УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «АТР»
Дикий А.В.
«10» октября 2018 г.

# Положение о гарантийной политике

## 1.ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1. АТИ** — Частная компания с ограниченной ответственностью Арктик Тракс Интернэшнл, номер компании 600397-2309, являющаяся правообладателем Бренда Arctic Trucks и Системы АТ, зарегистрированная и действующая в соответствии с законодательством Норвегии, и расположенная по адресу: Якоб Борсгейт, 6, Драммен, Норвегия.

**1.2. Организация** — ООО «АТР».

**1.3. Изготовитель** — изготовитель выпущенного в обращение транспортного средства согласно идентифицирующего его документа.

**1.4. Дилер** — юридическое лицо, уполномоченное Организацией на продажу Автомобилей Arctic Trucks, а также оказание услуг по проведению ТО, ТР и Гарантийного ремонта по заявкам Клиентов.

**1.5. Система АТ** — основные положения и принципы осуществления деятельности лиц, конструирующих и изготавливающих Автомобили Arctic Trucks, осуществляющих их сертификацию, продажу, ТО, ТР и Гарантийный ремонт. Система АТ включает в себя отличительный дизайн, конструкторскую, технологическую, ремонтную и эксплуатационную документацию, стандарты и регламенты АТИ, шаблоны документов, программы продвижения продукта и иные результаты интеллектуальной деятельности АТИ и Организации.

**1.6. ТР ТС** — Технический регламент Таможенного Союза 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств».

**1.7. Автомобиль Arctic Trucks** — транспортное средство, в конструкцию которого внесены изменения по Системе АТ, отвечающие требованиям ТР ТС.

**1.8. Товары** — совокупность комплектующих изделий и расходных материалов.

**1.9. ТО** – совокупность технологических операций по периодическому техническому обслуживанию Автомобиля Arctic Trucks или Товаров.

**1.10. ТР** – текущий ремонт; совокупность технологических операций по обеспечению, восстановлению исправного или работоспособного состояния Автомобиля Arctic Trucks или Товаров.

**1.11. Гарантийный ремонт** — ТР, неоплачиваемый Клиентом.

**1.12. Клиент** — лицо, приобретающее у Дилера или Организации Автомобиль Arctic Trucks или Товары; или лицо, владеющее Автомобилем Arctic Trucks; или лицо, заказывающее у Дилера услуги по проведению ТО, ТР или Гарантийного ремонта.

**1.13. Гарантия АТ** — совокупность прав, обязательств и ответственности Организации, связанных с прогнозированием конструктивных и производственных отказов Автомобилей Arctic Trucks и Товаров и устранением их последствий посредством Гарантийного ремонта.

**1.14. Гарантийный срок** — период предоставления Гарантии АТ.

## 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНИЯ И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение о гарантийной политике (далее — Положение) регулирует взаимоотношения, возникающие при предъявлении требований по качеству Автомобилей Arctic Trucks и Товаров, их безопасности для жизни, здоровья, имущества Клиентов и окружающей среды, исходящих и направленных:

а) от Клиентов и/или органов государственного надзора к Дилеру;

б) от Дилера к Организации.

2.2. Порядок ввода в действие и изменения Положения.

2.2.1. Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором Организации и действует бессрочно, до замены его новым Положением.

2.2.2. Изменения в Положение вносятся по инициативе руководства Организации или предписания органа государственного надзора.

## 3. КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ

3.1. Показатели качества и безопасности Автомобилей Arctic Trucks и Товаров являются совокупной описательной и количественной характеристикой их свойств (состояний) и определяются:

3.1.1. нормативно-технической документацией в редакциях, действовавших в момент выпуска в обращение Автомобиля Arctic Trucks:

а) ТР ТС;

б) межгосударственные и национальные стандарты, не включенные в перечень стандартов ТР ТС и применяемые при изготовлении, испытаниях и обращении отдельных видов Товаров и материалов, из которых они изготовлены;

в) руководство для владельца Автомобиля Arctic Trucks;

г) технологическая и ремонтная документация, выпущенная Организацией и Изготовителем.

3.1.2. спецификацией Автомобиля Arctic Trucks.

3.1.3. заявкой на поставку Товаров.

3.2. Организация обеспечивает показатели качества и безопасности Автомобилей Arctic Trucks и Товаров в соответствии с предписаниями источников, упомянутых в предыдущем пункте, при соблюдении условий их сохранения, предписываемых Статьей 4 Положения.

3.3. Требования в отношении показателей качества и безопасности Автомобилей Arctic Trucks и Товаров, определения которых отсутствуют или являются факультативными, или отличаются по содержанию от источников, упомянутых в пункте 3.1. Положения, не могут считаться обычно предъявляемыми к товарам такого рода и удовлетворяются по решению генерального директора Организации.

## 4. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ

4.1. Автомобиль Arctic Trucks должен пройти государственную регистрацию и эксплуатироваться в соответствии со своей категорией транспортного средства на автомобильных дорогах общего пользования, расположенных в макроклиматических районах с умеренным, умеренно-холодным морским и холодным климатом.

4.2. Автомобиль Arctic Trucks не эксплуатируется в следующих сферах деятельности:

а) оборона;

б) спортивные соревнования и мероприятия, включая тренировки;

в) спортивно-любительские охота и рыболовство с использованием транспортных средств;

г) в качестве базового транспортного средства для изготовления других транспортных средств;

д) обучение водителей транспортных средств;

е) деятельность судей и тренеров в различных видах спорта для поддержки участников спортивных соревнований и мероприятий;

ж) деятельность журналистов и фоторепортеров в местах чрезвычайных ситуаций военного и мирного времени;

з) в качестве испытательного образца или испытательной установки на технических испытаниях и анализе с использованием транспортных средств;

и) перевозка и хранение опасных грузов.

4.3. Автомобиль Arctic Trucks в процессе эксплуатации, транспортирования и хранения не находится в следующих положениях:

а) высота опорной поверхности свыше 4300 м над уровнем моря;

б) угол наклона опорной поверхности свыше 42º относительно поперечной оси и свыше 45º относительно продольной оси транспортного средства.

4.4. Автомобиль Arctic Trucks и Товары в процессе эксплуатации, транспортирования и хранения не подвергаются воздействию:

4.4.1. неблагоприятных факторов климатической среды:

а) температура окружающего воздуха свыше 40 ºС и ниже минус 40 ºС;

б) интенсивность дождя свыше 5 мм/мин или свыше 3 мм/мин продолжительностью более 5 минут подряд;

в) концентрация озона в приземном слое свыше 40 мкг/м3;

г) динамическое и статическое воздействие пыли, включая снежную, размером частиц менее 50 мкм и более 200 мкм;

д) содержание сернистого газа в атмосфере свыше 250 мг/м2*сут, хлоридов - свыше 30 мг/м2*сут;

е) выпадение росы и инея на элементах интерьера;

ж) образование гололеда на элементах интерьера и экстерьера;

з) интегральная поверхностная плотность потока энергии солнечного излучения свыше 1125 Вт/м2;

и) ветер скоростью 9 и выше баллов по шкале Бофорта;

к) электрические явления в атмосфере;

л) твердые атмосферные осадки диаметром свыше 3 мм;

м) механические воздействия объектов и явлений любой природы, возникших, нарушивших естественное состояние и процесс или сопутствующих факторам а) – л).

4.4.2. объектов живой природы, включая их механические воздействия, загрязнения продуктами жизнедеятельности или их останками;

4.4.3. гидрологических, геологических явлений и пожаров;

4.4.4. лиц и факторов антропогенной среды, не обусловленных предписаниями источников, упомянутых в пункте 3.1. Положения, включая, но не ограничиваясь:

а) пренебрежение опасностью для движения Автомобиля Arctic Trucks;

б) нарушение расположения Автомобиля Arctic Trucks на проезжей части;

в) дорожно-транспортные происшествия с участием Автомобиля Arctic Trucks;

г) изменения конструкции Автомобиля Arctic Trucks или Товаров, которые не были факультативными или предписанными Организацией и не прошли подтверждение соответствия требованиям ТР ТС.

4.5. Автомобиль Arctic Trucks и Товары в процессе эксплуатации, транспортирования и хранения обеспечены:

а) продуктами, веществами и составами, используемыми в качестве топлива, масел, смазочных материалов, теплоносителей, стеклоомывателей, рабочих тел приводов, электролита, противокоррозионной защиты соответствующих марок, характеристик и в количествах, предписываемых руководством для владельца Автомобиля Arctic Trucks;

б) ТО и самостоятельным техническим обслуживанием в объеме, в очередности и в сроки, предписанные руководством для владельца Автомобиля Arctic Trucks;

в) необходимым и своевременным уходом, рекомендуемым руководством для владельца Автомобиля Arctic Trucks;

г) необходимым и своевременным ТР и Гарантийным ремонтом по ремонтной документации, выпущенной Организацией и Изготовителем, и осуществляющимся лицами с квалификацией, соответствующей требованиям Организации и Изготовителя;

д) Товарами для ТО, самостоятельного технического обслуживания, ТР, Гарантийного ремонта и ухода за Автомобилем Arctic Trucks, соответствующими его спецификации, и с показателями качества и безопасности, отвечающими требованиям источников, упомянутых в пункте 3.1. Положения;

е) необходимой и своевременной противокоррозионной защитой и переконсервацией, отвечающей требованиям источников, упомянутых в пункте 3.1. Положения.

4.6. Системы и отдельные виды оборудования Автомобиля Arctic Trucks комплектны, эксплуатируются надлежащим образом в условиях, предписанных руководством для владельца Автомобиля Arctic Trucks.

4.7. Эксплуатационные характеристики Автомобиля Arctic Trucks, располагающие возможностями самостоятельного выбора, регулировки или имеющие предельные значения, постоянно находятся в диапазонах, предписываемых руководством для владельца Автомобиля Arctic Trucks.

4.8. Потребительская и транспортная тара Товаров соответствует предписаниями источников, упомянутых в пункте 3.1. Положения.

## 5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

5.1. Гарантийный срок на Автомобиль Arctic Trucks равен периоду от его передачи Клиенту до поздней из дат:

а) завершение основной гарантии Изготовителя;

б) истечение 24 месяцев при наработке в пределах этого срока не более 70 000 км пробега.

5.2. Гарантийный срок на Товары, израсходованные при Гарантийном ремонте, ограничен Гарантийным сроком на соответствующий Автомобиль Arctic Trucks.

5.3. Гарантийные сроки на Автомобиль Arctic Trucks и Товары, израсходованные при его Гарантийном ремонте, в случаях, когда ответственной стороной признана Организация, а эксплуатация Автомобиля Arctic Trucks была признана недопустимой, продлеваются на период равный времени, затраченному на проведение Гарантийного ремонта за счет Организации и установление ответственной стороны.

5.4. Гарантийный срок на Товары, проданные Клиентам, составляет 12 месяцев с момента их продажи.

5.5. Гарантийные сроки на компоненты Автомобиля Arctic Trucks и Товары, для которых источниками, упомянутыми пунктом 3.1. Положения, определены наработка до отказа, срок службы или ресурс менее сроков, указанных в пунктах 5.1. - 5.4. Положения, истекают в момент достижения соответствующих ограничений.

5.6. Гарантия АТ на компоненты Автомобиля Arctic Trucks и Товары может быть приостановлена по решению Организации до устранения влияния ухудшающих факторов, следующих из несоответствия обращения с Автомобилем Arctic Trucks и Товарами содержанию Статьи 4 Положения.

5.7. Гарантия АТ на компоненты Автомобиля Arctic Trucks и Товары может быть прекращена по решению Организации в случае, если влияние ухудшающих факторов, следующих из несоответствия обращения с Автомобилем Arctic Trucks и Товарами содержанию Статьи 4 Положения, имеет характер необратимый или непрогнозируемый, или недоступный для изучения аккредитованными в соответствующей области экспертами.

5.8. Гарантийные сроки на компоненты Автомобиля Arctic Trucks и Товары не продлеваются на период приостановления Гарантии АТ.

5.9. Гарантийные сроки на компоненты Автомобиля Arctic Trucks и Товары завершаются в момент прекращения Гарантии АТ.

## 6. РЕГИСТРАЦИЯ СОБЫТИЙ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ

6.1. Дилер регистрирует в собственной информационной базе события, связанные с качеством и безопасностью Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, о которых Дилеру стало известно в следующих формах:

а) поступление письменного обращения, включая сканированную копию, переданную по электронной почте – в день поступления;

б) обнаружение Дилером признаков неисправного, неработоспособного или частично неработоспособного состояния, на которые указал Клиент, или выявленных в ходе ТО, ТР и Гарантийного ремонта, или выявленных в процессе хранения или транспортировки до отчуждения – в день обнаружения.

6.2. До регистрации события Дилер обязан:

а) идентифицировать транспортное средство или предметы, с которыми связано событие, как Автомобиль Arctic Trucks или Товары;

б) удостовериться, что действуют Гарантийные сроки на Автомобиль Arctic Trucks или Товары, с которыми связано событие;

6.3. Дилер вправе не регистрировать письменное обращение, в котором:

а) отсутствуют требования автора;

б) отсутствуют, недостаточны или недостоверны идентификационные сведения об Автомобиле Arctic Trucks или Товарах;

в) отсутствуют сведения о пробеге Автомобиля Arctic Trucks на момент отправления обращения или о дате приобретения Товаров;

г) отсутствуют, недостаточны или недостоверны персональные данные автора, необходимые для подготовки и передачи ответа;

д) автор не является Клиентом;

е) отсутствует описание события, включая место и время его возникновения;

ж) объектами события являются Автомобиль Arctic Trucks или Товары, Гарантийные сроки которых истекли.

6.4. В случае отказа в регистрации письменного обращения Дилер обязан в течение 2 (двух) рабочих дней от даты его поступления подготовить и передать автору или почтовой службе письменный ответ, в котором объясняются одна или несколько действительных причин отказа, упомянутых в предыдущем пункте.

6.5. Дилер вправе в любой форме запрашивать у автора письменного обращения или Организации недостающие для регистрации события сведения.

6.6. Дилер вправе не регистрировать или отменить регистрацию события, явившегося:

а) эксплуатационным повреждением или отказом;

б) самоустраняющимся отказом или однократным отказом, устраненным незначительным вмешательством Дилера или Клиента;

в) деградационным отказом;

г) связанным или повторяющимся отказом, изучаемым Дилером или Организацией;

д) отказом, зарегистрированным другим уполномоченным партнером/дилером Изготовителя и изучаемым Организацией.

## 7. ИЗУЧЕНИЕ СОБЫТИЙ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ

7.1. Дилер обязан незамедлительно после регистрации провести проверку события, связанного с качеством и безопасностью Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, для установления:

а) соответствия события изложенным фактам в случае письменного обращения;

б) критериев отказа и повреждений, а также их взаимной зависимости;

в) соответствия состояния Автомобиля Arctic Trucks или Товаров условиям сохранения показателей качества и безопасности согласно Статьи 4 Положения;
г) признаков демонтажа, обработки, разукомплектации, подмены или монтажа дополнительных компонентов Автомобиля Arctic Trucks или Товаров после возникновения события или фальсифицирующих его;
д) признаков несоответствия внешнего вида, размеров, маркировки компонентов, утративших исправное или работоспособное состояние, оригинальным компонентам Автомобиля Arctic Trucks или Товарам;
е) признаков ранее проведенного ТР, потенциально имеющего отношение к событию;
ж) критичности отказа в соответствии с перечнем неисправностей и условий, признаваемыми Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 N 1090 недопустимыми для эксплуатации Автомобиля Arctic Trucks;
з) причин отказа;
и) способов ТР;
к) размера затрат на ТР;
л) срока, в течение которого может быть проведен ТР.

7.2. При проведении проверки Дилер вправе запрашивать у Организации и/или Изготовителя:
а) сведения об аналогичных событиях и проведенных в связи с ними Гарантийных ремонтах;
б) разрешение на привлечение аккредитованного в соответствующей области эксперта;
в) разрешение на отступление от ремонтной документации, выпущенной Организацией и Изготовителем, для снижения затрат на установление критериев, причин отказа или ТР.

7.3. При проведении проверки Дилер собирает следующие подтверждающие материалы:
Обязательно:
а) фото, видео файлы, демонстрирующие маркировку Товаров, их потребительской тары или маркировку Автомобиля Arctic Trucks и его компонентов, утративших исправное или работоспособное состояние;
б) фото, видео, аудио файлы, демонстрирующие состояние Автомобиля Arctic Trucks или Товаров в отношении критериев отказа или повреждения, а также их последствий;
в) фото, видео, аудио файлы, обнаруживающие признаки влияния ухудшающих факторов, следующих из несоответствия обращения с Автомобилем Arctic Trucks или Товарами содержанию Статьи 4 Положения;
г) фото, видео, аудио файлы, обнаруживающие признаки демонтажа, обработки, разукомплектации, подмены или монтажа дополнительных компонентов Автомобиля Arctic Trucks или Товаров после возникновения события или фальсифицирующих его;
д) фото, видео, аудио файлы, обнаруживающие признаки ранее проведенного ТР, потенциально имеющего отношение к событию;
е) описание методики установления причин отказа;
ж) письменное заключение о причинах и критичности отказа, подготовленное Дилером самостоятельно или на основе заключения аккредитованного в соответствующей области эксперта;
з) калькуляция затрат на ТР в соответствии со Статьей 8 Положения;
Факультативно:
и) копия письменного обращения;
к) копии документов, подтверждающих понесённые расходы на транспортирование Автомобиля Arctic Trucks или Товаров к Дилеру;
л) копии документов, подтверждающих причинение Автомобилем Arctic Trucks или Товарами, находившимися в неисправном, неработоспособном или частично неработоспособном состоянии, ущерба для жизни, здоровья, имущества Клиента и третьих лиц, окружающей среде.

7.4. В целях унификации форм предоставления подтверждающих материалов Организация вправе разрабатывать и передавать Дилеру обязательные к использованию шаблоны. До введения Организацией собственных шаблонов Дилер вправе использовать аналогичные формы Изготовителя.
7.5. В целях унификации обозначения в подтверждающих материалах типовых критериев и причин отказов Организация вправе разрабатывать и передавать Дилеру обязательные к использованию коды. До введения Организацией собственных кодов Дилер вправе использовать аналогичные коды Изготовителя.
7.6. Подтверждающие материалы и уведомление об их отправке составляют гарантийное обращение, которое Дилер обязан передать в Организацию одним сообщением с вложениями по адресу электронной почты at@arctictrucks.ru в течение 1 (одного) рабочего дня по завершению проверки события. Допускается вместо вложений приводить в содержании обращения ссылки на внешние файлообменники.
7.7. Организация обязана незамедлительно после получения гарантийного обращения провести его проверку и регистрацию в собственной информационной базе с уведомлением Дилера сообщением по электронной почте.
7.8. Организация вправе в любой форме запрашивать у Дилера недостающие или дополнительные подтверждающие материалы для регистрации гарантийного обращения.
7.9. Организация вправе не регистрировать гарантийное обращение, которое:

а) основывается на событии, зарегистрированном и изученном Дилером в нарушение условий пунктов 6.3. и 6.6. Положения;

б) основывается на событии, изученном в нарушение предписаний пункта 7.1. Положения в недостаточной мере для установления ответственной стороны;

в) содержит в нарушение предписаний пунктов 6.3. – 6.6. Положения неполные, низкокачественные, ошибочные, поддельные, безадресные или несоответствующие шаблонам подтверждающие материалы.

7.10. В случае отказа в регистрации гарантийного обращения Организация обязана в течение 2 (двух) рабочих дней от даты его поступления подготовить и передать Дилеру письменный ответ, в котором объясняются одна или несколько действительных причин отказа, упомянутых в предыдущем пункте.
7.11. Проверку материалов, подтверждающих причинение Автомобилем Arctic Trucks или Товарами, находившимися в неисправном, неработоспособном или частично неработоспособном состоянии, ущерба для жизни, здоровья, имущества Клиента и третьих лиц, окружающей среде, Организация осуществляет в индивидуальном порядке.

## 8. ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ КАЛЬКУЛЯЦИЙ

8.1. Валюта калькуляций – российский рубль.
8.2. Калькуляция содержит обязательные сведения и объекты:

а) дата составления;

б) регистрационные сведения Дилера;

в) идентификационные сведения об Автомобиле Arctic Trucks или Товарах;

г) сведения о пробеге Автомобиля Arctic Trucks на дату составления калькуляции или о дате приобретения Товаров;

д) минимальный перечень и себестоимость технологических операций необходимых для ТР;

е) минимальный перечень и себестоимость Товаров необходимых для ТР;

ж) суммирование стоимостей объектов калькуляции;

8.3. Себестоимость технологической операции может определяться как:

а) произведение технологической нормы на цену часа работ, согласованную Организацией;

б) стоимость ее выполнения лицом, привлеченным Дилером в качестве подрядчика, на случаях, согласованных Организацией.

8.4. Себестоимость Товаров определяется как произведение технологической нормы на цену их продажи Дилеру от Организации, Изготовителя или согласованного Организацией поставщика на дату составления калькуляции.
8.5. Объекты калькуляции не выделяют суммы НДС, а учитывают их в себестоимости.
8.6. В калькуляцию не включаются технологические операции, не входящие, согласно ремонтной документации Организации и Изготовителя, в состав других технологических операций:

а) общего назначения (разметка, нагревание, охлаждение, выдерживание, обдувка, промывка, очистка, протирка, пломбирование, распломбирование, сбор и обращение отходов, дефектация, подготовка оснастки и технологического оборудования, маркирование);
б) технического контроля;
в) перемещений;
г) испытаний;
д) консервации и упаковывания:
е) регулировки и настройки.

## 9. УСТАНОВЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОЙ СТОРОНЫ

9.1. Организация самостоятельно и с привлечением аккредитованных в соответствующей области экспертов, на основе представленных Дилером подтверждающих материалов, определяет ответственную сторону в возникновении события, связанного с качеством и безопасностью Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, и письменно уведомляет об этом Дилера сообщением по электронной почте.
9.2. Организация утверждает калькуляцию затрат на Гарантийный ремонт, проводимый за его счет, или с обязательным подробным обоснованием предлагает Дилеру внести в неё изменения, основанные:

а) на факультативном или обязательном отступлении от ремонтной документации, выпущенной Организацией и Изготовителем;
б) на факультативном или обязательном отступлении от технологических норм Гарантийного ремонта;
в) на обязательных мерах обеспечения надежности.

9.3. Ответственной стороной могут являться:

а) Дилер;
б) другой уполномоченный партнер/дилер Изготовителя;
в) Изготовитель
г) Клиент;
д) Организация.

9.4. Ответственная сторона может быть переменена по решению Организации вследствие обстоятельств, открывшихся при проведении Гарантийного ремонта или изучении его отходов.

## 10. ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ

10.1. Признание ответственной стороной Организации обязывает Дилера незамедлительно провести Гарантийный ремонт за счет Организации.
10.2. Признание ответственной стороной Дилера обязывает его провести Гарантийный ремонт за свой счет.
10.3. Признание ответственной стороной Изготовителя или другого уполномоченного партнера/дилера Изготовителя выводит событие, связанное с качеством и безопасностью Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, из области применения Положения.
10.4. Дилер прилагает максимальные усилия по завершению Гарантийного ремонта в кратчайший срок.
10.5. Признание ответственной стороной Клиента обязывает Дилера предложить Клиенту возмездные услуги по проведению ТР.

10.6. При отказе Клиента от Гарантийного ремонта или от возмездных услуг Дилера по проведению ТР Дилер обязан письменно предупредить Клиента о несоответствующем обращении с Автомобилем Arctic Trucks или Товарами и о возможных действиях Организации, предусмотренных пунктами 5.6. – 5.7. Положения.
10.7. До начала Гарантийного ремонта, проводимого за её счет, Организация вправе потребовать от Дилера осуществить сбор, упаковывание и хранение отходов Гарантийного ремонта не выше IV класса опасности.
10.8. Перемена ответственной стороны по решению Организации вследствие обстоятельств, открывшихся при проведении Гарантийного ремонта или ТР за счет Клиента, влечет перемену обязательств в соответствии с определениями настоящей статьи.
10.9. После завершения Гарантийного ремонта Дилер обязан провести приемочный технический контроль.

## 11. ЗАВЕРШЕНИЕ СОБЫТИЙ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ

11.1. Дилер передает Организации с почтовой службой в срок до 30 (тридцати) календарных дней от даты завершения Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, следующую документацию:

а) два оригинала заказа-наряда, ремонтного ордера или аналогичного документа, составленного на основе соответствующей калькуляции;
б) два оригинала актов выполнения работ;
в) оригинал заключения (протокола) о причинах и критичности отказа, подготовленного Дилером;
г) копия заключения (протокола) о причинах и критичности отказа, подготовленного аккредитованным в соответствующей области экспертом (при наличии);
д) счет на сумму соответствующей калькуляции.

11.2. При получении соответствующего поручения от Организации Дилер упаковывает отходы Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, в транспортную тару в соответствии с правилами перевозок вида транспорта, указанного Организацией.
11.3. Вывоз отходов Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, осуществляется силами и за счет Организации в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней после получения от Дилера уведомления о готовности к отгрузке.
11.4. Дилер собственными силами и за свой счет утилизирует невостребованные отходы Гарантийного ремонта.
11.5. Организация вправе самостоятельно и с привлечением аккредитованных в соответствующей области экспертов изучать возвращённые от Дилера отходы Гарантийного ремонта для подтверждения:

а) правильности установления ответственной стороны;
б) соответствия видам отходов, затребованным к сбору;
в) неисправного или неработоспособного состояния;
г) соответствия Товарам, израсходованным на Гарантийный ремонт.

11.6. Гарантийный ремонт, проведенный за счет Организации, оплачивается в течение 14 (четырнадцати) календарных дней от даты получения Организацией документации, упомянутой в пункте 11.1. Положения при выполнении следующих условий:

а) документация получена в установленный срок, в полном объеме и надлежащим образом подписана и заверена;
б) в заказ-наряде, ремонтном ордере или аналогичном документе есть отметки о проведении приемочного технического контроля и подпись Клиента об отсутствии претензий к качеству и безопасности Автомобилей Arctic Trucks или Товаров;
в) ответственная сторона не была переменена по решению Организации вследствие обстоятельств, открывшихся при изучении отходов Гарантийного ремонта.

11.7. Организация вправе перенести оплату Гарантийного ремонта, проведенного за её счет, на срок, необходимый Дилеру для устранения недостатков документации, определенных подпунктами а) и б) предыдущего пункта.
11.8. Организация вправе уменьшить сумму оплаты Гарантийного ремонта, проведенного за её счет, на величину затрат, признанных неподтвержденными при изучении отходов Гарантийного ремонта.
11.9. В случае уменьшения суммы или отказа от оплаты Гарантийного ремонта, проведенного за его счет, или переноса ее сроков Организация обязана в течение 2 (двух) рабочих дней и подготовить передать Дилеру письменный ответ, в котором объясняются одна или несколько действительных причин соответствующего решения.
11.10. Порядок оплаты Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, определен договором между Организацией и Дилером.
11.11. Организация возвращает Дилеру с почтовой службой в срок до 14 (четырнадцати) календарных дней после оплаты Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, экземпляры документации Дилера, подписанные и заверенные Организацией.

## 12. КОМПЕНСАЦИИ

12.1. Организация компенсирует затраты, связанные с транспортированием Автомобиля Arctic Trucks или Товаров на Гарантийный ремонт, проведенный за счет Организации, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения соответствующего требования при выполнении следующих условий:

а) требование предъявлено Дилером или Клиентом в письменном виде с предоставлением копий документов, подтверждающих понесённые расходы;
б) Дилер являлся ближайшим из уполномоченных партнеров/дилеров Изготовителя от места, из которого осуществлялось транспортирование Автомобиля Arctic Trucks;
в) Дилер являлся продавцом Товаров, в отношении которых осуществлялось транспортирование;
г) транспортирование осуществлялась наименее затратным в обстоятельствах события видом транспорта и способом, предписанным или не противоречащим источникам, упомянутым в пункте 3.1. Положения;
д) габариты Товаров требовали проведения специальных мероприятий и получения необходимых разрешений и (или) согласований на перевозку или их вес превышал 5 кг;
е) Гарантийный ремонт осуществлялся по событию, связанному с критичным отказом, недопустимым для продолжения эксплуатации Автомобиля Arctic Trucks в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 N 1090.

12.2. Организация компенсирует Дилеру затраты на изучение события, связанного с качеством и безопасностью, с привлечением согласованного Организацией эксперта в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения соответствующего требования в случаях, когда ответственной стороной была признана Организация.
12.3. Порядок выплаты компенсаций Дилеру определен договором между Организацией и Дилером.
12.4. Организация не компенсирует:

12.4.1. косвенные затраты от момента возникновения события, связанного с качеством и безопасностью, до завершения Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, понесенные в результате:

а) оплаты коммуникаций между Дилером, Клиентом и Организацией;
б) оплаты проезда, суточных и проживания сотрудников Дилера и Клиента;
в) простоя технологического оборудования Дилера;
г) ошибок Дилера в обеспечении Товарами для Гарантийного ремонта;
д) использования Клиентом других транспортных средств.

12.4.2. выгоду Клиента от момента возникновения события, связанного с качеством и безопасностью, до завершения Гарантийного ремонта, проведенного за счет Организации, не полученную в результате:

а) невозможности использования и распоряжения Автомобилем Arctic Trucks или Товарами;

б) потерь времени.

12.4.3. моральный вред Клиенту ввиду отсутствия в результате события, связанного с качеством и безопасностью, посяганий на его неимущественные права или нематериальные блага.

12.5. Урегулирование требований о компенсации ущерба для жизни, здоровья, имущества Клиента и третьих лиц, окружающей среде, причиненного Автомобилем Arctic Trucks или Товарами, находившимися в неисправном, неработоспособном или частично неработоспособном состоянии, Организация осуществляет в индивидуальном порядке.

## 13. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ СОБЫТИЙ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ

13.1. При проведении ТО, ТР и Гарантийного ремонта Дилер обязан проводить интервальные оценки надежности Автомобиля Arctic Trucks и регистрировать полученные сведения в собственной информационной базе. Оценка надежности может быть возмездной услугой Клиенту.

13.2. Организация вправе в любой форме запрашивать у Дилера сведения о проведенных интервальных оценках надежности Автомобиля Arctic Trucks при изучении событий, связанных с качеством и безопасностью.

13.3. Организация вправе поручать Дилеру проводить оценку надежности по предлагаемым критериям с предоставлением идентификационных сведений Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, информации о порядке выполнения, перечне и нормировании технологических операций и Товаров, спецификаций и характеристик технологического оборудования, а также квалификации персонала. В указанных случаях оценка надежности признается Гарантийным ремонтом, проведенным за счет Организации, с применением всех относящихся к нему положений настоящего Приложения.

13.4. Дилер вправе в любой форме передавать Организации сведения о событиях, не прошедших регистрацию и регистрация которых была отменена согласно пункту 2.6. настоящего Приложения.

## 14. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ СОБЫТИЙ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ

14.1. При наличии у Организации сведений о возможности возникновения событий, связанных с качеством и безопасностью Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, полученных от Изготовителей, органов государственного надзора, испытательных лабораторий, а также из оценок надежности или изучения отходов Гарантийных ремонтов, Организация вправе объявлять специальные сервисные кампании.

14.2. Организация уведомляет Дилера о специальной сервисной кампании сообщением по электронной почте с предоставлением следующей информации:

а) идентификационных сведений Автомобилей Arctic Trucks или Товаров, подлежащих выполнению специальной сервисной кампании;

б) об ответственной стороне;

в) о порядке выполнения, перечне и нормировании технологических операций и Товаров, спецификации и характеристикам технологического оборудования, а также квалификации персонала.

14.3. Ответственной стороной (сторонами) специальной сервисной кампании могут являться:

а) Организация;

б) Организация и Изготовитель.

14.4. Признание Организации полностью или частично ответственной стороной обязывает Дилера незамедлительно провести Гарантийный ремонт за счет Организации с применением всех относящихся к нему предписаний Положения в отношении объектов калькуляции, ответственным за которые признана Организация.

14.5. В целях унификации форм обращений, информирующих Клиентов об обстоятельствах и содержании специальной сервисной кампании, Организация вправе разрабатывать и передавать Дилеру обязательные к использованию шаблоны. До введения Организацией собственных шаблонов Дилер вправе использовать аналогичные формы Изготовителя.