

УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»
№ 447
от 30 12 2016 г.





**Положение
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»
о сервисных центрах**

г. Симферополь
2016 г.

1. Основные положения

1.1. Настоящее «Положение АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» о сервисных центрах» (в дальнейшем Положение) определяет основные требования к производственной деятельности, технической оснащенности индивидуальных предпринимателей или юридических лиц, претендующих на получение статуса Сервисного центра Изготовителя (далее - СЦ).

1.2. Основные термины и определения, используемые в Положении:

- **Изготовитель** - АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ», являющееся производителем ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ», «PHIOLENT», «ФИОЛЕНТ мастер», , и запасных частей к нему;
- **Потребитель** - лицо, которое приобрело и/или использует ручной электроинструмент ТМ «ФИОЛЕНТ», «PHIOLENT», «ФИОЛЕНТ мастер»,  для своих потребностей.
- **Сервисный центр** - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, осуществляющее сервисное обслуживание и ремонт ручного электроинструмента ТМ «Фиолент», «PHIOLENT», «Фиолент мастер»,  на основании заключенного договора с Изготовителем.
- **Продукция** - произведенный Изготовителем ручной электроинструмент под ТМ «ФИОЛЕНТ», «PHIOLENT», «ФИОЛЕНТ Мастер», .
- **ЗИП** – запасные части и принадлежности, используемые при проведении ремонтов электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» Сервисными центрами.
- **Предпродажное обслуживание** – мероприятия по предпродажной подготовке Продукции в условиях торговой организации.
- **Предпродажный ремонт** - комплекс работ, проводимых Сервисным центром с разрешения Изготовителя, по устранению скрытых дефектов, проявившихся в процессе предпродажной подготовки Продукции,.
- **Гарантийное обслуживание** - выполнение Сервисным центром гарантийных обязательств Изготовителя по качеству и комплектности его Продукции в гарантийный период эксплуатации.
- **Гарантийный ремонт** - комплекс работ, связанных с выполнением гарантийных обязательств, направленных на устранение неисправностей и отказов в Продукции для восстановления утраченной в период гарантийного периода работоспособности в пределах эксплуатационных характеристик, установленных в технической документации.
- **Периодическое обслуживание** – мероприятия по проведению профилактических работ в период эксплуатации на коммерческой (платной) основе.
- **Послегарантийное обслуживание** - выполнение Сервисным центром различных видов ремонта продукции, ее узлов по окончании действия гарантийных обязательств, проводимых на коммерческой (платной) основе.
- **Послегарантийный ремонт** - комплекс работ, осуществляемый по истечении гарантийного срока эксплуатации, направленный на устранение отказов и восстановление работоспособности Продукции на коммерческой (платной) основе.
- **Негарантийное обслуживание** – мероприятия по обслуживанию Сервисным центром продукции в гарантийный период эксплуатации, но по не зависящим от Изготовителя негарантийным случаям выхода продукции из строя.
- **Негарантийный ремонт** - комплекс работ, осуществляемый в пределах гарантийного срока эксплуатации по негарантийным случаям выхода из строя Продукции на коммерческой (платной) основе.

1.3. Настоящее Положение является документом обязательным для всех Сервисных центров, заключивших договора на сервисное обслуживание Продукции Изготовителя.

1.4. Подразделением, уполномоченным Изготовителем на руководство сервисным обслуживанием Продукции и координацию взаимодействия с Сервисными центрами, является Отдел гарантийного обслуживания (далее - ОГО).

2. Цели и задачи Сервисных центров

2.1. Целью деятельности СЦ является сервисное обслуживание и ремонт Продукции Изготовителя, которое должно обеспечить:

- оперативное рассмотрение и удовлетворение претензий Потребителей к качеству продукции Изготовителя;
- предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию и ремонту продукции Изготовителя в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах максимально приближенных к Потребителям;
- укрепление конкурентоспособности продукции Изготовителя на региональных рынках сбыта и, как следствие, дополнительное увеличение объемов их продаж;
- обеспечение устойчивой обратной связи Изготовителя с Потребителем.

2.2. Достижение цели обеспечивается СЦ выполнением следующих задач:

- проведением качественного и своевременного сервисного обслуживания;
- приобретением у Изготовителя ЗИПа и его применением;
- сбором, накоплением, обработкой и предоставлением Изготовителю информации о качестве его продукции.

3. Порядок выбора и аккредитации Сервисных центров

3.1. Формирование сети СЦ по обслуживанию продукции Изготовителя на территории Российской Федерации и других стран осуществляется на принципах взаимовыгодного сотрудничества, исходя из наличия Потребительского спроса на услуги по сервисному обслуживанию продукции Изготовителя.

3.2. Изготовитель, приняв решение о формировании в конкретном регионе СЦ, осуществляет поиск претендента, наиболее подходящего на эту роль из числа уже существующих в таком регионе специализированных Сервисных или иных аналогичных центров. Структура и техническое оснащение СЦ должны отвечать требованиям по организации сервисного обслуживания продукции Изготовителя, а качество и оперативность обслуживания - удовлетворять запросам Потребителей.

3.3. При выборе претендента Изготовитель уведомляет его о своих намерениях заключить договор на сервисное обслуживание и предлагает направить заявку и пакет документов к заявке в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Положению.

3.4. Заинтересованные претенденты могут по собственной инициативе направлять заявки Изготовителю на заключение договора на сервисное обслуживание. Необходимая информация для заинтересованных претендентов размещена на сайте Изготовителя по адресу: <http://phiolent.com/customer/service/>.

3.5. При наличии у Изготовителя обоснованных замечаний к претенденту, решение о заключении договора на сервисное обслуживание переносится до устранения претендентом выявленных замечаний.

3.6. После подписания договора на сервисное обслуживание Изготовитель выдает СЦ Сертификат о предоставлении ему полномочий зарегистрированного Сервисного центра с указанием территории обслуживания.

4. Статусы региональных Сервисных центров

4.1. В зависимости от продолжительности, интенсивности и результативности сотрудничества с Изготовителем, СЦ может иметь один из двух статусов, соответствующий его уровню аккредитации и поддержки со стороны Изготовителя:

- зарегистрированный Сервисный центр;
- авторизованный Сервисный центр.

4.2. Статус зарегистрированного Сервисного центра предоставляется СЦ, заключившему с Изготовителем договор на организацию сервисного обслуживания, предусматривающий подготовку специалистов СЦ путем дистанционного разъяснения специфики обслуживания продукции Изготовителя на периодических семинарах.

4.3. Статус авторизованного Сервисного центра предоставляется зарегистрированному Сервисному центру, подтвердившему свою безупречную репутацию с соблюдением следующих условий:

4.3.1. Функционирование в качестве зарегистрированного Сервисного центра не менее трех лет.

4.3.2. Отсутствие в течение указанного периода претензий со стороны Потребителей к качеству предоставляемых услуг.

4.3.3. Регулярное предоставление отчетности в соответствии с договором на сервисное обслуживание.

4.3.4. Проведение ремонтов любой сложности.

4.3.5. Своевременное оформление заявок и оплата счетов на необходимый ЗИП.

4.3.6. Согласование с Изготовителем проведения предпродажных ремонтов не требуется.

4.3.7. Соблюдение и выполнение всех технических требований Изготовителя по осуществлению сервисного обслуживания.

4.4. Типовые формы Сертификата зарегистрированного Сервисного центра и Сертификата авторизованного Сервисного центра представлены в Приложениях № 2 и № 3 к настоящему Положению.

4.5. В случае длительного (не менее 4-х лет) выполнения авторизованным Сервисным центром перечисленных условий, ему могут быть предоставлены дополнительные права и/или (скидки) льготы на оказываемые сервисные услуги.

5. Взаимоотношения между Изготовителем и Сервисным центром

5.1. Взаимоотношения Изготовителя с СЦ устанавливаются и регулируются настоящим Положением и договором на организацию сервисного обслуживания.

5.2. СЦ получает со стороны Изготовителя уровень поддержки в соответствии со своим статусом.

5.3. Аккредитация СЦ предусматривает предоставление Изготовителем следующих пакетов:

5.3.1. Стартовый пакет:

- размещение информации о СЦ на сайте Изготовителя;
- бесплатное обучение сотрудников СЦ Изготовителем;
- предоставление скидок к отпускным ценам на запасные части по 2 (второй) категории в соответствии с Протоколом договорных оптовых цен на продукцию АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»;
- обеспечение СЦ необходимыми документами, связанными с методикой оказания сервисного обслуживания.

5.3.2. Оптимальный пакет:

- размещение информации о СЦ на сайте Изготовителя;
- проведение ежегодных семинаров для сотрудников СЦ на базе Изготовителя;

– предоставление скидок к отпускным ценам на ЗИП по 1 (первой) категории в соответствии с Протоколом договорных оптовых цен на продукцию АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»;

– обеспечение СЦ необходимыми документами, связанными с методикой оказания сервисного обслуживания;

– предоставление персональных прав или льгот на оказываемые сервисные услуги в зависимости от достигнутых показателей.

6. Взаимоотношения Сервисного центра с Потребителями

6.1. СЦ, заключивший договор с Изготовителем, обязан:

6.1.1. Обеспечить своевременное и качественное оказание сервисных услуг по обслуживанию продукции в соответствии с заключенным договором на сервисное обслуживание,

6.1.2. Предоставлять необходимые консультации Потребителям по вопросам, сервисного обслуживания в вежливой и корректной форме.

6.2. Недопустимым для СЦ является отказ Потребителю в проведении сервисного обслуживания продукции по причинам отсутствия у СЦ: необходимого ЗИПа; специалистов; договорных отношений с продавцом продукции.

Начальник ОГО



Н.И. Сундугей

Согласовано:

Заместитель генерального директора
по коммерческим вопросам



В.М. Кислицын

Гл. бухгалтер



С.А. Бойко

Директор службы качества
Начальник ОТК



В.М. Кузовов

Директор СМиП

В.И. Джумук

Начальник ЮО



Н.В. Куликов

З А Я В К А

на заключение договора по формированию Сервисного центра

Настоящая заявка является предложением на заключение договора по организации сервисного обслуживания продукции АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» в следующем регионе:

Сообщаем первичные данные лица-претендента:

Полное наименование лица-претендента _____

Сокращенное наименование лица-претендента _____

ИНН _____

КПП _____

ОГРН _____

ОКПО _____

ОКТМО _____

ОКОПФ _____

Дата постановки на учет в налоговый орган _____

Является /не является субъектом малого и среднего предпринимательства
(нужное подчеркнуть)

Юридический

Адрес _____

Почтовый адрес _____

Телефон/факс/Email _____

Банковские реквизиты _____

1. Среднесписочная численность сотрудников, ед. _____

2. Основные рабочие, ед. _____

3. Инженерный состав _____

4. Оснащенность ремонтного производства: _____

5. Ремонтный участок _____

Причины, которыми обосновывается намерение создать сервисный центр: _____

Руководитель лица-претендента _____
(наименование должности руководителя) (подпись)

_____ (фамилия, инициалы)

Пакет необходимых документов к Заявке на заключение договора на организацию сервисного обслуживания на территории Российской Федерации

1. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе по месту нахождения организации (АО, ИП).
2. Свидетельство о внесении сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц (АО, ИП)

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Положению АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»
о сервисных центрах

СЕРТИФИКАТ
зарегистрированного сервисного центра
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»
Наименование XXXXXXXXXXXX. код ОГРН XXXXXX. ИНН XXXXXX
г. XXXXXX

уполномочен(о) осуществлять гарантийное и послегарантийное обслуживание продукции
АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» на территории XXXXXXXXXXXX

Заместитель генерального директора
АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»

В.М. Кислицын

Дата выдачи XX.XX.XX г. Действителен до XX.XX.XX г.

Пер. № XXX

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Положению АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»
о сервисных центрах

СЕРТИФИКАТ
авторизованного сервисного центра
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»
Наименование XXXXXXXXXXXX. код ОГРН XXXXXXXX. ИНН XXXXXXXX
г. XXXXXXXX

уполномочен(о) осуществлять гарантийное и послегарантийное обслуживание
продукции АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» на территории XXXXXXXXXXXX

Заместитель генерального директора
АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ»

В.М. Кислицын

Дата выдачи XX.XX.XX г. Действителендо XX.XX.XX г.

Per. № XXX