

ORGANIZACJA I ZARZADZANIE PRZEDSIĘBIORSTWEM SAMOCHODOWYM

25 PAŹDZIERNIKA 2020 ROKU

5 GODZIN LEKCYJNYCH

1. Sporządzanie dokumentacji gwarancyjnej
2. Ustalanie zakresu przeglądu
3. Karta przeglądowa
4. Wydanie pojazdu po naprawie
5. Ćwiczenia- obliczanie kosztu i dobór zakresu obsługi

Za naprawy wykonywane w serwisie płaci klient. Wyjątkiem są naprawy gwarancyjne.

Gwarancja udzielana przez producenta na swój produkt jest świadectwem jakości tego produktu, jak również zobowiązaniem do różnorodnych świadczeń w przypadku wady produktu np. bezpłatnej naprawy, wymiany, zwrotu kosztów. Gwarancja jest dobrowolna. Producent sam deklaruje do czego zobowiązuje się w przypadku wadliwości produktu. Jest zobowiązany wszystkie reguły gwarancyjne umieścić w „książce gwarancyjnej” („warunkach gwarancji”) i udostępnić je klientowi.

Oznacza to, że producent może ale nie musi udzielać gwarancji. Oczywiście jeżeli jej nie udzieli to może zniechęcić klientów do zakupu swojego produktu.

W przypadku samochodów gwarancji na **nowy** samochód udziela producent samochodu. On jest gwarantem. Obowiązki gwarancyjne realizuje poprzez sieć serwisów autoryzowanych (ASO). Autoryzowany serwis wykonuje naprawę gwarancyjną, bezpłatnie dla klienta, a koszty jej rozlicza z producentem pojazdu.

Warunki gwarancji ustala producent pojazdu i zawiera je w książce gwarancyjnej (może być inna nazwa dokumentu). Podstawowym parametrem gwarancji jest czas. Zazwyczaj gwarancja całopojazdowa trwa 2 lata – od dnia I rejestracji (lub wydania pojazdu). Możemy spotkać się z gwarancjami 7-letnimi lub 2 – letnimi ale wtedy często producent określa, że np. tylko na powłokę lakierową lub tylko na układ napędowy albo do 100 000 km przebiegu. Często producent dokłada dodatkowe warunki - typu konieczność wykonywania przeglądów według zaleceń producenta. Oczywiście warunkiem podstawowym jest korzystanie z pojazdu zgodnie z instrukcją obsługi pojazdu, co wiąże się np. ze stosowaniem właściwego oleju silnikowego, terminowa jego wymiana, używanie zalecanego przez producenta oleju przekładniowego itp. Również wszelkie przeróbki pojazdu mogą skutkować wyłączeniem gwarancji np. wgrywanie nieautoryzowanego oprogramowania do sterownika silnika, instalowanie zasilania gazem, przystosowywanie do jazdy sportowej...

ASO ma obowiązek ustalić czy samochód podlega gwarancji i czy usterka jest typu gwarancyjnego.

Sprawdza czy samochód jest w okresie obowiązywania gwarancji , wpisując na zleceniu datę I rejestracji z dowodu rejestracyjnego lub innego dokumentu.

Ustalenie czy usterka jest typu gwarancyjnego często jest utrudnione. Łatwiej powiedzieć co nie jest usterką typu gwarancyjnego. Nie jest nią normalne, eksploatacyjne zużywanie się elementów pojazdu i uszkodzenia mechaniczne. Ale np. usterka amortyzatora – słabe tłumienie - może być

usterką eksploatacyjną lub gwarancyjną w zależności od przyczyny. Jeżeli amortyzator wykazuje ślady normalnego zużycia i przebieg pojazdu wskazuje na taką możliwość to jest to usterka eksploatacyjna.

Jeżeli jest wyciek z amortyzatora, a nie widać na nim śladów uderzenia (uszkodzenia zewnętrznego, mechanicznego) to może być usterka gwarancyjna spowodowana np. złą jakością materiału.

Aby odpowiedzieć na pytanie czy dana usterka podlega gwarancji należy znaleźć jej przyczynę.

ASO odpowiada za prawidłową kwalifikację usterek.

Często producent decyduje w jaki sposób będzie usuwana usterka gwarancyjna. Ponieważ gwarancja jest dobrowolnym świadczeniem producenta to może tak zrobić – np. wymienić wadliwą skrzynię biegów na skrzynię regenerowaną fabrycznie ale nie nową lub naprawić skrzynię a nie wymienić na nową.

Każdy serwis udziela również gwarancji na swoją usługę czyli na wykonane prace.

Gwarancja może być również udzielana na samochód używany sprzedawany przez komis. Ale zazwyczaj ogranicza się do wad prawnych (dokumentacja, własność) lub wybranych zespołów. Każdorazowo jej warunki określa sprzedający.

Sporządzając zlecenie gwarancyjne należy zadbać aby wszystkie dane ustalające spełnienie warunków gwarancji były zapisane: data I rejestracji, przebieg, ostatni przegląd. Oczywiście konieczne są również pozostałe dane samochodu jak w każdym zleceniu VI, nr rejestr...

Na zleceniu gwarancyjnym musi być bardzo dokładny opis usterki i wykonanych prac przez mechanika, łącznie z diagnozą. W przypadku zaniedbań, serwis może nie otrzymać zwrotu kosztów naprawy od producenta

Proszę o zapoznanie się z materiałem teoretycznym w podręczniku, dotyczącym tematów str. 42 do 57 i wykonanie w zeszycie ćwiczeń 1,2,3 rozpoczynających się na stronie 88.