

УТВЕРЖДЕНО

Приказ
ОАО «Управляющая компания
холдинга «МИНСКИЙ
МОТОРНЫЙ ЗАВОД» № 207П
от 11.05.2023г.

Введено в действие с 15.05.2023г.

**ПОЛОЖЕНИЕ ПО ГАРАНТИИ
ОАО «Управляющая компания холдинга
«МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»**

Минск, 2023

Содержание

1.	Термины и определения	1
2.	Общие положения	2
3.	Условия предоставления гарантии	3
4.	Гарантийные сроки	5
5.	Действия приобретателя для получения гарантии	6
6.	Организация сервисного обслуживания	7

Цель ПОЛОЖЕНИЯ ПО ГАРАНТИИ - определить порядок предоставления гарантии ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» на реализуемые товар и Услуги.

1. Термины и определения

Дилеры – субъект товаропроводящей сети, осуществляющий реализацию продукции производства ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» от своего имени и за свой счет на условиях, определенных Дилерским договором и договорами купли-продажи.

Приобретатель (конечный пользователь): юридическое или физическое лицо, получившее для использования и использующее товар по назначению.

Предприятие промышленной сборки – субъект хозяйствования, осуществляющий конвейерную сборку сложных технических изделий (тракторов, автомобилей, автобусов, дорожной техники, дизельных электростанций и т.д.) с использованием двигателей производства ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Потребитель – дилер, предприятие промышленной сборки и приобретатель.

Продавец – дилер, предприятие промышленной сборки, сервисный центр, ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Сервисный центр – организация, обеспечивающая Сервисное сопровождение товара, постановку товара на сервисное обслуживание, ввод товара в эксплуатацию, техническое обслуживание и ремонт.

Товар – дизельные двигатели, спецтехника (конечные изделия ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»), запасные части.

Услуги – услуги по восстановлению, техническому обслуживанию и вводу в эксплуатацию дизельных двигателей и спецтехники.

Гарантийный срок – период времени или наработка в течение которых товар должен соответствовать установленным договором требованиям, при соблюдении правил эксплуатации, а в случае отказа производитель устранит нарушения требований или докажет наличие нарушений, допущенных потребителем.

Срок службы – период времени или наработка, в течение которых производитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению, при соблюдении правил эксплуатации и несет ответственность за недостатки, возникшие в результате нарушения требований производства, если наличие таких нарушений будет доказано потребителем.

Расходные материалы и детали – материалы, детали, которые используются один раз, гарантия на которые не распространяется.

2. Общие положения

В рамках настоящего положения следует различать следующие субъекты товаропроводящей сети:

- дилеры;
- предприятия промышленной сборки;
- сервисные центры;
- приобретатели.

Продавец товара несет ответственность за дефекты возникшие в товаре в соответствии с:

- законодательством страны реализации товара;
- условиями договора купли-продажи;
- условиями договора оказания услуг.

В рамках предоставляемой гарантии, ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» принимает на себя обязательства выполнять устранение отказов, вызванных дефектами производства, в течение гарантийного срока, установленного в договоре купли-продажи или оказания услуг.

ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» на весь реализуемый товар предоставляет гарантию. Существуют следующие виды гарантии:

- стандартная гарантия;
- увеличенная гарантия;
- ограниченная гарантия.

В разделе 3 определены обязанности приобретателя, при выполнении которых ему предоставляется тот или иной вид гарантии.

Выбор приемлемого варианта гарантии выполняет потребитель:

- для предприятий промышленной сборки и дилеров определяется договором купли-продажи;
- для Приобретателей установлено в разделе 5.

Гарантийный срок зависит от региона эксплуатации товара, а также от индивидуальных условий, предоставленных потребителю (см. р. 4).

В рамках принятых на себя гарантийных обязательств ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» организовано:

- сервисное обслуживание товара;
- устранение отказов товара в гарантийный срок;
- обеспечение запасными частями и расходными материалами в течение срока службы товара.

Порядок организации сервисного обслуживания определен в Сервисной политике ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Задача сервисного обслуживания - качественное и оперативное выполнение сервисных работ.

Сервисное обслуживание включает:

- проведение технического обслуживания в соответствии с руководством по эксплуатации;
- устранение отказов товара в соответствии с требованиями ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Своевременное и квалифицированное проведение сервисного обслуживания в гарантийный период является обязательным условием предоставления гарантии ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Проведение технического обслуживания и устранение отказов выполняются организацией, сертифицированной ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Выполнение технического обслуживания оплачивает приобретатель по расценкам сервисного центра, сертифицированного ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Порядок устранения отказов товара в гарантийный срок определен настоящим положением. Устранение отказов в послегарантийный период организует приобретатель.

Оплачивает устранение признанных отказов в гарантийный срок ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Устранения отказов выполняется по нормам и расценкам ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в соответствии с договором, заключенным между ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» и сервисным центром.

3. Условия предоставления гарантии

Для качественной работы товара приобретатель должен обеспечить выполнение требований к эксплуатации товара (условия предоставления гарантии), установленных в Руководстве по эксплуатации. В обязанности дилера входит информирование приобретателя о требованиях к эксплуатации и порядку получения гарантии, предоставляемой ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Полнотой выполняемых приобретателем требований по эксплуатации определяется вид предоставляемой гарантии. Стандартная и повышенная гарантия предоставляется при:

- использовании товара в соответствии с согласованной ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» применимостью и при соблюдении правил эксплуатации, изложенных в руководстве по эксплуатации товара;
- выполнении технического обслуживания сертифицированными ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» организациями;
- устранении отказов в гарантийный период сертифицированными сервисными центрами;
- использовании оригинальных запасных частей для технического обслуживания и ремонта в гарантийный период.

Приобретатели, не выполнившие вышеперечисленные требования по эксплуатации товара, имеют право на получение ограниченной гарантии. Для получения ограниченной гарантии приобретатель обязан представить подтверждение, что:

- товар имел производственный дефект;
- требования Руководства по эксплуатации были соблюдены;
- действия приобретателя не привели к возникновению отказа.

Наличие производственного дефекта подтверждает приобретатель, претендующий на ограниченную гарантию. Подтверждением является заключение специализированной организации, либо заключение сервисного центра ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», либо экспертиза ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД». Затраты по доставке и экспертизе товара несет приобретатель с последующим их взысканием с виновной стороны.

Соблюдение требований к использованию товара (применимости) является обязательным условием предоставления гарантии. Разрешенные варианты использования товара указываются:

- для предприятий промышленной сборки - в согласованной конструкторской документации;
- для вторичного рынка - в руководстве по эксплуатации товара.

ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» имеет право отказать в гарантии если:

- товар применялся не по назначению;
- в конструкцию внесены неразрешенные изменения;
- товар эксплуатировался после выявления несоответствия требованиям и характеристикам, установленным в руководстве по эксплуатации;

- несоответствие возникло в результате неквалифицированного ремонта или технического обслуживания, при обслуживании и ремонте в несертифицированных сервисных центрах;
- для ремонта использовались не оригинальные запасные части;
- для технического обслуживания использовались неустановленные в руководстве по эксплуатации расходные материалы;
- не соблюдался регламент технического обслуживания;
- нарушены правила хранения, эксплуатации и другие требования руководства по эксплуатации;
- повреждены заводские пломбы узлов и агрегатов товара;
- отказ вызван недопустимыми действиями третьих лиц или непреодолимой силы (пожара, природной катастрофы и т.д.).

4. Гарантийные сроки

Гарантийный срок исчисляется со дня ввода товара в эксплуатацию, но не позднее 6 месяцев со дня приобретения, а на сельскохозяйственные машины сезонного использования – не позднее одного года со дня приобретения, если иное не предусмотрено договором.

Стандартная гарантия предоставляемая ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» на:

- **Дизельные двигатели:**
 - эксплуатируемые в Республике Беларусь в составе новой техники – 2 года, но не более 4 000 час наработки (40 000 км пробега), но не более срока и наработки, установленной предприятием промышленной сборки;
 - эксплуатируемые в Республике Беларусь в составе не гарантийной техники - 2 года, но не более 2 000 час наработки (20 000 км пробега);
 - эксплуатируемые в других странах - 1 год, но не более 1 500 час наработки (15 000 км пробега);
 - эксплуатируемые **на технике ОАО «МТЗ» в Российской Федерации** - 18 мес., но не более 1 500 час наработки;
 - эксплуатируемые **на технике ОАО «Гомсельмаш»** в составе новой техники без разделения на страны - 2 года, но не более 1 500 м/час наработки;
- **Специальную технику:**
 - эксплуатируемую в Республике Беларусь – 2 года, но не более 1 350 час наработки;
 - эксплуатируемую за пределами Республики Беларусь – 1 год, но не более 1 350 час наработки.
- **Запасные части, кроме расходных деталей и материалов – 1 год с даты приобретения, но не более 1 350 час наработки (15 000 км);**

- Фирменный ремонт - гарантия 1 год, но не более 1 350 час наработки (15 000 км) на выполненные работы и замененные детали;
- SKD комплекты – гарантийный срок на детали и узлы 18 месяцев или 1500 часов работы двигателя, в зависимости от того, что наступит раньше.

Увеличенная гарантия предоставляется за дополнительную оплату. Срок увеличенной гарантии и оплата согласуется с ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в индивидуальном порядке. Инициаторами увеличенной гарантии могут выступать предприятия промышленной сборки, дилеры, сервисные центры и ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

5. Действия приобретателя для получения гарантии

Приобретатель товара получает гарантию от ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в момент покупки товара. Выбор варианта гарантии выполняет приобретатель согласно процедуре, описанной ниже.

Для выбора стандартной и увеличенной гарантии приобретатель обращается в сертифицированный сервисный центр ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», который выполняет монтаж (пусконаладку) товара и сервисное обслуживание в гарантийный период. При отсутствии в регионе сервисных центров или при отказе сервисного центра от выполнения работ по гарантии, для согласования порядка получения стандартной и увеличенной гарантии Приобретатель обращается в отдел технического сервиса ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД», контакты которого находятся на сайте ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» в разделе «Обслуживание и сервис».

Для выбора ограниченной гарантии приобретателю достаточно начать использование товара. Выполнять монтаж товара и проходить сервисное обслуживание в сертифицированном сервисном центре не требуется.

Устранение отказов в гарантийный период для приобретателя:

- со стандартной и увеличенной гарантией выполняет сервисный центр;
- с ограниченной гарантией выполняет ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

В случае ограниченной гарантии приобретатель должен направить на электронную почту отдела сервиса ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» (указана на сайте в разделе «Обслуживание и сервис») подтверждение, указанное в разделе 3. В случае признания ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» дефекта производственным, ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ

МОТОРНЫЙ ЗАВОД» осуществляет восстановление товара и компенсацию затрат по доставке и экспертизе товара.

6. Организация сервисного обслуживания

Вопросы организации сервиса решает отдел технического сервиса ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Сервисное обслуживание организуется по одному из следующих вариантов:

1. Сервисное обслуживание, выполняемое ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»:

1.1. Сертифицированными сервисными центрами;

1.2. Отделом технического сервиса ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»;

2. Сервисное обслуживание, выполняемое Предприятиями промышленной сборки (включая привлекаемые Предприятиями промышленной сборки сервисные центры). Предприятие промышленной сборки организует сертификацию в ОАО «Управляющая компания «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» сервисных центров, обслуживающих товар Предприятия промышленной сборки;

3. Сервисное обслуживание, выполняемое Дилером (включая привлекаемые дилером сервисные центры). Дилер организует сертификацию в ОАО «Управляющая компания «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» сервисных центров, обслуживающих товар, реализуемый дилером;

4. Сервисное обслуживание, выполняемое приобретателем с доставкой вышедшего из строя товара в ОАО «Управляющая компания «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»;

5. Комбинация 1-3.

Для товара, произведенного предприятием промышленной сборки, сервисное обслуживание организуется:

1. Через сервисную сеть предприятия промышленной сборки с доставкой товара, в случае сложных поломок, в ОАО «Управляющая компания «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» или в сертифицированные сервисные центры (в случае признания дефекта затраты на доставку компенсирует ОАО «Управляющая компания холдинга «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД»);

2. Через сервисную сеть ОАО «Управляющая компания «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД» при условии обращения приобретателя в сервисный центр ОАО «Управляющая компания «МИНСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД».

Обязанности по сервису с предприятиями промышленной сборки определяются в договоре поставки. Порядок компенсации потерь потребителя при наличии несоответствия выполняется в претензионном порядке, согласно договору поставки.