

Уважаемые Дамы и Господа!

В ответ на Ваше обращение, адресованное руководителю подразделения Групп Сервис ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус» г-ну Зденеку Дреслеру, сообщаем следующее.

Повторно информируем Вас, что концерн VOLKSWAGEN AG, идя навстречу Вашим пожеланиям, с целью сохранения Вашей уверенности в автомобилях концерна, осуществляет за свой счёт бесплатный ремонт или замену узлов коробки передач DSG7 в срок до пяти лет или до достижения 150.000 км пробега с момента передачи автомобиля первому покупателю. Данное правило распространяется на автомобили марок Volkswagen, Skoda и SEAT, проданные в Российской Федерации через официальную дилерскую сеть соответствующих марок.

При обращении владельца автомобиля к официальным дилерам с претензиями по работе DSG7 будут проводиться бесплатная диагностика и, при необходимости, бесплатный ремонт в соответствии с техническими рекомендациями концерна.

Ниже предоставляем дополнительную информацию по изложенным в Вашем обращении вопросам:

*Вопрос:*

*1. По документации коробка построена по модульной схеме и состоит из: блока сухих сцеплений, блока Mechatronik, коробки передач (КП) и, согласно письму, расширенная гарантия распространяется на все узлы коробки передач DSG7.*

*Просим пояснить, что входит в понятие, «все узлы коробки передач»?*

*Данный вопрос возникает вследствие того, что разные ОД по-разному понимают фразу «все узлы коробки передач» и относят к этим узлам только блок сухих сцеплений и блок Mechatronik.*

П.1 Бесплатный ремонт или замена узлов коробки передач DSG 7 осуществляется в срок до пяти лет или до достижения 150.000 км пробега с момента передачи автомобиля первому покупателю. Нам известно о проблемах, прежде всего, 2-х компонентов данной трансмиссии - блока мехатроники и сцепления. Прочие случаи, если таковые будут иметь место, рассматриваются индивидуально.

*Вопрос:*

*2. Распространяется ли действие расширенной гарантии на коробку DSG7 если:*

*а) автомобиль не проходил ни одного ТО (Техническое Обслуживание) у ОД?*

*б) автомобиль во время гарантии проходил все ТО у ОД, но после истечения стандартной 2-х летней гарантии владелец проходил очередные ТО либо самостоятельно, либо у других служб сервиса?*

*Данный вопрос возникает на основании того, что по информации, изложенной в сервисной книжке по техническому обслуживанию автомобиля, коробка DSG7 не обслуживаемая.*

П.2 Мы рекомендуем проходить плановое техническое обслуживание на официальных дилерских предприятиях концерна Volkswagen AG. В рамках планового технического обслуживания на автомобилях обязательно производится поиск неисправностей с помощью компьютерной диагностики. При этом фиксируются возможные ошибки, и возможная поломка может быть своевременно предотвращена. Регулярное техническое обслуживание подразумевает также плановый визуальный осмотр подвески и трансмиссии автомобиля на предмет возможных повреждений. Несвоевременное прохождение планового технического обслуживания или нарушение технологии при его прохождении, могут стать причиной выхода из строя трансмиссии, и в таких случаях дилер вправе отказать в осуществлении бесплатного ремонта в случае, если будет установлена причинно-

следственная связь между таким несвоевременным прохождением (нарушением) и поломкой.

*Вопрос:*

*3. Просим пояснить основные правила и методы диагностики КПП DSG7, в т.ч. ориентировочную стоимость услуги.*

*Такая просьба исходит на основании того, что по нашей информации диагностика может включать в себя:*

- а) пробную поездку,*
- б) подключение к диагностическому оборудованию и снятие параметров КПП в стоячем автомобиле,*
- в) подключение к диагностическому оборудованию и снятие параметров КПП в движении.*

*При этом, в случае с вибрациями по вине блока сухих сцеплений, диагностика обычно сводится к пробной поездке и носит субъективный характер (на усмотрение инженера по гарантии), что является необъективным критерием исправности КПП.*

*Подключение же автомобиля в стоячем состоянии к диагностическому стенду в этом случае, как правило, не показывает неисправности КПП.*

*На основании этого службы ОД отказывают в гарантийном ремонте и требуют оплату за проведенную диагностику при том, что вибрации фактически существуют и носят «плавающий характер».*

*Подключение к диагностическому стенду в движении проводится крайне редко на основании того, что первые два метода диагностики не показали отклонений от нормы.*

П. 3. При обращении владельца автомобиля к официальным дилерам с претензиями по работе DSG7 проводится бесплатная диагностика в соответствии с актуальными техническими рекомендациями концерна. В процессе диагностики может проводиться пробная поездка, визуальный осмотр, а также при необходимости подключение специального диагностического оборудования. При обнаружении в ходе диагностики следов внешнего воздействия, неквалифицированного ремонта или неисправностей, связанных с неправильной эксплуатацией автомобиля, диагностика будет платной.

*Вопрос:*

*4. До решения о продлении гарантии многие автовладельцы уже ремонтировали, или меняли узлы коробки DSG7 за счет собственных средств. Такие оплаты производились либо в полном объеме, либо частично и включали стоимость запчастей и работ.*

*Будут ли им возвращены оплаченные суммы за ремонт коробки в виду того, что срок действия расширенной гарантии начинается действовать с момента передачи автомобиля первому покупателю?*

П.4. Оплата и компенсация ремонтов, произведённых за счет покупателя, не производится, поскольку дополнительные обязательства изготовителя предполагают исключительно безвозмездное устранение недостатка, при этом предъявление любых иных требований исключается. При этом на приобретённые покупателем оригинальные запасные части действует гарантия Volkswagen AG.

*Вопрос:*

*5. Обязаны ли мы для продолжения обслуживания коробки по расширенной гарантии проходить очередные ТО у ОД после истечения стандартной 2-х летней гарантии?*

*Данный вопрос возникает на основании того, что по информации, изложенной в сервисной книжке по техническому обслуживанию автомобиля, коробка DSG7 не обслуживаемая*

П.5. Мы настоятельно рекомендуем проходить плановое техническое обслуживание на официальных дилерских предприятиях концерна Volkswagen AG как в период действия гарантии, так и по её истечении. В рамках планового технического обслуживания на автомобилях обязательно производится поиск неисправностей с помощью компьютерной диагностики. При этом фиксируются возможные ошибки, и возможная поломка может быть своевременно предотвращена. Регулярное техническое обслуживание подразумевает также плановый визуальный осмотр подвески и трансмиссии автомобиля на предмет возможных повреждений. Несвоевременное прохождение планового технического обслуживания или нарушение технологии при его прохождении, могут стать причиной выхода из строя трансмиссии и в таких случаях дилер вправе отказать в осуществлении бесплатного ремонта в случае, если будет установлена причинно-следственная связь между таким несвоевременным прохождением (нарушением) и поломкой.

*Вопрос:*

*6. Переданы ли всем ОД маркам Volkswagen, Skoda, Seat официальные разъяснения для реализации программы расширенной гарантии, а также юридические основания для реализации этой программы?*

П.6. Все официальные дилеры 000 «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус» были проинформированы о вступивших в силу изменениях.

*Вопрос:*

*7. Просим организовать адресную рассылку уведомительных писем по адресам автовладельцев о продлении гарантии на роботизированную трансмиссию DSG7.*

П.7. Рассылки и информирование клиентов проводят дилерские предприятия-продавцы. Активное оповещение владельцев в данном случае не предусмотрено.

Также сообщаем, что данное правило распространяется на все автомобили марок Skoda, VW (легковые автомобили), SEAT с трансмиссией DSG7, проданные официальными дилерами 000 «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус». Требования о ремонте автомобилей, проданных в других странах, обрабатываются в индивидуальном порядке.

Наша служба технической поддержки работает семь дней в неделю и делает все возможное для помощи дилерам при решении сложных технических вопросов.

Также хотим сообщить, что для каждой марки организована круглосуточная телефонная «горячая линия» клиентской поддержки.

С уважением,

Зденек Дреслер

Руководитель подразделения по сервису и запчастям