

	Положение об организации сервиса	Issue/Amendment	Страница 1/5
От ТТ/SBY 1	Определяет политику ТТ/SBY в области гарантийного и негарантийного обслуживания	Сотрудник Ilya Hudoerko	Дата 20.10.2017

Содержание

1	Общие положения.....	2
2.	Условия поставки запасных частей.....	2
3	Условия сервисного сотрудничества в гарантийный период.....	3
4	Условия сотрудничества после окончания гарантийного периода.....	3
5	Критерии выбора партнеров для сотрудничества.....	3
6	Критерии пролонгации / прекращения сотрудничества.....	5

	Положение об организации сервиса	Issue/Amendment	Страница 2/5
От ТТ/SBY 1	Определяет политику ТТ/SBY в области гарантийного и негарантийного обслуживания	Сотрудник Ilya Hudoerko	Дата 20.10.2017

1 Общие положения

Настоящее положение определяет условия сотрудничества ИП «Роберт Бош» ООО (далее - Bosch) в области поставок запасных частей, ввода в эксплуатацию, выполнения гарантийных обязательств производителя и ремонтов, а также сервисного обслуживания в гарантийный и после гарантийный периоды в отношении отопительной и водонагревательной техники торговых марок Bosch, Buderus, Junkers, LOOS с компаниями на территории Республики Беларусь

Bosch сотрудничает в области сервиса только с профессиональными ремонтными организациями обладающими необходимыми компетенциями, успешно прошедшими программы подготовки специалистов Bosch и обладающими разрешительными документами согласно законодательству Республики Беларусь.

Сотрудничество с компанией Bosch может осуществляться либо с присвоением статуса «Авторизованный сервисный центр», либо статуса «Ремонтная организация».

Статус **«Авторизованный сервисный центр» (далее – АСЦ)** присваивается организации, выполняющей требования к данному виду организаций, с предоставлением полномочий осуществлять гарантийные обязательства производителя, включая пуско-наладочные работы, ремонт в гарантийный период, сервисное обслуживание в гарантийный период, путем заключением договора сервисного сотрудничества и договора поставки запасных частей.

Статус **«Ремонтная организация»** присваивается организации, выполняющей требования к данному виду организаций, с предоставлением полномочий осуществлять ремонт и сервисное обслуживание в негарантийный период, путем заключением договора поставки запасных частей.

Компания Bosch осуществляет поставки запасных частей любой заинтересованной компании Республики Беларусь за исключением случаев действия ограничений к данному сотрудничеству (санкции в отношении компании, судебные разбирательства и прочее).

2 Условия поставки запасных частей

Bosch поставяет запасные части любым организациям заинтересованным в поставке в соответствие с Прейскурантом, условия поставки и условия гарантии на запасную часть описаны в типовом договоре поставки.

Договор поставки не дает контрагенту право именоваться «Авторизованный сервисный центр» или «Ремонтная организация», выполнять гарантийный ремонт и ПНР, и другие мероприятия, связанные с гарантийными обязательствами Изготовителя.

	Положение об организации сервиса	Issue/Amendment	Страница 3/5
От ТТ/SBY 1	Определяет политику ТТ/SBY в области гарантийного и негарантийного обслуживания	Сотрудник Ilya Hudoerko	Дата 20.10.2017

3. Условия сотрудничества в гарантийный период

В течение гарантийного периода выполнение гарантийных обязательств Bosch осуществляется силами АСЦ. Действия третьих сторон (пуско-наладочные работы, ремонт) является основанием для отказа в гарантии производителя.

Bosch сотрудничает с АСЦ отвечающим критериям материально-технической обеспеченности, финансовой стабильности, достаточности ремонтного и административного персонала, прошедшие программы подготовки сервисных специалистов в отношении товаров, на которых действует гарантия производителя.

Заключение договора сервисного обслуживания позволяет контрагентам публично именоваться «Авторизованный сервисный центр Bosch и/или другой товарный знак компании Bosch», выполнять гарантийный ремонт и пусконаладочные работы, и другие мероприятия, связанные с гарантийными обязательствами Изготовителя.

При определении количества АСЦ и заключения договора сотрудничества Bosch руководствуется принципами достаточности и экономической эффективности для обеспечения наилучшего качества услуг Конечным потребителям техники Bosch.

Требования к квалификации АСЦ, порядок и условия обучения АСЦ и условия сервисного сотрудничества описываются в 5.

4 Условия сотрудничества после окончания гарантийного периода

После окончания гарантийного периода Bosch сотрудничает с компаниями, заинтересованными в осуществление негарантийных ремонтов и сервисного обслуживания и отвечающими критериям пункта 5. и прошедшими программы подготовки сервисных специалистов.

Bosch предлагает программу подготовки (консультационные услуги) для всех видов оборудования и моделей техники снятой с производства.

Для уточнения расписания и получения коммерческого предложения стоимости консультационных услуг просим контактировать +375 17 396 34 05 (Сервисный инженер) с указанием списка моделей в отношении, которых «ремонтная организация» планирует осуществлять работы.

5 Критерии выбора партнеров для сервисного сотрудничества

Bosch сотрудничает с компаниями отвечающими критериям:

- A. Наличие действующих лицензии Департамента ГосПромНадзор МЧС Республики Беларусь для ПНР, обслуживания, ремонтов оборудования.

	Положение об организации сервиса	Issue/Amendment	Страница 4/5
От ТТ/SBY 1	Определяет политику ТТ/SBY в области гарантийного и негарантийного обслуживания	Сотрудник Ilya Hudoerko	Дата 20.10.2017

- B. Наличие подписанного договора или проекта договора со структурными подразделениями ГПО «Белтопгаз» о разграничении зон ответственности по обслуживанию газового оборудования для оборудования мощностью до 100 кВт.
- C. Достаточность штатных сервисных специалистов.
Выполнение критерия минимального количества сотрудников:
 - Для котлов до 100 кВт** – не менее 2 слесарей
 - Для регистрируемых котельных:** не менее 2 инженеров -наладчиков (ИТР)
 - Руководитель** - 1 человек
- D. Соответствие услуг требованиям законодательства РБ: квалификация сотрудников должна быть подтверждена аттестацией ГИПК «Газ Институт» по программам обучения и требованиям ТНПА.
- E. Успешное прохождение программ подготовок Bosch для АСЦ, или для Ремонтных организаций с выдачей сертификатов, подтверждающих знания сервисных специалистов. (Участие в программе подготовки штатных сотрудников АСЦ оплачивается Bosch. Затраты по подготовке сотрудников ремонтной организации оплачиваются самостоятельно).
- F. Обеспеченность АСЦ автомобильным парком и комплектом инструментов согласно рекомендации Bosch.
- G. Наличие/формирование достаточного складского запаса запасных частей в течение 3 месяцев с дня заключения договора сервисного сотрудничества, позволяющего обеспечить ремонт в течение 48 часов с момента аварии.

6. Критерии пролонгации / прекращения сервисного сотрудничества

- A. Bosch регулярно оценивает качество сервисных работ и в праве в одностороннем порядке отказаться от сотрудничества с АСЦ, либо пролонгировать действие договора. В случаях нарушений сотрудничества, прямого или косвенного нанесения ущерба деловой репутации Bosch и других случаях Bosch в праве требовать соразмерного возмещения ущерба.
- B. АСЦ обязуются гарантировать наличие необходимых лицензий, сертификатов и уровень квалификации сотрудники согласно ТНПА Республики Беларусь и условий Bosch.

	Положение об организации сервиса	Issue/Amendment	Страница 5/5
От ТТ/SBY 1	Определяет политику ТТ/SBY в области гарантийного и негарантийного обслуживания	Сотрудник Ilya Hudoerko	Дата 20.10.2017

- C. АСЦ обязуются соблюдать регламенты Завода-изготовителя при проведении работ и использовать только оригинальные запасных части.
- D. АСЦ обязуются заполнять отчетные документы (протоколы пуска, акты ввода в эксплуатацию, протоколы обслуживания) силами сотрудников, выполнившими данные работы, с указанием номеров именных сертификатов.
- E. АСЦ обязуются проводить работы только силами сотрудников, обладающим квалификацией, подтвержденной согласно условиям данного Положения.
- F. АСЦ обязуются поддерживать наличие запасных частей для осуществления качества работ.
- G. АСЦ обязуются проводить работы только для оборудования, официально поставляемого на территорию Республики Беларусь, что подтверждено серийными номера оборудования, гарантийными талона и другой сопутствующей документацией.
- H. АСЦ обязуются проводить корректную рекламную политику в отношении торговых марок Bosch, не проводить сравнения оборудования разных производителей, не раскрывать технические особенности оборудования Bosch и знания, полученные во время обучений.
- I. Нарушение условий, указанных в п.6 является основанием для прекращения сервисного сотрудничества, либо пересмотра условий договора.

ТТ/SBY1