

Uzticības veidošanas pasākums: Kas ir ŠKODA Uzticības veidošanas pasākums?

Ieviešot Uzticības veidošanas pasākumu, ŠKODA informē savus klientus par to, ka izskatīs jebkādas sūdzības, kas izriet no tehniskajiem pasākumiem, kas tika veikti automašīnām ar EA189 tipa dīzeļdegvielas dzinējiem un kas ir saistīti ar konkrētām dzinēja daļām un izplūdes gāzu apstrādes sistēmu. Uzticības veidošanas pasākums ir spēkā 24 mēnešus no brīža, kad automašīnai tiek veikta tehniskā procedūra un ir piemērojams tikai automašīnām ar nobraukumu zem 250 000 km uz Uzticības veidošanas pasākuma ieviešanas brīdi (atkarībā no tā, kurš kritērijs tiek izpildīts ātrāk).

ŠKODA vienmēr uzstāj uz to, ka šīs tehniskās procedūras veikšana neradīs negatīvu ietekmi uz degvielas patēriņa apjomu, CO2 emisiju apjomu, dzinēja veiktspēju, jaudu, troksni, dzinēja un tā detaļu ilgtspēju. Visi parametri, kas ir attiecināmi uz konkrēto automašīnu, paliek spēkā. Regulatīvās iestādes ir skaidri apstiprinājušas to, ka spēkā esošās prasības tiek izpildītas. Šis apstiprinājums ir attiecināms arī uz emisiju kontroles sistēmu izturības prasībām. Uzticības veidošanas pasākums neietekmē šo kategoriju.

Īstenojot Uzticības veidošanas pasākumu, ŠKODA skaidri paziņo par to, ka šī darbība neradīs negatīvu ietekmi uz automašīnas izturību. Šī pasākuma mērķis ir stiprināt klientu uzticību tehniskajos pasākumos, kā arī jāiedrošina lielāku klientu skaitu veikt savu automašīnu uzlabošanu.

Tuvākajā laikā klienti saņems detalizētu informāciju par Uzticības veidošanas pasākuma nosacījumiem un apjomu no visiem sertificētajiem izplatītājiem un darbnīcām, atbilstoši automašīnas zīmolam.

2. Kuriem zīmoliem un kuriem modeļiem tiek piedāvāts Uzticības veidošanas pasākums?

Uzticības veidošanas pasākums ir attiecināms uz visām Volkswagen, Audi, Seat, Skoda un Volkswagen Commercial Vehicles automašīnām ar EA189 tipa dīzeļdegvielas dzinējiem, kuriem ir veikts tehniskais uzlabojums.

3. Kam ir paredzēts Uzticības veidošanas pasākums?

Uzticības veidošanas pasākums tiks piedāvāts visiem ŠKODA klientiem, kuru automašīnas ir aprīkotas ar EA189 tipa dīzeļdegvielas dzinēju un kuru automašīnas tiek uzlabotas saskaņā ar 23R6 procedūru. Pasākums tiek piemērots tikai automašīnām ar nobraukumu zem 250 000 km uz Uzticības veidošanas pasākuma īstenošanas brīdi. Lai piedalītos Uzticības veidošanas pasākumā, klientam ir jāsniedz pierādījumi tam, ka automašīnai ir veikti visas ražotāja rekomendētās apkopes un tehniskā apkope (t.i., automašīnas ar pilnu servisa apkopes vēsturi).

Uzticības veidošanas pasākums ir attiecināms arī to klientu automašīnām, kurām jau ir veikta šī tehniskā apkope (ar nosacījumu, ka tiek izpildītas visas citas prasības). Uzticības veidošanas pasākuma īstenošana ir piesaistīta automašīnas identifikācijas numuram, kas nozīmē to, ka, ja automašīna tiek pārdota 24 mēnešu laikā, Uzticības pasākuma noteikumi un priekšrocības ir pieejami arī jaunajam automašīnas īpašniekam.

Uzticības veidošanas pasākums ir spēkā visā pasaulē, izņemot ASV, Kanādu un Dienvidkoreju, kur spēkā ir citi noteikumi.

4. Kurām detaļām tiek piemērots Uzticības veidošanas pasākums?

Uzticības veidošanas pasākums tiek piemērots 11 detaļām izplūdes gāzu recirkulācijas sistēmā, degvielas padeves sistēmā un emisiju pēcapstrādes sistēmā: lambda zonde, temperatūras sensors, izplūdes gāzu recirkulācijas sistēmas (EGR) maiņas vārsts, izplūdes gāzu recirkulācijas vārsts, izplūdes gāzu spiediena diferenciālais sensors, inžektors, augstspiediena sūknis, degvielas sadalītājs, spiediena kontroles vārsts, spiediena sensors, augstspiediena cauruļvadi.

Uzticības veidošanas pasākums neietekmē ŠKODA viedokli par to, ka šāda veida tehniskie pasākumiem nav negatīvas ietekmes uz dzinēja un tā daļu ilgmūžību. Atbildīgās organizācijas ir apstiprinājušas to, ka tehniskie pasākumi atbilst visām juridiskajām prasībām un tiem nav negatīvas ietekmes uz degvielas patēriņu, CO2 emisiju apjomu, dzinēja veiktspēju, jaudu un troksni.

5. Kādi ir Uzticības veidošanas pasākuma nosacījumi?

Papildinot augstāk minētos nosacījumus:

1) Uzticības veidošanas pasākums

- › tiek īstenots, izvērtēts un ieviests tikai pie sertificēta izplatītāja,
- › tiek piemērots tikai sūdzībām par materiāliem un darbiem, kas ir saistīti ar tālāk uzskaitītajām detaļām izplūdes gāzu recirkulācijas sistēmā, degvielas padeves sistēmā un emisiju pēcapstrādes sistēmā: lambda zonde, temperatūras sensors, EGR maiņas vārsts, izplūdes gāzu recirkulācijas vārsts, izplūdes gāzu spiediena diferenciālais sensors, inžektors, augstspiediena sūknis, degvielas sadalītājs, spiediena kontroles vārsts, spiediena sensors, augstspiediena cauruļvadi.
- › nesedz izdevumus, kas ir saistīti ar maiņas auto, ikdienas vajadzībām, zaudējumiem, utml.

(2) ar nosacījumu, ka

- › attiecīgajai automašīnai ar EA189 dzinēju ir veikta apkope 23R6
- › automašīnai tika veiktas visas nepieciešamās tehniskās apkopes saskaņā ar apkopes grafikiem, uzlabojumiem un atsaukumiem saskaņā ar ŠKODA prasībām

(3) ar nosacījumu, ka automašīnai nav piemērojams neviens no zemāk uzskaitītajiem gadījumiem:

- › dabiskais nolietojums, t.i. automašīnas bojājumi, kas radušies lietošanas rezultātā,
- › automašīnas īpašnieks, nesertificēta darbnīca vai nesertificēts izplatītājs nav veikuši nepieciešamos remontdarbus vai tehnisko apkopi (piem., nav izmantotas oriģinālās rezerves daļas, utml.),

- > nav ievērotas automašīnas lietošanas instrukcijā aprakstītās prasības pret automašīnas izmantošanu un apkopi,
- > automašīnai trešās puses vai ārējo apstākļu, piemēram, ceļu satiksmes negadījums, negaiss/krusa, plūdi, utml., izraisīti bojājumi, kas ir izraisījuši automašīnas tehnisko problēmu,
- > jebkāda veida sūdzības par daļiņu filtru, kuru iemesls ir pelnu apjoms,
- > automašīnā ir iebūvētas neparedzētas detaļas vai automašīnai ir veiktas neatļautas izmaiņas, piemēram, čiptūnings,
- > automašīna ir izmantota neatbilstošā veidā, piemēram, autosacīkstēs vai pārmērīgi smagu kravu pārvadāšanā,
- > automašīnas turētājs nav iesniedzis sūdzību noteiktajā laikā,
- > automašīnas turētājs nav devis ŠKODA pietiekami daudz laika, lai atrisinātu problēmu.

6. Vai uzticības veicināšanas pasākumā drīkst piedalīties arī tad, ja mana automašīna jau ir piedalījies tehniskajā pasākumā?

Jā. Kā minēts augstāk, uzticības veicināšanas pasākums attiecas uz visiem klientiem, kuru atbilstošā automašīna ir piedalījies tehniskajā pasākumā, sākot ar dienu, kad pakalpojums tika saņemts (ar nosacījumu, ka automašīna atbilst visiem pārējiem uzticības veicināšanas pasākuma nosacījumiem).

Ja kādam no klientiem ir radušies izdevumi par viņu automašīnai veiktajiem, saistītajiem darbiem, un viņi ir noteikuši, ka tie radušies dēļ daļības tehniskajā pasākumā, Škoda ar prieku izskatīs, vai apmaksu par darbiem var segt Škoda-Auto. Jebkādas prasības saistībā ar šo izdevumu segšanu jāpiestāda autorizētajam Škoda servisa partnerim tajā pašā valstī, kur tika veikti darbi pirms 2017. gada 31. decembra.

Kādas ir klientu tiesības attiecībā uz uzticības paaugstināšanas pasākumu (UPP)?

Ar uzticības paaugstināšanas pasākumu Volkswagen informē savus klientus, ka uzņēmums uzklausīs jebkādas sūdzības, kas saistītas ar tehniskā pasākuma ieviešanu automašīnām ar EA189 tipa dīzeļdzinējiem un atsevišķām dzinēja un izplūdes sistēmas daļām.

Uzticības uzlabošanas pasākums kopumā attiecas uz 11 komponentēm izplūdes gāzu recirkulācijas, degvielas iesmidzināšanas un emisiju pēcāpstrādes sistēmās: lambda zonde, temperatūras sensors, EGR pārslēgšanas vārsts, EGR vārsts, EGR spiediena diferenciālais sensors, inžektors, augstspiediena sūknis, degvielas caurules, spiediena kontroles vārsts, augstspiediena cauruļvadi.

Uzticības uzlabošanas pasākums ir spēkā 24 mēnešu period no brīža, kad automašīnai ir veikts tehniskais pasākums, un tikai tām automašīnām, kuru nobraukums nepārsniedz 250 000 kilometrus uzticības uzlabošanas pasākuma veikšanas laikā (atkarībā no tā, kas izpildās agrāk).

Tas attiecas arī uz tiem klientiem, kuru automašīnas ir atjauninātas.

Ar uzticības uzlabošanas pasākumu Volkswagen apliecina, ka tehniskajam pasākumam nav negatīvas ietekmes uz dzinēja un pēcapstrādes sistēmas izturību. Regulatori ir apstiprinājuši, ka tehniskais pasākums atbilst visām juridiskajām prasībām, un tam nav negatīvas ietekmes uz degvielas patēriņa, CO2 izmešu, dzinēja jaudas, maksimālā griezes momenta un skaņas emisijas rādītājiem. Ar uzticības uzlabošanas pasākumu Volkswagen vēlas nodot skaidru vēstījumu, ka atjauninājumam nav negatīvas ietekmes uz automašīnas izturību. Šim pasākumam būtu arī jāstiprina klienta pārliecību par tehnisko pasākumu un jāveicina tas, ka vēl vairāk klientu izvēlēsies atjaunināt savas automašīnas.

Detalizēta informācija par uzticības uzlabošanas pasākuma noteikumiem ir pieejama pie visiem attiecīgo zīmolu autorizētajiem dīļeriem un servisiem, kā arī tiešsaistē.

Protams, visi klienti var sazināties ar atbildīgo klientu atbalsta dienestu, izmantojot pastu, pa e-pastu vai telefonu.