

В

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи «__» _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию «__» _____ 20__ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец наименование организации _____ адрес _____ Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____	Сервисный центр наименование организации _____ адрес _____ Ф.И.О. руководителя _____ тел./факс _____
--	--

Дата и время обращения в сервисный центр	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время прибытия специалистов	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время устранения отказа	«__» _____ _____ час. мин.

Сущность причины отказа и работы, выполненные при гарантийном ремонте

Причина	Следствие

Выполненные работы:	Израсходованные составные части, детали и узлы, № по каталогу	Кол-во

_____ подпись владельца и Ф.И.О.

_____ подпись специалиста по сервису и Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Талон В остается в сервисной книжке

Талон – IV «Гарантийный талон»

В

Марка изделия _____ № изделия _____		Дата продажи «__» _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию «__» _____ 20__ г.
Владелец наименование организации _____ _____ адрес _____ Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____		Сервисный центр наименование организации _____ _____ адрес _____ Ф.И.О. руководителя _____ тел./факс _____

Дата и время обращения в сервисный центр	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время прибытия специалистов	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время устранения отказа	«__» _____ _____ час. мин.

Сущность причины отказа и работы, выполненные при гарантийном ремонте

Причина	Следствие

Выполненные работы:	Израсходованные составные части, детали и узлы, № по каталогу	Кол-во

_____ подпись владельца и Ф.И.О.

_____ подпись специалиста по сервису и Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Талон В остается в сервисной книжке

Талон – IV «Гарантийный талон»

В

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи «__» _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию «__» _____ 20__ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец наименование организации _____ адрес _____ Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____	Сервисный центр наименование организации _____ адрес _____ Ф.И.О. руководителя _____ тел./факс _____
--	--

Дата и время обращения в сервисный центр	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время прибытия специалистов	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время устранения отказа	«__» _____ _____ час. мин.

Сущность причины отказа и работы, выполненные при гарантийном ремонте

Причина	Следствие

Выполненные работы:	Израсходованные составные части, детали и узлы, № по каталогу	Кол-во

_____ подпись владельца и Ф.И.О.

_____ подпись специалиста по сервису и Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

М.П. «__» _____ 20__ г.

М.П.

Талон В остается в сервисной книжке

Талон – IV «Гарантийный талон»

В

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи «__» _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию «__» _____ 20__ г.
Владелец наименование организации _____ адрес _____ Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____	Сервисный центр наименование организации _____ адрес _____ Ф.И.О. руководителя _____ тел./факс _____	

Дата и время обращения в сервисный центр	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время прибытия специалистов	«__» _____ _____ час. мин.
Дата и время устранения отказа	«__» _____ _____ час. мин.

Сущность причины отказа и работы, выполненные при гарантийном ремонте

Причина	Следствие

Выполненные работы:	Израсходованные составные части, детали и узлы, № по каталогу	Кол-во

_____ подпись владельца и Ф.И.О.

_____ подпись специалиста по сервису и Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

Талон В остается в сервисной книжке

Сущность причины отказа и работы, выполненные при гарантийном ремонте

Причина	Следствие

Выполненные работы:	Израсходованные составные части, детали и узлы, № по каталогу	Кол-во

_____ подписать владельца и Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

_____ подписать специалиста по сервису и Ф.И.О.

М.П. «__» _____ 20__ г.

М.П.

Талон B остается в сервисной книжке

(Талон – V «Лист предложений по улучшению сервиса и конструкции изделия»)

KLEVER чутко реагирует на потребности и пожелания потребителей, связанные с улучшением конструкции техники и оказанием услуг по сервисному обслуживанию. Для этой цели мы просим Вас заполнять и отправлять в адрес KLEVER талоны установленного образца.

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия»

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи « ____ » _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию « ____ » _____ 20__ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец _____
 наименование организации _____
 адрес _____
 Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ М.П. « ____ » _____ 20__ г.
подпись владельца

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия»

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи « ____ » _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию « ____ » _____ 20__ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец _____
 наименование организации _____
 адрес _____
 Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ М.П. « ____ » _____ 20__ г.
подпись владельца

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия» (продолжение)

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ подпись владельца

М.П.

«__» _____ 20__ г.

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия» (продолжение)

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ подпись владельца

М.П.

«__» _____ 20__ г.

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия»

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи « ____ » _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию « ____ » _____ 20__ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец _____
 наименование организации _____
 адрес _____
 Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ М.П. « ____ » _____ 20__ г.
подпись владельца

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия»

Марка изделия _____	№ изделия _____	Дата продажи « ____ » _____ 20__ г. Дата ввода в эксплуатацию « ____ » _____ 20__ г.
------------------------	--------------------	---

Владелец _____
 наименование организации _____
 адрес _____
 Ф.И.О. владельца _____ тел./факс _____

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ М.П. « ____ » _____ 20__ г.
подпись владельца

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия» (продолжение)

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ подпись владельца

М.П.

«__» _____ 20__ г.

Талон – V «Предложения по улучшению сервиса и конструкции изделия» (продолжение)

Улучшение конструкции	Совершенствование сервиса

_____ подпись владельца

М.П.

«__» _____ 20__ г.

(Талон – VI «Снятие с гарантийного учёта»)

Заполняется представителем сервисного центра после окончания сроков гарантии или при грубом нарушении условий эксплуатации техники в соответствии с гарантийными обязательствами.

Талон – VI «Снятие с гарантийного учета» (Пример заполнения талона)

Марка изделия <u>РН - 471</u>	№ изделия <u>102</u>	Дата продажи « <u>01</u> » мая <u>20 05</u> г. Дата ввода в эксплуатацию « <u>03</u> » мая <u>20 05</u> г.
Владелец <u>ЗАО «Южный Аграрий»</u> наименование организации <u>Ставропольский край, Шпаковский р-н,</u> <u>село Доброе</u> адрес <u>Иванов И.П. (8652) 55-68-91, 55-68-90</u> Ф.И.О. владельца тел./факс	Сервисный центр <u>ОАО «Югпром»</u> наименование организации <u>Ставропольский край, г. Ставрополь,</u> <u>ул. Коминтерна, 7</u> адрес <u>Петров П.И. (250) 38-38-38</u> Ф.И.О. руководителя тел./факс	

Сущность причины снятия с гарантийного учета:

Окончание срока гарантии

подпись владельца и Ф.И.О.

« 03 » мая 20 07 г.

Иванов И.П.

М.П.

подпись специалиста по сервису и Ф.И.О.

« 03 » мая 20 07 г.

Коротков А.А.

М.П.

Сущность причины снятия с гарантийного учета:

«__» _____ 20__ г.

М.П. «__» _____ 20__ г.

М.П.

Талон B остается в сервисной книжке