***Претензия №* \_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата составления:** | **1** | **Населённый пункт:** | **2** |
| **Владелец:** | **3** |
| **Модель машины:****4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Серийный № машины:****5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Серийный № ДВС:****6\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Номер и дата накладной (ТОРГ-12):** | **7** | **Дата выявления неисправности:** | **8** | **Наработка в м/ч:** | **9** |
| **Причина обращения: (возникновения дефекта)** | **10** |
| **Выполняемые работы:** | **11** | **Температура(°C):** | **12** |
| **Вид грунта:** | **13** |
| **№ дефектной детали (для дилеров):** | **14** | **Условия работы:** | **15** |
| **Местонахождение дефектного узла на машине:** | **16** |
| **Описание неисправности** (Пожалуйста, приложите копию страницы из каталога запчастей с обозначением дефектной детали). | **17** |
| **Предполагаемая причина возникновения неисправности** | **18** |

**Описание возникновения неисправности**

|  |  |
| --- | --- |
| **Местонахождение неисправной машины (название ближайшего населённого пункта)** | **19** |
| **Техническое состояние вышедшего из строя узла и взаимодействующих с ним деталей.** | **20** |
| **Дополнительные комментарии.** | **21** |

**Пункты 1-19 обязательны для заполнения. К претензии прилагаются следующие фотоснимки: 1) общий вид оборудования; 2) счетчик м/ч с показаниями; 3) шильдик с серийным номером машины и серийный номер двигателя; 4) фото неисправной детали с нескольких ракурсов.**

\* Окончательное решение о признании неисправности подпадающей под условия гарантии является безусловной прерогативой фирмы-изготовителя машины. В случае признания данного случая не подпадающим под условия гарантии Заказчик обязуется произвести оплату всех затрат, понесенным Исполнителем, связанных с устранением настоящей неисправности, на основании счета, выставленного Исполнителем.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подпись должностного лица клиента:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м.п.** | **Подпись Инженера ООО «МаксиСклад»:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м.п.** |
| **Заключение Инженера по гарантии ООО «МаксиСклад».****Техническое обоснование:** |
| Является гарантийным случаем □ Не является гарантийным случаем □ Требует дополнительного изучения □ |

***Инструкция по заполнению Претензии***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пп** | **Графа** | **Правила заполнения** |
|  |   |   |
| 3 | Владелец | Указать полное название юридического владельца машины |
|  |   |   |
| 4 | Модель машины | Указать полное обозначение модели машины, указанное на идентификационной табличке (шильдике) |
|  |   |   |
| 5 | Серийный № | Указать полный серийный номер машины и двигателя, указанный на идентификационной табличке (шильдике) |
|  |   |   |
| 7 | Дата передачи клиенту | Указать дату (ТОРГ-12), когда машина была передана первому владельцу. Эта дата должна соответствовать дате, указанной в электронной базе Компании «МаксиСклад» |
|  |   |   |
| 8 | Дата обнаружения неисправности | Указать дату, когда клиент впервые официально заявил о появлении описываемой неисправности и этот факт был документально зафиксирован (заявка, акт и т.п.) |
|  |   |   |
| 9 | Наработка | Указать наработку м/ч на дату обнаружения неисправности |
|  |   |   |
| 10 | Причина обращения | Указать проявления неисправности, выявленные клиентом и зафиксированные представителем Компании «МаксиСклад» |
|  |  |   |
| 11 | Детальное описание выполненных работ | Описать поэтапно процесс выполнения работ, направленных на выявление неисправности. |
|  |   |   |
| 12 | Температура | Указать температурные условия, в которых велись работы на Дату обнаружения неисправности |
|  |   |   |
| 14 | № дефектной детали | Указать каталожный номер вышедшей из строя детали или узла (для дилера, партнёра) |
|  |   |   |
| 16 | Местонахождение дефектного узла на машине | Указать дислокацию рассматриваемого дефектного узла на машине (двигатель, рама гусеницы, рабочее оборудование, трансмиссия, гидравлическая магистраль, электропроводка и т.д.) |
|  |   |   |
| 17 | Описание неисправности | Детально описать неисправность, сопроводив это копией страницы из каталога запчастей с рисунком неисправного узла и обведенным номером дефектной детали (для дилера, партнёра) |
|  |   |   |
| 18 | Предполагаемая причина неисправности | Указать предполагаемую по результатам диагностических действий причину возникновения неисправности. Вынесение решения о признании случая гарантийным не входит в полномочия линейных сервисных инженеров, поэтому внесение в Акт такого заключения НЕДОПУСТИМО. |
|  |  |  |
| 19 | Местонахождение неисправной машины | Указать название близлежащего населённого пункта и, при необходимости, район и область, а также расстояние от него до неисправной машины |
|  |   |   |
| 21 | Дополнительные комментарии | При неисправности агрегата (детали), произошедшей в период действия гарантии на него, после выполненной замены, либо ремонта этого агрегата (детали) на машине, эксплуатируемой в послегарантийный период, указать дату и № Заказа на ремонт, в ходе которого была выполнена замена (ремонт) агрегата (детали). При неисправности стрелы - указать в метрах длину стелы, используемой на дату обнаружения неисправности. При неисправности рукояти - указать в метрах длину рукояти, используемой на дату обнаружения неисправности. При неисправности ковша - указать в кубических метрах объем ковша, используемого на дату обнаружения неисправности, и его тип (землеройный, погрузочный, скальный, планировочный и т.д.). Кроме вышеназванного, в эту графу вносятся комментарии и информация, не подпадающие под определения предыдущих граф. |

**Полностью заполненную и подписанную Претензию направить электронной почтой на адрес** **claim@maxi-sklad.ru** **.**