

АВТОТОК

группа компаний www.avtotok24.ru



Экспертиза качества
автомобильного
аккумулятора

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Введение
2. Что такое экспертиза
3. Кто вправе проводить экспертизу
4. Когда может быть проведена экспертиза
5. Этапы проведения экспертизы товара
6. Оповещение заинтересованных лиц
7. Проведение экспертизы качества
8. Права потребителя во время проведения экспертизы
9. Основные требования при оформлении заключения эксперта
10. Типичные ошибки при оформлении акта
11. Сроки проведения экспертизы качества



Введение

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона РФ «о защите прав потребителей» в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков аккумулятора продавец (иное соответствующее лицо) обязан провести экспертизу товара за свой счет. При этом потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.



Важно! Если в результате экспертизы аккумулятора будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку аккумулятора.

Что такое экспертиза

Ситуация, когда потребителю продают аккумулятор ненадлежащего качества не редкость. Как правило, в этом случае покупатель обращается к продавцу (уполномоченному лицу) с просьбой устранить недостатки, обменять аккумулятор или вернуть за него деньги. Но у продавца также могут иметься обоснованные сомнения относительно причины возникновения недостатка. Такими причинами могут быть как заводской брак, так и не правильная эксплуатация либо хранение аккумулятора самим потребителем. Самостоятельно определить причину поломки зачастую не представляется возможным. В этом случае единственно верным решением будет Проведение экспертизы качества аккумулятора. Экспертиза качества аккумулятора – это исследование данного товара, которое проводится на основании объективных фактов, целью которого является: определение причин образования дефектов; процент снижения качества товара.



Кто вправе проводить экспертизу

Экспертизу качества автомобильного аккумулятора вправе проводить:

- ❖ специалисты в данной области — эксперты;
- ❖ общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Право общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) проводить независимую экспертизу аккумулятора предоставлено статьей 45 Закона РФ «О защите прав потребителей».



Когда может быть проведена экспертиза

Экспертиза качества аккумулятора может быть проведена:

- ❖ до обращения к продавцу либо иному уполномоченному лицу (следует помнить об обязательном оповещении заинтересованных лиц);
- ❖ после обращения к продавцу либо иному уполномоченному лицу, но до подачи заявления в суд (следует помнить об обязательном оповещении заинтересованных лиц);
- ❖ после подачи заявления в суд.






Инструкция по эксплуатации аккумуляторных батарей производства ЗАО "АКОМ" Гарантийный талон

3.2 Перед подключением рекомендуется очистить поверхность контактов: все полюсные выводы АКБ и токосъемных выводов проводов. Наконечники проводов плотно зажать на полюсных выводах АКБ, затем тем же способом нанести токосъемный наконечник (ТУ 5551-006-5405-02) для защиты от окисления и сохранения контакта. Герметик подложечной плоской выводов АКБ, затем плоской выводов АКБ. Отсоединение проводов в обратном порядке. Будьте внимательны при подключении наконечников проводов к полюсным выводам! Подключение «+» провода к «-» клемме АКБ и наоборот приводит к выходу из строя электропривода (ближе к управлению и другим дорожным системам электрооборудования автомобиля).

4. Эксплуатация и уход за АКБ
4.1 Перед запуском двигателя все потребители должны быть отключены. При пуске двигателя не нагружайте АКБ дольше 5-10 сек за одну попытку, перерыв между попытками должен быть не менее одной минуты. Если после трех попыток двигатель не запустится, следует проверить работоспособность системы топливоподачи и зажигания. Разряженная при неудачном пуске двигателя аккумуляторная батарея должна быть как можно скорее заряжена в стационарных условиях (см. 2.2). Хранение глубоко разряженной АКБ более 2-3 дней недопустимо, так как это приводит к значительному снижению эффективности ее работы и срока службы.
4.2 Следите за исправностью электропроводки автомобиля. Утечка в цепях при неисправной электропроводке, а также включенные потребители (автоматизация, часы и др.) при неработающем двигателе приводят к разряду АКБ. Замена этих утечек следует производить на станции техобслуживания. При длительной стоянке автомобиля рекомендуется отключать клеммы бортовой сети от полюсных выводов АКБ, если это не запрещено заводом-изготовителем автомобиля.
4.3 Эксплуатация разряженной АКБ при отрицательной температуре приводит к замерзанию электролита и разрушению АКБ (см. таблицу 2).
4.4 Периодически проверяйте систему зарядки АКБ на автомобиле. Не рекомендуется эксплуатировать АКБ (особенно длительный период) при напряжении заряда на автомобиле

Таблица 2. Зависимость температуры замерзания электролита от его плотности

плотность, г/см ³	1,10	1,11	1,12	1,13	1,14	1,15	1,16	1,17	1,18	1,19	1,20	1,21	1,22	1,23	1,24	1,25	1,26	1,27	1,28
температура, °C	-8	-9	-10	-12	-14	-16	-18	-20	-22	-25	-28	-34	-40	-45	-50	-54	-58	-68	-74

5. Меры безопасности
5.1 Электролит – агрессивная жидкость. При попадании его на кожу, поврежденное место промыть обильным количеством воды, после чего протереть тампоном, смоченным 5%-ым раствором пищевой соды. При попадании электролита в глаза, после обильной промывки водой немедленно обратиться к врачу.
5.2 После работы с АКБ необходимо вымыть руки с мылом.
5.3 Не допускаются замкание металлических предметов полюсных выводов АКБ.
5.4 Обратите внимание на знаки безопасности, нанесенные на этикетке АКБ:
-  Хранить вдали от детей
 -  Не курить, не допускать открытого пламени, искрения
 -  Взрывчатый газ
 -  Батарея с кислотой
 -  Защитить глаза
 -  Смотрите инструкцию по эксплуатации
6. Предъявление рекламации
6.1 В случае неисправности АКБ в течение гарантийного срока, рекламация предъявляется продавцу или направляется на завод-изготовитель АКБ с приложением гарантийного талона (см. приложение А). При подаче претензии на завод АКБ должна быть предъявлена продавцу для ее регистрации и подтверждения обоснованности претензии.
- 6.2 Претензии не удовлетворяются в следующих случаях:
• отсутствует гарантийный талон (см. приложение А);
• потребителем удалены комплектующие элементы, применяемые для данного типа батарей;
• гарантийный талон не заполнен и отсутствует печать торгующей организации;
• гарантийный талон с исправлениями;
• изменена дата изготовления (при ее наличии на крышке АКБ);
• имеются механические или иные повреждения корпуса АКБ (попадавшие на выходы из строя);
• имеются механические или иные повреждения полюсных выводов АКБ (попадавшие на выходы из строя);
• уровень электролита над верхним краем пластин ниже 10 мм во всех банках АКБ одновременно;
• уровень электролита выше нормы;
• при переполовках батарей;
• плотность электролита ниже 1,2 г/см³ во всех банках АКБ одновременно или напряжение на клеммах ниже 12,3 В (причем АКБ не является дефектным заводом изготовителем);
• замораживание электролита во всех банках АКБ одновременно;
• электролит имеет темный, непрозрачный или окисленный цвет;
6.3 Гарантийные обязательства (гарантийное обслуживание) предоставляются в случае:
• эксплуатации АКБ на автомобиле с неисправным электрооборудованием или несоответствия технических параметров автомобиля к устанавливаемой АКБ;
• нарушения требований настоящей инструкции.
- 6.3 Заряд АКБ для проведения технической экспертизы может быть произведен в торгующей организации, либо в гарантийно-сервисном центре.
• бесплатно — в случае выявления по результатам технической экспертизы заводского дефекта;
• за счет владельца АКБ — в случае выявления нарушения условий эксплуатации.

Этапы проведения экспертизы товара

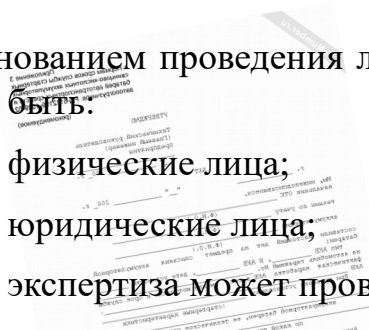
❖ ПОДГОТОВКА ПИСЬМЕННОГО ЗАДАНИЯ

Основанием проведения любой экспертизы является письменное задание заказчика. Заказчиками могут **быть.**

- физические лица;
- юридические лица;
- экспертиза может проводиться на основании постановления суда.

К форме и содержанию задания, как правила, предъявляются следующие требования:

- задание оформляется в произвольной форме;
- в задании должны быть изложены обстоятельства ситуации, номер дела в суде (в случае нахождения дела в суде), а также вопросы, которые выносятся на исследование.



Наименование, адрес организации-продавца
Ф.И.О., адрес, контактный телефон потребителя

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» __ 20__ года я приобрел(а) у Вас _____ (наименование товара) стоимостью _____ рублей, что подтверждается _____ (налоговый, товарный чек, квитанция, накладная, иные документы).
«__» __ 20__ года в процессе эксплуатации товара в нем обнаружился следующий дефект: _____ (описание).

В соответствии с преамбулой к Закону РФ «О защите прав потребителей» существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В приобретенном товаре имеется существенный недостаток, поскольку он _____ (указать причину, выявляется после устранения / выявляется неоднократно, является неустранимым, др. причина).

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать в товар, недостаток, если он не был оговорен продавцом, по своему выбору:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- возместить расходы на исправление недостатков товара или потребовать возмещения от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.



❖ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТИЗЫ

Перед проведением экспертизы качества аккумулятора необходимо сформулировать те вопросы, на которые будет отвечать эксперт. Если экспертиза назначается судом, то окончательный круг вопросов определяется им же, но причины отклонения вопросом суд должен мотивировать.

Основные правила составления вопросов:

- все вопросы должны быть понятными, не содержать формулировок, позволяющих ответить на них неоднозначно либо расплывчато;
- необходимо составить несколько вопросов, но не слишком много — один ответ может и не внести ясность в ситуацию, а слишком большое количество вопросов может ее только запутать;
- составленные вопросы должны соотноситься между собой — быть взаимосвязанными;
- ответ эксперта на первый вопрос должен давать возможность правильно ответить на второй.



❖ ПЕРЕДАЧА ПИСЬМЕННОГО ЗАДАНИЯ

Необходимо не только правильно составить задание, но и правильно передать его. Каждое поступающее задание должно быть зарегистрировано в специальном журнале.



ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН

№ 108

Наименование изделия	
Артикула	
Количество	
Код даты	
Дата продажи	
Подпись продавца	



Убедительно просим Вас во избежание недоразумений проверить правильность заполнения гарантийного талона, обратить внимание на наличие даты продажи, подписи продавца и конечного потребителя, печати. Гарантийный срок на изделия Bosch составляет 12 месяцев с даты продажи или даты изготовления изделия.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

- Гарантия осуществляется при наличии правильно заполненного гарантийного талона и распространяется на брак материала или производства.
- Согласно сервисным инструкциям производителя, проверка работоспособности некоторых изделий для установления причины выхода из строя производится только при наличии автомобиля. Это касается таких изделий, как блок управления, кислородные датчики, компоненты системы ABS/ESP, модули и катушки зажигания, компоненты тормозной системы.
- Обязательства по гарантийному случаю аннулируются при наличии неисправности, обусловленной:
 - установкой изделия на автомобиль, не предусмотренной техническими рекомендациями фирмы Bosch;
 - нарушениями владельцем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения изделия;
 - нарушениям владельцем сохранности пломб, ремонтом изделия посторонними лицами, механическими повреждениями изделия;
 - попаданием внутрь изделия посторонних предметов, вызвавших его неисправность;
 - действием непреодолимой силы (пожар, авария, стихийные бедствия и т. п.).
- Перед монтажом электрического бензоинжектора необходимо промыть топливный бак (в случае его загрязнения) и заменить топливный фильтр. Без проведения данных работ претензии на работоспособность изделия не принимаются.
- При замене датчика массового расхода воздуха обязательна замена воздушного фильтра и промывка впускного патрубка. В противном случае претензии на работоспособность изделия не принимаются.
- Гарантия не распространяется на изделия, вышедшие из строя вследствие естественного износа.
- На топливные насосы высокого давления (ТНВД), дизельные форсунки и запалки к ним, гарантия действительна только при условии их ремонта в Босх Дизель Сервисс (БДС), либо в Босх Дизель Центрах (БДЦ). Гарантия на распылитель форсунки действует только при условии его диагностики и монтажа в составе форсунок на БДС / БДЦ. Перед установкой отремонтированного изделия на двигатель обязательна замена топливного фильтра и промывка топливной системы (в случае ее загрязнения). Монтаж изделий на двигатель производится только на БДС / БДЦ, либо на авторизованной станции автопроизводителя.
- Ремонт и монтаж компонентов системы Compton Rail (насос и инжектор) необходимо проводить в Босх Дизель Центрах. При замене компонентов Compton Rail обязательна замена топливного фильтра и промывка топливной системы (в случае ее загрязнения). Монтаж компонентов Compton Rail производится на БДЦ и авторизованной станции автопроизводителя с обязательным оформлением заказа-наряда с указанием всех выполненных сопутствующих работ. В противном случае гарантия на дизельные компоненты не распространяется.
- Бесплатный ремонт или обмен изделия производится только в авторизованных Гарантийных Сервисных Центрах БОШ в течение гарантийного срока, указанного в настоящем гарантийном талоне.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ: Использование контрафактной продукции опасно в эксплуатации, может привести к ущербу Вашего здоровья. Изготовление и распространение контрафактной продукции преследуется по Закону РФ в административном и уголовном порядке.

Подпись покупателя _____

Адреса и телефоны авторизованных гарантийных БОШ Авто Сервисов приведены на сайте <http://bcs.bosch.ru> в разделе «Магазины и сервис-центры».

БОШ Авто Сервис – доверяйте профессионалам!

ГАРАНТИЙНАЯ ЗАЯВКА

(заполняется дилером или сотрудником БОШ Авто Сервиса)

Марка, модель а/м	
Год выпуска	
Модель двигателя	
* № ЭБУ двигателя	
* Система впрыска	
Код завода	
Пробег изделия, км	
Дата поломки	
Информация о клиенте:	
ФИО	
Телефон	

* заполняется при продаже ДМРВ на отечественные а/м

Важно! Не все заявки принимаются к исполнению. Например если отсутствует сам товар или необходимая документация на него. Об этом вас обязаны уведомить с указанием причин.

Оповещение заинтересованных лиц

Все заинтересованные лица вправе участвовать в проведении экспертизы и должны быть заблаговременно оповещены о проведении экспертизы.

Как минимум следует оповещать:

- потребителя — если экспертиза проводится по заданию продавца (уполномоченного лица);
- продавца (уполномоченное лицо) — если экспертиза проводится по заданию потребителя.

В оповещении следует указывать:

- время проведения экспертизы;
- место проведения экспертизы;
- наименование экспертной организации (ф.и.о. эксперта).



Проведение экспертизы качества

Непосредственное проведение экспертизы состоит из нескольких этапов:

- основной этап, во время которого аккумулятор автомобильный подвергают различным видам воздействия (механического, физического, иного). Основная цель вышеуказанных действий — определить качественные характеристики товара;
- заключительный этап, во время которого все полученные результаты исследований подлежат систематизации. Результатом заключительного этапа является составление отчета — акта.



Важно! Результаты обследования должны оформляться в специальном журнале и утверждаться подписями соответствующих специалистов.



Права потребителя во время проведения экспертизы

Во время проведения экспертизы качества аккумулятора покупатель вправе:

- задавать вопросы;
- сообщать о своих замечаниях и требовать внесения замечаний в акт;
- заявлять о необходимости добавления вопросов, возникающих во время проведения экспертизы.



Основные требования при оформлении заключения эксперта

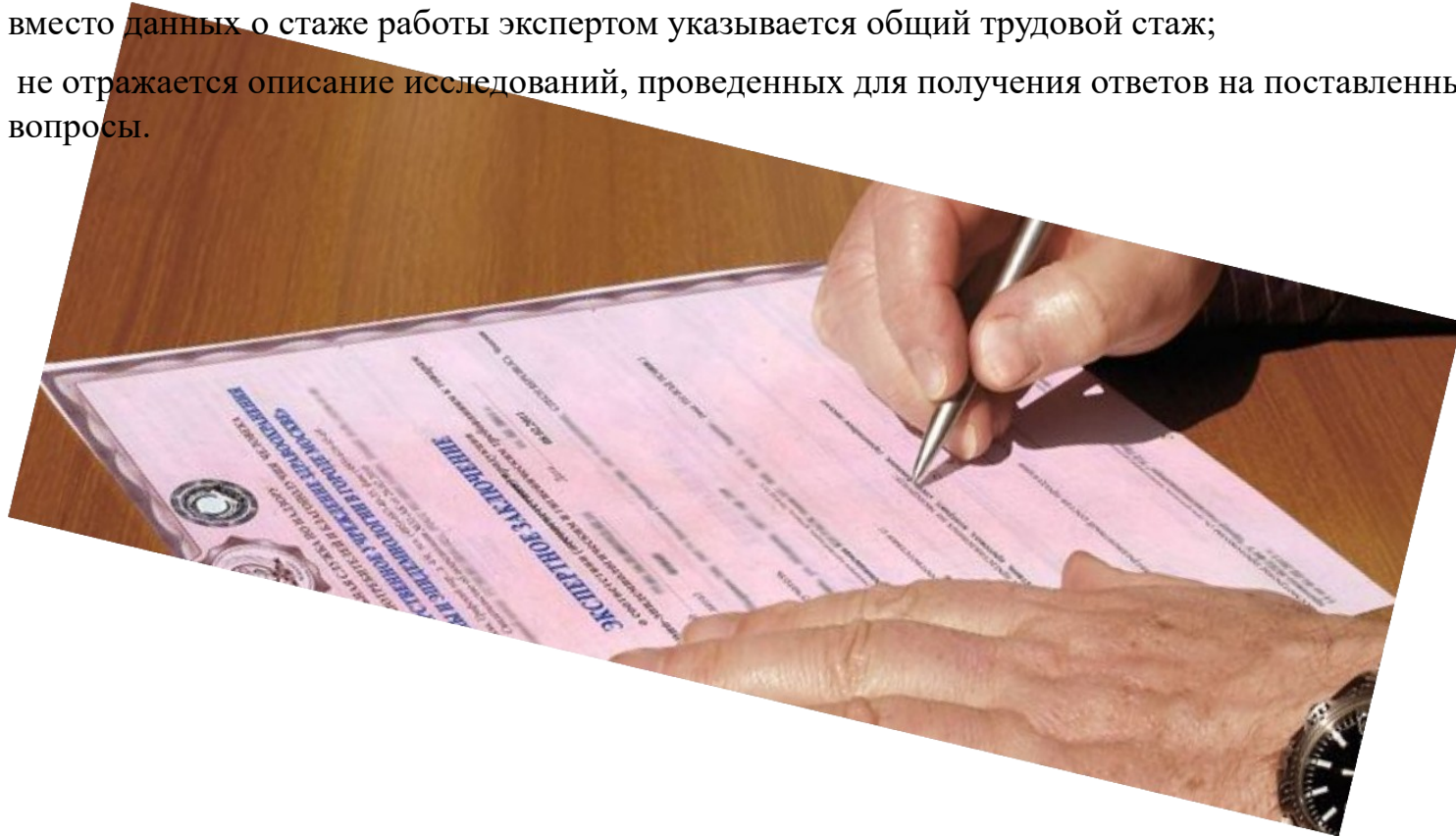
В заключении должны быть указаны следующие сведения:

- точное указание даты и времени начала и окончания проведения исследования;
- место первичного осмотра аккумулятора автомобильного (при необходимости);
- указание документа, ставшем основанием для проведения экспертизы: заявление потребителя, постановление суда и т. п.;
- данные об организации и специалисте, проводившем исследование. (полностью имя, отчество и фамилия, данные об образовании и полученной специальности, стаж работы экспертом, должность);
- подпись эксперта;
- вопросы в формулировках изложенных инициатором экспертизы. Если эксперт изменяет текст вопроса, то обязательно отображает первоначальный вариант;
- полное и исчерпывающее описание исследуемого товара — аккумулятора автомобильного с указанием уникальных признаков, характеризующих его;
- фотофиксация;
- изложение последовательности осмотра и исследования;
- анализ данных, полученных во время исследования;
- указание методов, используемых для получения результатов;
- персональные данные лиц, присутствующих при проведении экспертизы;
- в заключении должна быть отображена оценка полученных данных и сделаны соответствующие выводы, которые должны быть логичны и обоснованы.



Типичные ошибки при оформлении акта

1. отражаются время и место проведения только осмотра, а не всего времени, затраченного на проведение исследования;
2. вместо полных персональных данных – фамилии, имени и отчества вписываются только инициалы;
3. указывается только степень образования («высшее») без расшифровки учебного заведения и специальности согласно диплому;
4. вместо данных о стаже работы экспертом указывается общий трудовой стаж;
5. не отражается описание исследований, проведенных для получения ответов на поставленные вопросы.



Сроки проведения экспертизы качества

Срок проведения экспертизы качества аккумулятора зависит от требования, которое предъявлено потребителем:

- если потребитель требует возврата денег за товар экспертиза должна быть проведена в срок до 10 дней;
- если потребитель требует обменять товар — не более 20 дней;
- если заявляется требование о ремонте — не более 45 дней.

