



伝統と革新

Бланк рекламации потребителя: Смазочные Материалы и Охлаждающие жидкости

Заполняется Покупателем

Дата: _____

РАЗДЕЛ А: Информация о Продавце

Название компании: _____

Регион: _____ Адрес: _____

РАЗДЕЛ В: Информация о Потребителе

ФИО владельца ТС: _____

Адрес владельца ТС: _____

Номер телефона: _____ Email: _____

РАЗДЕЛ С: Информация о ТС

Марка ТС: _____ Модель ТС: _____ Год выпуска ТС: _____

VIN: _____ Номер двигателя ТС: _____ Общий пробег ТС (км/дата): _____

Спецификация OEM производителя (пожалуйста, приложите к данному документу ксерокопию): _____

Дата предыдущего ТО (пожалуйста, приложите документ о проведенных работах): _____

СТО, на которой выполнялось предыдущее ТО: _____

Предыдущий используемый продукт (Бренд, категории качества) _____

Проводился ли долив смазочного материала после предыдущего ТО (укажите название продукта): _____

РАЗДЕЛ D: Информация о Продукте TOTACHI®

Название продукта: _____ Категория качества: _____

Дата изготовления продукта и номер партии (указаны на таре): _____

Дата проведения ТО: _____

Общий объем продукта, использованного во время ТО (в литрах): _____

Проводилась ли промывка двигателя: Да ☐ Нет ☐

Применялся ли для промывки продукт TOTACHI® Flushing Oil: Да ☐ Нет ☐

Показания одометра на дату проведения ТО: _____ Показания одометра на дату рекламации: _____

Проводилось ли взятие проб отработанного смазочного материала TOTACHI®: Да ☐ Нет ☐

ФИО и личная подпись конечного потребителя: _____

Печать продавца продукции TOTACHI® и подпись уполномоченного лица: _____

На СТО необходимо взять четыре пробы смазочного материала и собрать их в четыре чистых сухих и плотно закрытых контейнера. Две пробы отработанного материала по 300 мл должны быть взяты из ТС, и две пробы по 300 мл свежего смазочного материала необходимо взять из тары (все пробы должны быть взяты у смазочного материала с одинаковой датой изготовления и из одной партии). При необходимости представитель компании TOTACHI® должен провести инструктаж по взятию проб смазочных материалов в назначенном для проверки учреждении либо в местной лаборатории, имеющей международный сертификат на проведение тестов смазочных материалов.



伝統と革新

Бланк рекламации потребителя: Смазочные Материалы и Охлаждающие жидкости

Заполняется Сотрудником СТО

Дата: _____

РАЗДЕЛ Е: Информация о СТО

Название СТО: _____ Адрес: _____

ФИО Руководителя: _____

Номер телефона СТО: _____ Email: _____

ФИО Механика проводившего ТО: _____

ФИО Механика проводившего дефектовку: _____

1. Пожалуйста, укажите состояние ТС / двигателя / смазочного материала или ОЖ, выявленного визуально перед проведением фирменного сервиса TOTACHI®: _____

2. Какие конкретно работы были выполнены СТО в рамках фирменного сервиса TOTACHI®? _____

3. В чем состоит проблема / жалоба, связанная с фирменной услугой TOTACHI®? _____

4. По результатам визуального осмотра и диагностики, в чем состоит проблема / возможная причина проблемы (по мнению механиков СТО)? _____

5. Какие меры были приняты для решения проблемы? _____

6. Есть ли разногласия со стороны потребителя и СТО в связи с проблемой? Если есть, что предлагается для решения проблемы? _____

7. Есть ли необходимость проведения анализа проб отработанного продукта TOTACHI®? _____

ФИО и личная подпись механика СТО: _____

Печать СТО и подпись уполномоченного лица: _____

Примечание:

1. Данная форма рекламации предназначена для организации экспертизы со стороны Управления контроля качества компании **TOTACHI INDUSTRIAL CO., LTD.**
2. Пожалуйста, приложите к данной форме любую дополнительную информацию: фотографии, счета, акты проверки для большей эффективности и оперативности экспертизы.
3. После получения рекламации, пожалуйста, передайте данный заполненный бланк на электронный адрес totek@totachi.co.jp службы технической поддержки компании **TOTACHI INDUSTRIAL CO., LTD.**
4. Данный бланк не является юридическим документом, налагающим ответственность ни на одну из сторон до завершения экспертизы и тестов.