

# Вопросы и ответы. Переход к использованию в КП DSG минерального масла

## Какое количество автомобилей клиентов подпадает под данную сервисную акцию?

Под эту сервисную акцию подпадает примерно 750 000 автомобилей в Юго-Восточной Азии и примерно 850 000 автомобилей в остальных странах. Владельцы приглашаются на сервисную станцию для замены масла КП.

## Какие неисправности (повреждения) имеют автомобили, подпадающие под действие этой акции?

На всех автомобилях, подпадающих под действие акции, из-за использования синтетического масла КП возможно внутреннее короткое замыкание и выход из строя плавкого предохранителя в блоке Mechatronik. Из-за отключения питания сцепления размыкаются, и автомобиль движется накатом. Все другие системы автомобиля (двигатель, рулевое управление, тормозная система, освещение) работают исправно. Автомобиль может быть безопасно отведён на обочину.

## В чём причина возникновения неисправности?

Агрессивные серосодержащие присадки в применявшемся синтетическом масле КП могут вступать в реакцию с медью токопроводящих дорожек. Образующийся при этом сульфид меди может осаждаться между дорожками в виде токопроводящих частиц и тем самым приводить к короткому замыканию и срабатыванию плавкого предохранителя коробки передач. Возникновению неисправности способствует воздействие особых климатических условий, характерных для стран Юго-Восточной Азии (высокая температура и влажность воздуха при эксплуатации в жёстком режиме с частыми остановками и троганиями).

## Каковы проявления и последствия неисправности?

Перегорание предохранителя приводит к отключению питания гидравлического насоса или блока управления КП. Из-за этого сцепления размыкаются, и автомобиль движется накатом. Все другие системы автомобиля (двигатель, рулевое управление, тормозная система, освещение и т.д.) работают исправно. Автомобиль по-прежнему остаётся под контролем водителя, и его можно безопасно отвести на обочину.

## Почему в Volkswagen было принято решение о замене масла КП?

В рамках дальнейшего контроля качества на автомобилях с 7-ступенчатой КП DSG (DQ200) со временем удалось подтвердить влияние используемого масла КП на возникновение неисправности. Долгосрочные исследования показали, что из-за процессов электролиза в сочетании с синтетическим маслом между токопроводящими дорожками осаждаются токопроводящие частицы, которые становятся причиной неисправности. В случае применения минерального масла эта проблема устраняется.

Чтобы обеспечить удовлетворённость клиентов, эксплуатирующих автомобили с КП DQ200, в Volkswagen было принято решение добровольно провести отзывные или сервисные акции и пригласить клиентов для замены масла КП на сервисные станции.

#### **Почему переход на другое масло не был осуществлён раньше?**

Переход на минеральное масло можно было осуществить только по завершении всех необходимых исследований. Для технического обеспечения процесса вначале необходимо было провести длительные испытания, а также связанные с ними лабораторные исследования. Кроме того, для запуска акции по переходу на другое масло было необходимо подготовить систему логистики.

#### **Что это означает для клиентов, на автомобилях которых блок Mechatronik уже был заменён?**

Клиенты, автомобили которых оборудованы 7-ступенчатой КП DSG, в рамках сервисной акции приглашаются на сервисную станцию. Клиенты, автомобили которых подпадают под действие акции, информируются нашими сервисными организациями.

#### **Какие автомобили подпадают под эту сервисную акцию?**

Все автомобили с 7-ступенчатой КП DSG, у которых коробка передач была заправлена синтетическим маслом, приглашаются на сервисную станцию для замены масла.

#### **Возможно ли возникновение данной неисправности (повреждения) на любом автомобиле, оборудованном 7-ступенчатой КП DSG?**

Преимущественно неисправности подвержены автомобили в регионах с жарким и влажным климатом (Юго-Восточная Азия), эксплуатируемые в экстремальном режиме с частыми остановками и троганиями. В некоторых случаях у них может возникнуть электрическая неисправность в блоке управления КП.

#### **Можно ли продолжать эксплуатировать автомобиль до замены масла?**

Да, автомобиль можно продолжать эксплуатировать до замены масла КП, потому что, как правило, блок Mechatronik выходит из строя при запуске двигателя, и в случае выхода блока Mechatronik из строя автомобиль остаётся контролируемым и движется накатом.

### **Есть ли опасность для водителя и пассажиров?**

Нет, однако не исключено, что при возникновении неисправности во время движения может пропадать тяга. Резкого снижения скорости не происходит, поведение автомобиля становится похожим на поведение автомобиля с МКП, у которого во время движения нажимается (и удерживается нажатой) педаль сцепления. Все важные функции (рулевое управление, тормозная система, освещение, аварийная световая сигнализация и т. д.) сохраняются. Автомобиль можно безопасно отвести за пределы дороги.

### **Может ли водитель распознать возникшую неисправность?**

При возникновении неисправности внимание водителя привлекается мигающим индикатором включённой передачи в комбинации приборов, а также увеличением оборотов двигателя при нажатии педали акселератора и отсутствием тяги.

### **Какие работы проводятся на автомобиле?**

На всех автомобилях, подпадающих под действие акции, в коробке передач синтетическое масло заменяется минеральным маслом. Кроме того, программное обеспечение блока управления КП путём обновления адаптируется к применению минерального масла.

### **Какие меры были приняты для того, чтобы такие неисправности не повторялись в будущем?**

Проблема была устранена путём применения минерального масла КП. Для владельцев автомобилей, находящихся в эксплуатации, минеральное масло КП доступно повсеместно, и применяется в рамках сервисной акции.

### **Сколько времени займут проверка и ремонт?**

Ремонт автомобиля длится примерно полтора часа.

### **Применима ли гарантия мобильности?**

Нет, в этом случае гарантия мобильности не применяется.

### **Следует ли заранее согласовать время визита с дилером?**

Да, безусловно. Дилер хотел бы обеспечить, чтобы время ожидания выдачи автомобиля из ремонта было как можно более коротким.

### **Двойное сцепление тоже заменяется?**

Нет, замена сцепления не является составной частью работ по акции.

## **Вопросы в зависимости от рынка**

**Какое влияние масло КП оказывает на выход из строя блока Mechatronik?**

При использовании синтетического масла в отдельных случаях под влиянием высокой температуры воздуха и высокой влажности в сочетании с тяжёлыми условиями эксплуатации возможно короткое замыкание в блоке Mechatronik. Интенсивные исследования подтвердили, что этот процесс прекращается при переходе на минеральное масло.

**Переход к применению минерального масла вместо синтетического может привести к новым проблемам?**

Нет, наши интенсивные исследования всегда демонстрировали положительные результаты. По этой причине, учитывая интересы наших клиентов, мы приняли решение о проведении этой сервисной акции.

**Минеральное масло необходимо заменять после определённого периода эксплуатации?**

Нет, регулярно заменять масло, по-прежнему, не требуется.

**Почему при проведении этой акции одновременно необходимо обновлять программное обеспечение?**

Программное обеспечение блока управления КП должно быть адаптировано к изменившейся вязкости масла.

**В рамках действующей отзывной акции я уже получил новый блок Mechatronik с синтетическим маслом. Масло в нём тоже будет заменяться?**

Да, все клиенты, в том числе и те, на автомобилях которых блок Mechatronik был заменён, будут проинформированы своими дилерами о переходе на новое минеральное масло.

## **Вопросы по всей сервисной акции:**

### **В каких странах должна проводиться акция по замене масла КП?**

Мы проводим эти действия в качестве добровольной отзывной акции в Китае и других странах Юго-Восточной Азии, а также в США. Во всех других странах замена масла будет выполняться в рамках сервисной акции. Все клиенты, автомобили которых подпадают под действие акции, будут соответствующим образом проинформированы о проведении акции и получат письменное уведомление.

### **Когда запускается эта акция?**

По причинам, связанным с логистикой, одновременное начало действия акции во всех странах невозможно. Акция будет запущена с xx в Китае и странах Юго-Восточной Азии, а затем будет постепенно расширена на все остальные страны. Импортёры были нами проинформированы и письменно уведомят клиентов о необходимости визита на сервисную станцию.

## **Вопросы для рынка Европы:**

### **Акция по замене масла КП будет проводиться и в Европе?**

Да, мы намерены заменить масло КП в рамках сервисной акции и на автомобилях наших клиентов в Европе.

### **Почему в Volkswagen было принято решение о замене масла КП?**

В рамках дальнейшего контроля качества в ходе эксплуатации автомобилей с 7-ступенчатой КП DSG (DQ200), особенно при воздействии высокой температуры и влажности при одновременной эксплуатации в жёстком режиме с частыми остановками и троганиями в мегаполисах, со временем удалось подтвердить влияние используемого масла КП на возникновение неисправности. Долгосрочные исследования показали, что из-за процессов электролиза в сочетании с синтетическим маслом между токопроводящими дорожками осаждаются токопроводящие частицы, которые становятся причиной неисправности. В случае применения минерального масла эта проблема устраняется.

Поэтому, чтобы обеспечить удовлетворённость клиентов, эксплуатирующих автомобили с КП DSG, в Volkswagen было принято решение добровольно провести отзывные или сервисные акции и пригласить клиентов для замены масла КП на сервисные станции.

### **Когда запускается эта акция?**

Окончательное решение по этому вопросу пока не принято. Однако мы исходим из того, что акция будет запущена в xx квартале. Наши клиенты будут письменно уведомлены дилерами о проведении акции.

**Почему блоки Mechatronik заменяются только в странах Юго-Восточной Азии, а мы, в Европе, получаем только другое масло для КП?**

Неисправности возникают в отдельных случаях в климатических зонах с высокой температурой и влажностью воздуха в сочетании с тяжёлыми условиями эксплуатации. Таким образом, автомобили в Европе этой неисправности не подвержены. Тем не менее, мы решили перейти к применению минерального масла в 7-ступенчатых КП DSG во всём мире.