



GM AUTO

ООО «Джи Эм Авто»
Юридический адрес: 196626,
Санкт-Петербург, пос.Шушары,
Автозаводская ул., 2
Почтовый адрес: 119019, Москва,
Россия, Гоголевский бульвар д.11,
5 этаж, отдел Aftersales Operations

WB 01-09-2021_ARA_ACDelco от 19 августа 2021 г.

ВНИМАНИЮ: ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА, УПРАВЛЯЮЩЕГО ДИРЕКТОРА, ТЕХНИЧЕСКОГО ДИРЕКТОРА, МЕНЕДЖЕРА ПО ГАРАНТИИ, ГЛАВНОГО БУХГАЛТЕРА АВТОРИЗОВАННОГО СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

ТЕМА: ПОДДЕРЖАНИЕ ГАРАНТИИ НА ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ ПОД БРЕНДОМ ACDelco, ПОСТАВЛЯЕМЫЕ КОМПАНИЕЙ «ДЖИ ЭМ АВТО»

ГАРАНТИЙНЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Целью данного Бюллетеня является информирование Авторизованных Сервисных Центров (далее «АСЦ») компании ООО «Джи Эм Авто» (далее ОБЩЕСТВО) об изменениях условий поддержания гарантии на «Запасные части под брендом ACDelco»*, поставляемых Обществом, и правил оформления в гарантийной системе Global Warranty Management (GWM) транзакций по гарантии на запасную часть под брендом ACDelco. Данный бюллетень заменяет бюллетень WB 01-01-2019_ARA_ACDelco от 28 декабря 2018 года и вступает в силу с 01 сентября 2021 года.

* - Здесь и далее по тексту настоящего Бюллетеня: термин «Запасные части под брендом ACDelco» означает исключительно запасные части ACDelco, реализуемые Обществом в адрес АСЦ для ремонта Автомобилей в послегарантийный период их эксплуатации.

ВАЖНО: «Запасные части под брендом ACDelco» для обслуживания и ремонта Автомобилей OPEL и CHEVROLET GMKorea (DAT) имеют каталожные номера, отличные от каталожных номеров оригинальных запасных частей GM. **«Запасные части под брендом ACDelco» для обслуживания и ремонта Автомобилей не могут быть использованы для проведения любых ремонтов автомобилей марок Cadillac и Chevrolet североамериканского производства.**

«Запасные части под брендом ACDelco» для обслуживания и ремонта Автомобилей являются «УТВЕРЖДЕННЫМИ ОБЩЕСТВОМ ЗАПАСНЫМИ ЧАСТЯМИ И АКССУАРАМИ» и в соответствии с пунктом 8.1. Соглашения с Авторизованным сервисным центром (далее «Соглашение») относятся к категории запасных частей, которые подлежат использованию для обслуживания и ремонта Автомобилей на основании пункта 10.2.2. Соглашения.

Данные запасные части не могут быть использованы АСЦ для целей гарантийного ремонта Автомобилей в течение гарантийных сроков на Автомобили (кроме особых случаев изменения стандартных процедур, оговоренных бюллетенями ОБЩЕСТВА), а также кампаний по проверке и корректировкам АВТОМОБИЛЕЙ, включая проверку

АВТОМОБИЛЕЙ на недопоставку или ущерб при транспортировке, а также в любых иных случаях, когда затраты на ремонт и/или иные услуги АСЦ возмещаются ОБЩЕСТВОМ.

1 - Гарантия на «Запасные части под брендом ACDelco», приобретенные АСЦ у ОБЩЕСТВА, и установленные АСЦ на Автомобили конечных потребителей, составляет двенадцать (12) календарных месяцев, начиная с даты установки на Автомобиль. Дата установки подтверждается коммерческим заказ-нарядом АСЦ (дата закрытия заказ-наряда).

2 - Гарантия на «Запасные части под брендом ACDelco», приобретенные АСЦ у ОБЩЕСТВА и в дальнейшем проданные АСЦ зарегистрированным оптовым партнёрам ОБЩЕСТВА (далее «Партнёры») для последующей реализации/установки, составляет двенадцать (12) календарных месяцев, начиная с даты розничной продажи «Партнёром» конечному потребителю или даты установки на Автомобиль конечного потребителя. Дата установки подтверждается коммерческим заказ-нарядом (дата закрытия заказ-наряда).

Для получения возмещения расходов на «Запасные части под брендом ACDelco», подпадающие под действие гарантии ОБЩЕСТВА, АСЦ необходимо будет оформлять транзакции в GWM, руководствуясь положениями настоящего Бюллетеня.

На «Запасные части под брендом ACDelco» не распространяется гарантия ОБЩЕСТВА (а, следовательно, и запрещена подача гарантийных транзакций по данным запасным частям в GWM), для случаев их естественного старения/износа при эксплуатации.

В зависимости от условий эксплуатации и стиля вождения возможен ускоренный износ «Запасных частей под брендом ACDelco».

На детали сцепления, амортизаторные стойки и амортизаторы под брендом ACDelco гарантийные обязательства ограничиваются пробегом 30 000 км или 1 год в зависимости от того, что наступит раньше.

I - При оформлении в GWM транзакций по гарантии на «Запасную часть под брендом ACDelco», которую АСЦ продал или установил конечному потребителю:

- использовать тип транзакции ZPTI или ZPTC и заполнить все поля транзакции, согласно действующим инструкциям оформления транзакций в GWM для данных типов транзакций.
- затраты на гарантийную запасную часть вносятся в раздел транзакции «Детали», при этом стоимость запасной части за единицу указывается вручную, согласно действующему прайс-листу на момент закрытия заказ-наряда, без учёта НДС. При этом АСЦ должен прикладывать к транзакции скан-копии коммерческого заказ-наряда АСЦ по установке первоначальной запасной части клиенту и товарного чека/счета-фактуры, выписанную АСЦ в адрес клиента при первичной установке/продаже такой запасной части.

К пункту I - пример оформления транзакции по гарантии на «Запасную часть под брендом ACDelco»:

Заголовок заказ-наряда

Тип транзакции:*
ZPTI -- Транзакция по гар.на з/ч-установ.дилером

Номер заказ-наряда: * 12678
Номер консультанта по техобслуживанию: * 1

VIN: * W0LPE9DC6D2076226
Дата открытия заказ-наряда: * 09/07/2017 (ММ/ДД/ГГГГ)

Одометр: * 131562
Примечание:

VIN не найден VIN а/м другого рынка

Номер строки: * 1

Код рабочей операции: * 4032750
Дата завершения ремонта: * 09/07/2017 (ММ/ДД/ГГГГ)

ОТМЕНА ПРОДОЛЖИТЬ

Выбрать тип транзакции – ZPTI или ZPTC и заполнить поля

Общие сведения [\[Верх\]](#)

Исходный номер карты задания: *
Дата первоначальной установки: * (ММ/ДД/ГГГГ)

Пробег при первоначальной установке: *
Указать номер коммерческого заказ-наряда по первоначальной установке Запасной части бренда ACDelco

Standard

Указать дату коммерческого заказ-наряда по первоначальной установке Запасной части бренда ACDelco

Указать пробег автомобиля при первоначальной установке Запасной части ACDelco

Рабочее время [\[Верх\]](#)

Код рабочей операции: 4032750 - Замена насоса охлаждающей жидкости

Основное рабочее время::

Время подготовки::

Дополнительное время::

Время подбора краски::

Административное время::

Время диагностики::

Код вспомогательной рабочей операции

Вспомогательное рабочее время:

Детали [\[Верх\]](#)

Номер строки	Деталь-причина	Количество	Номер детали	Стоимость каждой детали	Деталь иного поставщика	Деталь не GM	Серийный номер
1	<input type="radio"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="19347427"/>	<input type="text" value="2068.4"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Номер детали-причины:

Если доступен номер детали-причины, введите описание:

Номер запчасти
ACDelco

Необходимо вручную указать стоимость запасной части согласно прайс-листа Общества на момент закрытия заказ-наряда без учёта НДС (для примера - дил.цена 19347427 > 2068.4 руб)

Выбрать флаги в обоих полях. В случае если система GWM напишет, что деталь неверно указана как «Деталь не GM» снять флаг с этого поля, оставив только флаг «Деталь иного поставщика»

II - При оформлении транзакции по гарантии на «Запасную часть под брендом ACDelco», которую АСЦ продал «Партнёру»:

-> использовать только тип транзакции ZPTC и заполнить все поля транзакции, согласно действующим инструкциям оформления транзакций в GWM для данных типов транзакций. Затраты на гарантийную запасную часть вносятся в раздел транзакции «Детали», при этом стоимость запасной части за единицу указывается вручную, согласно действующему прайс-листу ОБЩЕСТВА на дату продажи «Запасной части под брендом ACDelco» ОБЩЕСТВОМ в адрес АСЦ без учёта НДС. Также необходимо указать в комментариях транзакции **код «Партнёра»** и **приложить** к транзакции:

- скан-копию коммерческого заказ-наряда «Партнёра» по установке запасной части конечному потребителю,
- скан-копии товарной накладной ОБЩЕСТВА на поставку АСЦ и товарной накладной АСЦ на поставку «Партнёру» заменяемой детали.
- фотографии заменённой детали (общий план и фото локального участка заявленного дефекта)
- заполненный «Партнёром», выполнявшим замену детали, и проверенный АСЦ **файл [ACDelco_рекламация.xlsm](#)** (инструкция по заполнению файла в самом файле)

ВАЖНО – В случае отсутствия в транзакции любого из указанных выше документов/файлов, транзакции к возмещению приниматься не будут

К пункту II - пример оформления транзакции по гарантии на «Запасную часть под брендом ACDelco»:

Заголовок заказ-наряда

Тип транзакции:*
ZPTC -- Транзакция по гар.на з/ч-прод. в розницу

Номер заказ-наряда: * 12678
Номер консультанта по техобслуживанию: * 1

VIN: XUFTA48EJEN025723
Дата открытия заказ-наряда: * 09/07/2017 (ММ/ДД/ГГГГ)

Одометр: 154240
Примечание:

VIN не найден VIN а/м другого рынка

Номер строки: * 1

Код рабочей операции: * 4020070
Дата завершения ремонта: * 09/07/2017 (ММ/ДД/ГГГГ)

ОТМЕНА ПРОДОЛЖИТЬ

Выбрать тип транзакции ZPTC и заполнить поля

Если автомобиль, для которого запчасть была продана в розницу, не GM, то его VIN указывать **не нужно**

Сведения новой транзакции * Обязательные поля

Общие сведения [Верх]

Исходный номер карты задания: *
Дата первоначальной установки: * (ММ/ДД/ГГГГ)

Пробег при первоначальной установке:
Standard

Указать дату коммерческого заказ-наряда по первоначальной установке Запасной части бренда ACDelco

Указать номер коммерческого заказ-наряда по первоначальной установке Запасной части бренда ACDelco

Указать пробег автомобиля при первоначальной установке Запасной части ACDelco

детали	Стоимость каждой детали	Деталь иного поставщика	Деталь не GM	Серийный номер
1	19347523	4479.28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Номер детали-причины: * 19347523
Если недоступны детали причины, выберите описание:

Необходимо **вручную** указать стоимость запасной части согласно действующего прайс-листа Общества на момент закрытия заказ-наряда без учёта НДС (для примера - дил.цена 19347523 > 4479.28руб)

Выбрать флаги в обоих полях. В случае если система GWM напишет, что деталь неверно указана как «Деталь не GM» снять флаг с этого поля, оставив только флаг «Деталь иного поставщика»

ВАЖНО – После оформления транзакций ZPTI и ZPTC с использованием «Запасных частей под брендом ACDelco» необходимо отправить их на Авторизацию GM

3 - Гарантия на «Аккумуляторные батареи (АКБ) под брендом ACDelco», приобретенные АСЦ у ОБЩЕСТВА, и установленные АСЦ на Автомобили конечных потребителей, покрывается согласно действующему Руководству производителя АКБ, начиная с даты продажи конечному потребителю. Дата продажи подтверждается коммерческим заказ-нарядом АСЦ (дата закрытия заказ-наряда).

Гарантия на «Аккумуляторные батареи (АКБ) под брендом ACDelco», приобретенные АСЦ у ОБЩЕСТВА и в дальнейшем проданные АСЦ зарегистрированным оптовым партнёрам ОБЩЕСТВА (далее «Партнёры») для последующей реализации/установки, покрывается согласно действующему Руководству производителя АКБ, начиная с даты розничной продажи «Партнёром» конечному потребителю.

При наступлении гарантийного случая на АКБ, согласно Порядку определения дефектов из **Приложения 2**, АСЦ обращается по ближайшему адресу Поставщика «Аккумуляторных батарей под брендом ACDelco» из **Приложения 1**

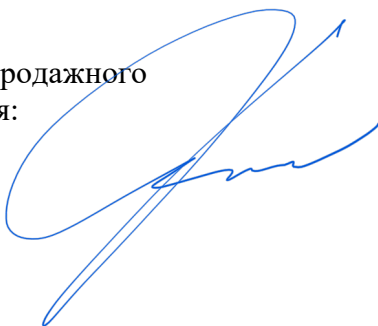
ОБЩЕСТВО обращает внимание, что согласно пункту 11.2. Соглашения с АСЦ, настоящий Бюллетень является неотъемлемой частью Соглашения с АСЦ с даты его отправки Обществом АСЦ, независимо от того, направлен ли он в электронной форме, путём опубликования в электронной системе Общества (GM Global Connect) или же почтовым отправлением.

Раздел утверждения:

Отдел послепродажного
обслуживания:

Михаил Мартяков
Менеджер по поддержке клиентов
и дилерской сети
Customer Care manager

Отдел послепродажного
обслуживания:



Андрей Колосов
Директор по послепродажному обслуживанию
по России и СНГ
Aftersales Director GM AUTO

Приложение 1

№	Город	Адрес	Конт.Лицо	Телефон
1	Московская область, Одинцово	ул.Южная,3 строение3	Рера Эдуард	8 903 700 65 32
2	Санкт Петербург	пр. Энергетиков, д. 59, к. 2		8 (921) 307 6727, 8 921 932 1172
3	Ростов на Дону	1-й Машиностроительный	Полюс+	8 863 307 6000
4	Краснодар	Грибоедова 4	Полюс +	8 861 213 9220
5	Магнитогорск	ул Зеленый Лог 52		8 351 946 6599
6	Челябинск	ул Сталеваров 1 б		8 351 217 4545
7	Екатеринбург	г Березовский тракт 1 а		8 343 301 5070
8	Пермь	ул Куйбышева 117		8 342 273 0541
9	Уфа	ул. М. Гражданская 35 А		8 (347) 287 13 47
10	Киров	Профсоюзная 9		(8332) 35 45 85
11	Чебоксары	Пирагова 10Ж		(8352) 70 97 50
12	Н.Новгород	Чонгарская 28		(831) 214 7457
13	Оренбург	Загородное шоссе 3		(3532) 94 42 01
14	Самара	Товарная 8Ж		(846) 207 4720
15	Калуга	ул.Московская, д.280 (отдел грузовых шин) Пон-четв. 9:00 - 18:00	Яковец Никита	8 (903) 636 6404
16	Тамбов	ул.Киквидзе 37 А оф. 208 пон-птн 08:00-17:00	Клишина Вера	8 (900) 494 1735

Приложение 2

Методика определения дефекта АКБ.

1. Приборы и оснастка.

1. Оборудование и приспособление:

1.1. Термометр бытовой (для контроля температуры окружающего воздуха).

1.2. Термометр стеклянный спиртовой, с диапазоном измерения от -50°C до $+100^{\circ}\text{C}$ (для измерения температуры электролита).

1.3. Ареометр стеклянный типа АЭ-1 с диапазоном измерения от 1,000 до 1,300 г/см³ или электронный (DMA-35) (для измерения плотности электролита).

1.4. Нагрузочная вилка (ток разряда не менее 200А)

1.5. Полая стеклянная трубка длиной не менее 200мм диаметром 5 – 8 мм (для контроля уровня электролита).

1.6 Зарядное устройство, обеспечивающее постоянство зарядного тока 10% от номинальной емкости аккумуляторной батареи.

1.7. Стеллаж под АКБ.

1.8. Отвертки.

1.9. Мультиметр (для замера напряжения АКБ).

2. Порядок определения дефектов аккумуляторных батарей (АКБ) у АСЦ.

Для определения гарантийного случая аккумулятора введен следующий порядок:

1 наличие гарантии	Руководство по эксплуатации на АКБ с заполненным должным образом гарантийным талоном	
В наличии, шаг №2	Отсутствует Батарея снимается с гарантии	
2 внешний осмотр АКБ	Состояние корпуса АКБ, крышки, клемм, вент. отверстий, сохранение фирменных наклеек, заводской маркировки, даты изготовления	
Без дефектов, шаг №3	Утечка электролита без признаков механических повреждений корпуса гарантийный случай	Просрочен срок гарантии, имеются повреждения корпуса и клемм, закупоренные вентиляционные отверстия батарея снимается с гарантии, в гарантийном талоне ставится отметка.
3 состояние электролита		
Прозрачный шаг, №4	Окрашенный в коричневый, черный, серый цвет. Батарея снимается с гарантии, в гарантийном талоне ставится отметка.	
4 уровень электролита		
Уровень электролита 10-30мм над поверхностью блока электрода, шаг №5	Ниже 10 мм батарея снимается с гарантии, в гарантийном талоне ставится отметка	
5 плотность электролита	Измерить плотность электролита во всех элементах от «+» к «-»	
Во всех элементах плотность одинакова и более 1,25 г/см ³ при температуре электролита 25°С, шаг №6	Во всех элементах плотность одинакова и менее 1,25 г/см ³ при температуре электролита 25°С, не гарантийный случай (АКБ необходимо подзарядить)	Плотность в одном элементе ниже чем в других более чем на 0,05г/см ³ (вероятно короткое замыкание) гарантийный случай

6 напряжение	проверка	
Напряжение более 12,5Вольт, шаг №7	Напряжение 0 Вольт Гарантийный случай	Напряжение менее 6 Вольт батарея снимается с гарантии, в гарантийном талоне ставится отметка (АКБ необходимо подзарядить)
7 проверка АКБ с помощью тестера		
Напряжение под нагрузкой в течение 5 секунд ≥ 9 Вольт, шаг №8	Напряжение под нагрузкой в течение 5 секунд < 9 Вольт Гарантийный случай	
8 Заключение	Отклонить претензию. Вернуть АКБ потребителю.	

Техническая экспертиза должна проводиться при предъявлении покупателем дефектного изделия вместе с заполненным талоном (с печатью магазина и подписью продавца), который находится в руководстве по эксплуатации, прилагаемой к каждому аккумулятору, и документом, подтверждающим оплату и законное приобретение Продукта (кассовый и товарный чеки, счёт-фактура, расходная накладная, платежное поручение). Перечень случаев, при которых гарантийные обязательства прекращаются, указан в руководстве по эксплуатации АКБ.

Техническая экспертиза должна проводиться лицами, имеющими соответствующую подготовку.

Техническая экспертиза включает в себя проверку аккумулятора и заполнение «Акта обследования рекламационных АКБ» (Приложение В). В акт последовательно заносятся все измерения.

Проверка аккумулятора включает в себя - контроль за соблюдением Покупателем требований руководства по эксплуатации:

1. Поступившая рекламационная АКБ должна быть выдержана при температуре окружающей среды (25 ± 5)°C не менее 18 часов;

2. Проводится замер напряжения АКБ без нагрузки, температуры, плотности электролита в каждом элементе данные заносятся в «Акт обследования рекламационных АКБ» (Приложение В);

- при плотности ниже $1,25 \text{ г/см}^3$ и напряжении ниже 12,5 до 10,5 В, батарея считается разряженной и её необходимо зарядить на любом зарядном устройстве следующими режимами: 6СТ - 55А, J = 5,5 А; 6СТ - 60А J = 6,0 А; 6СТ - 66А J = 6,6 А; 6СТ - 77А J = 7,7 А,

время заряда контролируется поднятием плотности электролита во всех элементах до $(1,28 \pm 0,01) \text{ г/см}^3$.

Если плотность неоднородна, в одном элементе ниже, чем в других более чем на $0,05 \text{ г/см}^3$, - эта батарея подлежит замене на годную (дефект предприятия).

Если напряжение равно 0В - эта батарея подлежит замене на годную (дефект предприятия).

Если при проверке с помощью тестера напряжение под нагрузкой падает в течение 5с ниже 9В (при условии соблюдения требования руководства по эксплуатации) - эта батарея подлежит замене на годную (дефект предприятия).

Таблица 1 – Изменение плотности электролита в зависимости от температуры

Температура электролита, °C	Плотность электролита, приведенная к температуре 25°C, г/см³
------------------------------------	--

10	1,2505	1,2555	1,2605	1,2705	1,2755	1,2805	1,2855	1,2905	1,3005
11	1,2498	1,2548	1,2598	1,2698	1,2748	1,2798	1,2848	1,2898	1,2998
12	1,2491	1,2541	1,2591	1,2691	1,2741	1,2791	1,2841	1,2891	1,2991
13	1,2484	1,2534	1,2584	1,2684	1,2734	1,2784	1,2834	1,2884	1,2984
14	1,2477	1,2527	1,2577	1,2677	1,2727	1,2777	1,2827	1,2877	1,2977
15	1,247	1,252	1,257	1,267	1,272	1,277	1,282	1,287	1,297
16	1,2463	1,2513	1,2563	1,2663	1,2713	1,2763	1,2813	1,2863	1,2963
17	1,2456	1,2506	1,2556	1,2656	1,2706	1,2756	1,2806	1,2856	1,2956
18	1,2449	1,2499	1,2549	1,2649	1,2699	1,2749	1,2799	1,2849	1,2949
19	1,2442	1,2492	1,2542	1,2642	1,2692	1,2742	1,2792	1,2842	1,2942
20	1,2435	1,2485	1,2535	1,2635	1,2685	1,2735	1,2785	1,2835	1,2935
21	1,2428	1,2478	1,2528	1,2628	1,2678	1,2728	1,2778	1,2828	1,2928
22	1,2421	1,2471	1,2521	1,2621	1,2671	1,2721	1,2771	1,2821	1,2921
23	1,2414	1,2464	1,2514	1,2614	1,2664	1,2714	1,2764	1,2814	1,2914
24	1,2407	1,2457	1,2507	1,2607	1,2657	1,2707	1,2757	1,2807	1,2907
25	1,24	1,245	1,25	1,26	1,265	1,27	1,275	1,28	1,29
26	1,2393	1,2443	1,2493	1,2593	1,2643	1,2693	1,2743	1,2793	1,2893
27	1,2386	1,2436	1,2486	1,2586	1,2636	1,2686	1,2736	1,2786	1,2886
28	1,2379	1,2429	1,2479	1,2579	1,2629	1,2679	1,2729	1,2779	1,2879
29	1,2372	1,2422	1,2472	1,2572	1,2622	1,2672	1,2722	1,2772	1,2872
30	1,2365	1,2415	1,2465	1,2565	1,2615	1,2665	1,2715	1,2765	1,2865
31	1,2358	1,2408	1,2458	1,2558	1,2608	1,2658	1,2708	1,2758	1,29
32	1,2351	1,2401	1,2451	1,2551	1,2601	1,2651	1,2701	1,2751	1,2881
33	1,2344	1,2394	1,2444	1,2544	1,2594	1,2644	1,2694	1,2744	1,2844
34	1,2337	1,2387	1,2437	1,2537	1,2587	1,2637	1,2687	1,2737	1,2837
35	1,233	1,238	1,243	1,253	1,258	1,263	1,268	1,273	1,28
36	1,2323	1,2373	1,2423	1,2523	1,2573	1,2623	1,2673	1,2723	1,2823
37	1,2316	1,2366	1,2416	1,2516	1,2566	1,2616	1,2666	1,2716	1,2816
38	1,2309	1,2359	1,2409	1,2509	1,2559	1,2609	1,2659	1,2709	1,2809
39	1,2302	1,2352	1,2402	1,2502	1,2552	1,2602	1,2652	1,2702	1,2802
40	1,2295	1,2345	1,2395	1,2495	1,2545	1,2595	1,2645	1,2695	1,2795

Пример использования таблицы: замерить температуру электролита. Например, температура 16°C. Замерить плотность электролита. Например, 1,276 г/см³. Находим в строке таблицы с температурой 16°C близкое замеренному значению плотности электролита. Опускаемся вниз по столбцу таблицы и находим в выделенной строке приведенное значение плотности электролита к 25°C.