



Перечень необходимых документов от клиента для регистрации **технической** рекламации

Если деталь устанавливалась на авто:

1. Номер материала, номер документа, по которому продавалась деталь (товарная накладная, УПД)
2. Заказ-наряд на установку детали:
 - причина обращения (4х ступенчатая жалоба: что (течь), где (в турбине), когда (сразу после установки) и при каких условиях (во время работы ДВС на холостом ходу);
 - марка, модель автомобиля, год выпуска ТС, VIN, пробег, объем двигателя;
 - дата установки детали, перечень всех деталей, используемых для ремонта и виды работ, которые производились на автомобиле;
 - данные владельца - ФИО, телефон).
3. Заказ-наряд на установку детали:
 - причина обращения (4х ступенчатая жалоба: что (течь), где (в турбине), когда (сразу после установки) и при каких условиях (во время работы ДВС на холостом ходу);
 - марка, модель автомобиля, год выпуска ТС, VIN номер автомобиля, пробег, объем двигателя;
 - дата установки детали, перечень всех деталей, используемых для ремонта и виды работ, которые производились на автомобиле;
 - при неисправностях электрических компонентов необходима информация с регистратора неисправностей/ распечатка кодов ошибок электронных блоков управления а/м до замены электрического компонента.
 - числовые результаты диагностики/измерений.
 - данные владельца - ФИО, телефон).
4. Акт дефектовки (заключение о неисправности с предположительной причиной выхода из строя). Предоставить максимальную информацию о дефекте. Если Клиент жалуется на шумы/стуки либо другие посторонние звуки при работе установленной детали - для официального заключения по неисправности необходим видеоролик с аудиозаписью шума/стука / постороннего звука (с отображением VIN номером а/м)
5. Четкие фотографии детали с маркировками, до снятия и после, фото/видео дефекта.
6. При отправке детали на исследование в Mahle Rus- необходим полный комплект деталей под данный каталожный номер согласно каталогу, разрешение на разбор детали (W-7738-60005_Agreement_for_disassembly), обязательное указание номера присвоенного обращения (Ticket МССР) после регистрации на упаковке.

Если деталь не устанавливалась на авто:

Предоставляется та же информация, за исключением п.2, 3, 4.

1. Номер материала, номер документа, по которому продавалась деталь (товарная накладная, УПД)
2. Причина обращения (4х ступенчатая жалоба: что (трещина), где (на корпусе термостата), когда (при распаковке) и при каких условиях (во время осмотра);
3. Акт осмотра детали, либо подробное описание дефекта
4. Четкие фотографии детали с маркировками, фото/видео дефекта.
5. При отправке детали на исследование в Mahle Rus- необходимо отправить полный комплект деталей поставляемых согласно каталогу деталей Mahle под данный каталожный номер, обязательное указание номера присвоенного обращения (Ticket МССР) после регистрации на упаковке.



Перечень необходимых документов от клиента для регистрации Логистической рекламации (**повреждения**)

Деталь не устанавливалась на авто:

1. Номер материала, номер документа, по которому продавалась деталь (товарная накладная, УПД)
2. Причина обращения (4х ступенчатая жалоба: что (трещина), где (на корпусе термостата), когда (при распаковке) и при каких условиях (во время осмотра);
3. Акт осмотра детали, либо подробное описание дефекта
4. Четкие фотографии детали с маркировками, фото/видео дефекта. Для ускорения процесса рассмотрения логистической рекламации фотографии необходимо предоставлять одним файлом (PDF).
5. При отправке детали на исследование в Mahle Rus- необходимо отправить полный комплект деталей поставляемых согласно каталогу деталей Mahle под данный каталожный номер, обязательное указание номера присвоенного обращения (Ticket МССР) после регистрации на упаковке.

Перечень необходимых документов от клиента для регистрации Логистической рекламации (**недостача/излишки/пересорт**)

Деталь не устанавливалась на авто:

1. Номер материала, количество, номер документа, по которому продавалась деталь (товарная накладная, УПД)
2. Причина обращения - недостача/излишки;