



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ НА ПРОДУКЦИЮ

1. Типы гарантийных обязательств

Различают три типа гарантийного обращения клиентов на несоответствие логистики, качества и работоспособности продукции, которые отражены в таблице.

Тип гарантийного несоответствия	Пояснение	Пример	Действие
Логистическое несоответствие	Несоответствие, связанное проблемами поставки продукта	Несоответствие количества (заказано 3, получено 2) или типа продукции (заказано тип-А, получено тип-Б)	Гарантийная заявка должна быть оформлена и отправлена на Knorr-Bremse.
Несоответствие качества при установке (нулевой пробег изделия)	Несоответствие технических параметров, которое может быть выявлено непосредственно при установке или сразу после нее.	Нарушение технических параметров, которые выявляются на рабочем месте установки продукции или при проверке в конце сборки транспортного средства	Гарантийная заявка должна быть оформлена и отправлена на Knorr-Bremse. При отправке гарантийной заявке необходимо указывать (0-км)
Несоответствие качества или работоспособности в эксплуатации	Несоответствие технических параметров или работоспособности, которое может быть выявлено в процессе эксплуатации в составе транспортного средства	Нарушение технических параметров или работоспособности, которые выявляются в процессе гарантийного срока эксплуатации транспортного средства	Гарантийная заявка должна быть оформлена и отправлена на Knorr-Bremse. При отправке гарантийной заявке необходимо указывать пробег.

2. Общая информация по гарантии

Обращение клиента по гарантийному несоответствию качества или работоспособности продукции Knorr-Bremse может быть осуществлено в течение 30 дней со дня обнаружения дефекта и не позднее 30 дней после истечения гарантийного срока эксплуатации изделия для случаев обнаружения дефектов в течение срока действия гарантийной ответственности Knorr-Bremse.

Срок гарантийной ответственности Knorr-Bremse на продукцию, поставляемую на рынок запасных частей, составляет **12 месяцев** со дня приобретения изделия или, в случае установки его на транспортное средство, **не более 100.000 км**, при этом не может превышать **24 месяца** от даты производства, указанной на идентификационной табличке, закрепленной на изделии.

The information contained herein is subject to alteration without notice and therefore may not be the latest release. Please check our website www.knorr-bremseCVS.com for the latest update or contact your local Knorr-Bremse representative. The figurative mark "K" and the trademarks KNORR and KNORR-BREMSE are registered in the name of Knorr-Bremse AG. Additional terms and conditions apply; please refer to our website www.knorr-bremseCVS.com for full Disclaimer.

Note: If service work is carried out on a vehicle based on information provided herein, it is the responsibility of the workshop to ensure the vehicle is fully tested and in full functional order before the vehicle is returned into service. Knorr-Bremse accepts no liability for problems caused as a result of appropriate tests not being carried out.

Copyright © Knorr-Bremse AG - all rights reserved, including industrial property rights applications. Knorr-Bremse AG retains any power of disposal, such as for copying and transferring.

Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH · Moosacher Straße 80 · 80809 Munich · Germany · Tel: +49 89 3547-0 · Fax: +49 89 3547-2767 · www.knorr-bremse.com · www.knorr-bremseCVS.com



3. Условия предъявления изделий по гарантии.

В случае обращения по гарантийному несоответствию качества или работоспособности продукции Кнорр-Бремзе, выявленные в процессе установки или гарантийного срока эксплуатации, клиент обязан предоставить документы, подтверждающие факт установки изделия на Сервисной Станции, сертифицированной для данного вида выполняемых работ, на которой данное изделие было установлено. Сервисная станция, выполнявшая установку, оформляет акт с описанием несоответствия работоспособности изделия.

Последовательность операций, которые должен осуществить предъявитель продукции Кнорр-Бремзе, в случае гарантийного несоответствия качества или работоспособности описана таблице.

№	Операция	Тип проверки	Причина	Последствия
1.	Проверить данные с идентификационной таблички	Проверить: 1. Тип изделия, 2. Идент. номер, 3. Дата производства	Неправильная претензия потребителя	Несоответствие типа изделия или гарантийного срока
2.	Проверить наличие и правильность заполнения акта несоответствия качества или работоспособности	Правильность заполнения данных по изделию		Невозможность установить данные изделия
		Правильность заполнения данных по транспортному средству		Невозможность установить условия эксплуатации
		Проверить наличие указанной причины рекламации	Невозможность установить причину рекламации	
3.	Проверить изделие на отсутствие внешних механических повреждений	Повреждение корпуса изделия	Неправильное использование потребителем	Наличие утечки
		Повреждение уплотнений		Не герметичность
		Повреждение или отсутствие идентификационной таблички		Невозможность установить данные изделия
4.	Определить комплектность изделия	Проверить полную комплектацию поставки изделия.	Скрытие причины несоответствия	Отсутствие комплектующей, являющейся причиной брака
5.	Определить наличие и сохранность пломбировки КБ на частях изделия	Нарушение пломбировки регулятора давления	Попытка изменения характеристики	Нарушение параметров давления регулятора
		Нарушение пломбировки стопорных колец или крепежных соединений	Попытка разборки узла	Нарушение работоспособности
6.	Проверить наличие распечатки диагностики электронных компонентов	Несоответствие работоспособности электронных компонентов принимается только при наличии распечатки	Распечатка диагностики подтверждает факт ее проведения	Код ошибки диагностики, являющейся причиной нарушения работоспособности

В случае выявленного несоответствия в предъявляемом изделии Кнорр-Бремзе не несет гарантийной ответственности по нему!

The information contained herein is subject to alteration without notice and therefore may not be the latest release. Please check our website www.knorr-bremseCVS.com for the latest update or contact your local Knorr-Bremse representative. The figurative mark "K" and the trademarks KNORR and KNORR-BREMSE are registered in the name of Knorr-Bremse AG. Additional terms and conditions apply; please refer to our website www.knorr-bremseCVS.com for full Disclaimer.

Note: If service work is carried out on a vehicle based on information provided herein, it is the responsibility of the workshop to ensure the vehicle is fully tested and in full functional order before the vehicle is returned into service. Knorr-Bremse accepts no liability for problems caused as a result of appropriate tests not being carried out.

Copyright © Knorr-Bremse AG - all rights reserved, including industrial property rights applications. Knorr-Bremse AG retains any power of disposal, such as for copying and transferring.

Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH · Moosacher Straße 80 · 80809 Munich · Germany · Tel: +49 89 3547-0 · Fax: +49 89 3547-2767 · www.knorr-bremse.com · www.knorr-bremseCVS.com



Январь 2013

4. Условия размещения гарантийной заявки по несоответствию качества

Гарантийная заявка по несоответствию качества или работоспособности продукции размещается дилером Knorr-Бремзе в системе заказов. Используйте инструкцию Y114177, которую можно скачать на сайте компании: www.knorr-bremse.com. Для этого в разделе «Загрузить документацию» набираем номер документации для поиска.

Обращаем Ваше внимание, что для отправки гарантийной заявки нужно заполнять все требуемые колонки предложенной формы. В случае несоответствия качества продукции, выявленного во время установки, необходимо указывать «нулевой» пробег изделия. Для случаев нарушения работоспособности в гарантийный период эксплуатации необходимо указывать реальный пробег изделия на транспортном средстве.

Кроме того, при заполнении гарантийной заявки Вы можете приложить фотографию с визуализацией выявленного несоответствия или документы (акты), описывающие характер нарушения работоспособности.

Помните, что подробное описание неисправности или нарушения работоспособности изделия может сократить время определения ее причины и принятия решения по гарантии.

Порядок заполнения гарантийной заявки (Warranty Claim Application):

- 4.1. Проверьте предварительно внесенные данные по Вашей идентификации в системе, заполните данные контактного лица для получения необходимой инструкции по возврату заявленных изделий после получения подтверждения о принятии гарантийной заявки в работу.

Warranty Claim Application

To send a warranty claim, please fill in the online form below. You will get the necessary instruction for returning any parts after the confirmation of your entry by clicking on "submit".

Reference Information

Customer ID: *	(1002101) Knorr-Bremse CVS E-Portal Germany - München, 80809, DE		
Date:	18/05/2011		
Tracking No.:	automatically generated	Applicant's Ref. No.:	<input type="text"/>
First Name: *	Max	Last Name: *	Mustermann
E-Mail: *	max.mustermann@knorr-bremse.com		

- 4.2. Дата и номер гарантийной заявки присваиваются автоматически.

Warranty Claim Application

To send a warranty claim, please fill in the online form below. You will get the necessary instruction for returning any parts after the confirmation of your entry by clicking on "submit".

Reference Information

Customer ID: *	(1002101) Knorr-Bremse CVS E-Portal Germany - München, 80809, DE		
Date:	18/05/2011		
Tracking No.:	automatically generated	Applicant's Ref. No.:	<input type="text"/>
First Name: *	Max	Last Name: *	Mustermann
E-Mail: *	max.mustermann@knorr-bremse.com		

The information contained herein is subject to alteration without notice and therefore may not be the latest release. Please check our website www.knorr-bremse.com for the latest update or contact your local Knorr-Bremse representative. The figurative mark "K" and the trademarks KNORR and KNORR-BREMSE are registered in the name of Knorr-Bremse AG. Additional terms and conditions apply; please refer to our website www.knorr-bremse.com for full Disclaimer.

Note: If service work is carried out on a vehicle based on information provided herein, it is the responsibility of the workshop to ensure the vehicle is fully tested and in full functional order before the vehicle is returned into service. Knorr-Bremse accepts no liability for problems caused as a result of appropriate tests not being carried out.

Copyright © Knorr-Bremse AG - all rights reserved, including industrial property rights applications. Knorr-Bremse AG retains any power of disposal, such as for copying and transferring.

Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH · Moosacher Straße 80 · 80809 Munich · Germany · Tel: +49 89 3547-0 · Fax: +49 89 3547-2767 · www.knorr-bremse.com · www.knorr-bremse.com

Январь 2013

- 4.3. Производителя транспортного средства Вы можете выбрать из предложенного списка. VIN номер транспортного средства Вам необходимо будет набрать вручную или указать, что данные отсутствуют.

Vehicle Information	
Manufacturer:	Mercedes-Benz (Germany)
Vehicle ID:	<input type="text"/>
Axle No.:	<input type="text"/>

- 4.4. Заполните данные по изделию с несоответствующим качеством или работоспособностью. Обратите внимание, что необходимо заполнить все обязательные для заполнения поля. Старайтесь по возможности более подробно описать неисправность изделия. Если возможно, приложите фотографию несоответствия. Для облегчения обработки информации, максимальный размер файлов не должен превышать 2 Мбайт.

Product Information	
Customer Part No.:	<input type="text"/>
Returning Knorr-Bremse Part No. :* Идентификационный номер	<input type="text"/>
Quantity: *Количество, шт.	<input type="text"/>
Type No (auto-fill): Типовой номер	<input type="text"/>
Description (auto-fill):	<input type="text"/>
Mileage / Part in service: * Пробег изделия	<input type="text"/> KM
Date put into Service: 1* Дата производства	<input type="text"/>
Date removed from Service: 1* Дата производства	<input type="text"/>
Serial No.: ?	<input type="text"/>
Date code: ? Дата производства	<input type="text"/>

Описание несоответствия

Старайтесь, по возможности, подробно описать неисправность

Please upload all documents that are necessary for processing your claim/refund. Documents may be attached if they are in jpg, Word, or pdf format and do not exceed 2 MB. Note: If you claim a refund you need to upload a proof of the expenses; claims witho

+ View / Add attachments (max. 2.00 MB)

Прикрепление фотографических изображений или документов. Максимальный суммарный размер файлов 2 Мбайт.

+ RESET (X)

+ SUBMIT
ОТПРАВИТЬ

Внесите идентификационный номер изделия и дату производства, которая приведена на информационной табличке или наклейке.

В случае удачной отправки гарантийной заявки на Ваш электронный адрес, указанный в системе, придет сообщение о принятии заявки в работу.

The information contained herein is subject to alteration without notice and therefore may not be the latest release. Please check our website www.knorr-bremseCVS.com for the latest update or contact your local Knorr-Bremse representative. The figurative mark "K" and the trademarks KNORR and KNORR-BREMSE are registered in the name of Knorr-Bremse AG. Additional terms and conditions apply; please refer to our website www.knorr-bremseCVS.com for full Disclaimer.

Note: If service work is carried out on a vehicle based on information provided herein, it is the responsibility of the workshop to ensure the vehicle is fully tested and in full functional order before the vehicle is returned into service. Knorr-Bremse accepts no liability for problems caused as a result of appropriate tests not being carried out.

Copyright © Knorr-Bremse AG - all rights reserved, including industrial property rights applications. Knorr-Bremse AG retains any power of disposal, such as for copying and transferring.

Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH · Moosacher Straße 80 · 80809 Munich · Germany · Tel: +49 89 3547-0 · Fax: +49 89 3547-2767 · www.knorr-bremse.com · www.knorr-bremseCVS.com



5. Условия предварительного исследования несоответствия по качеству или работоспособности изделия в гарантийный период.

Для ускорения процесса принятия решения по гарантийному несоответствию качества или работоспособности изделия в гарантийный период дилер или партнер Кнорр-Бремзе по гарантийному сопровождению может провести предварительное исследование причины несоответствия. Для этого дилер или партнер должен обладать минимальным комплектом диагностического оборудования. Перечень оборудования классифицирован по группам продуктов Кнорр-Бремзе.

Характер обнаружения несоответствия	Описание	Примечание
Изделие установлено на транспортное средство	Провести визуальную проверку в соответствии с пунктом 3	Указать пункт (пункты) несоответствия последовательности операций по проверки
	Провести проверку сопряженных устройств или окружения изделия	Указать параметры сопряженных устройств, влияющие на работоспособность заявленного изделия.
	Провести диагностику электронного компонента.	Используйте соответствующее оборудование Кнорр-Бремзе для диагностики. При отправке гарантийной заявки привести данные результата диагностики
	Провести проверку работоспособности изделия на транспортном средстве	Используйте данные технических и регулировочных параметров из руководства по обслуживанию или технического описания данного изделия. При отправке гарантийной заявки указать данные проверенных параметров.
	Определить и проверить функциональные параметры	
Проверить регулировочные параметры		
Изделие снято с транспортного средства	Провести визуальную проверку в соответствии с пунктом 3	Указать пункт (пункты) несоответствия последовательности операций по проверки
	Провести проверку работоспособности изделия на стенде	Заявитель выполняет проверку изделия на стенде, имитирующем работу изделия в составе транспортного средства.

6. Условия компенсации и расчеты сторон

Все расходы, связанные с переустановкой изделия несоответствующего качества, диагностикой и транспортировкой его до места исследования на предприятие Кнорр-Бремзе и обратно заявитель несет самостоятельно. В случае признания несоответствия качества изделия Кнорр-Бремзе выплачивает закупочную стоимость изделия или предоставляет дилеру компенсацию в виде кредит ноты. Расходы заявителя по признанной несоответствующей продукции, связанные с проведением диагностики и переустановки оплачиваются исходя из норм времени, согласно приложенной спецификации. Компенсация не распространяется на дефекты других изделий, нарушение работоспособности которых произошло вследствие несоответствия качества заявленного изделия.

The information contained herein is subject to alteration without notice and therefore may not be the latest release. Please check our website www.knorr-bremseCVS.com for the latest update or contact your local Knorr-Bremse representative. The figurative mark "K" and the trademarks KNORR and KNORR-BREMSE are registered in the name of Knorr-Bremse AG. Additional terms and conditions apply; please refer to our website www.knorr-bremseCVS.com for full Disclaimer.

Note: If service work is carried out on a vehicle based on information provided herein, it is the responsibility of the workshop to ensure the vehicle is fully tested and in full functional order before the vehicle is returned into service. Knorr-Bremse accepts no liability for problems caused as a result of appropriate tests not being carried out.

Copyright © Knorr-Bremse AG - all rights reserved, including industrial property rights applications. Knorr-Bremse AG retains any power of disposal, such as for copying and transferring.

Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH · Moosacher Straße 80 · 80809 Munich · Germany · Tel: +49 89 3547-0 · Fax: +49 89 3547-2767 · www.knorr-bremse.com · www.knorr-bremseCVS.com



7. Спецификация норм времени на проведение диагностики и переустановки изделий Кнорр-Бремзе.

Группы изделий	Норма времени (ч.)	
	на переустановку	на диагностику
1. Компрессор		
1.1. одноцилиндровый, моноблок-картер, типа LK, LP	0,5	0,5
1.2. одноцилиндровый, моноблок с муфтой сцепления	1,0	0,75
1.3. двухцилиндровый, моноблок-картер, типа LK, LP, ACX, KZ	1,0	0,75
1.4. двухцилиндровый, моноблок с муфтой сцепления	1,0	1,0
2. Осушитель воздуха		
2.1. с ресивером регенерации	0,1	0,5
2.2. с камерой отключения, типа LA60 и LA80	0,1	0,75
2.3. с электронным регулятором, типа EL9	0,2	0,75
3. Модуль подготовки воздуха		
3.1. с механическим регулятором, типа ZB45, ZB46, ZB47	0,5	0,5
3.2. с электронным регулятором, типа ZB68	0,5	1,0
3.3. электронный модуль типа EL11, EL15, EAC2, EAC2+	0,5	1,0
4. Многоконтурный защитный клапан		
4.1. с одним уровнем давления, типа AE46	0,1	0,2
4.2. с несколькими уровнями давления, типа AE45, AE48	0,2	0,5
5. Усилитель и компоненты привода сцепления		
5.1. пневмогидравлический, типа VG31, VG32, VG33, KA	0,2	0,2
5.2. пневмоэлектронный, типа K015...	0,2	0,5
5.3. цилиндр сцепления	0,1	0,2
5.4. узел механизма переключения, типа KA	0,5	0,5
6. Электронная система		
6.1. блок ABS, EBS	0,1	0,5
6.2. блок-модуль ABS, TEBS прицепа, типа ES13, ES15, ES20	0,2	0,5
6.3. модулятор ABS, EBS	0,2	0,5
6.4. датчики: скорости, давления и положения	0,1	0,1
7. Клапаны и краны		
7.1. педальный модуль	0,5	0,5
7.2. ножной тормозной кран и модуль	0,2	0,5
7.3. кран стояночного тормоза	0,1	0,2
7.4. ускорительный клапан	0,1	0,2
7.5. кран управления прицепом, прицепной кран	0,2	0,5
7.6. регулятор тормозных сил	0,2	0,5
7.7. кран прицепа комбинированный	0,2	0,2
7.8. кран управления подъемной осью	0,5	0,5
7.9. соединительные головки	0,1	0,1
7.10. магистральный клапан (фильтр)	0,1	0,1
8. Тормозные механизмы и камеры		
8.1. дисковый тормозной механизм	1,0	0,5
8.2. тормозная камера	0,1	0,1
8.3. тормозная камера с энергоаккумулятором	0,2	0,2
8.4. механизм регулятора зазора (трещотка)	0,1	0,1

The information contained herein is subject to alteration without notice and therefore may not be the latest release. Please check our website www.knorr-bremseCVS.com for the latest update or contact your local Knorr-Bremse representative. The figurative mark "K" and the trademarks KNORR and KNORR-BREMSE are registered in the name of Knorr-Bremse AG. Additional terms and conditions apply; please refer to our website www.knorr-bremseCVS.com for full Disclaimer.

Note: If service work is carried out on a vehicle based on information provided herein, it is the responsibility of the workshop to ensure the vehicle is fully tested and in full functional order before the vehicle is returned into service. Knorr-Bremse accepts no liability for problems caused as a result of appropriate tests not being carried out.

Copyright © Knorr-Bremse AG - all rights reserved, including industrial property rights applications. Knorr-Bremse AG retains any power of disposal, such as for copying and transferring.

Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH · Moosacher Straße 80 · 80809 Munich · Germany · Tel: +49 89 3547-0 · Fax: +49 89 3547-2767 · www.knorr-bremse.com · www.knorr-bremseCVS.com