

«ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»
Генеральному директору Volkswagen Group Rus
Маркусу Озеговичу
Руководителю марки Volkswagen в России
Вратиславу Страшилу
адрес:
г. Москва, Ул. Обручева, д. 30/1 стр. 2, бизнес-центр «Кругозор»

Директору завода ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»
доктору Йозефу Баумерту
адрес:
г. Калуга, ул. Автомобильная, д. 1

ОТКРЫТОЕ ПИСЬМО

Мы, члены Всероссийского клуба **polosedan.ru**, являемся владельцами легковых а/м марки Volkswagen Polo Sedan, произведенных Volkswagen Group (далее VAG), оснащенных двигателями внутреннего сгорания (далее ДВС) модели CFNA.

УВЕДОМЛЯЕМ ВАС

В результате эксплуатации на различных пробегах а/м, находящихся на гарантийном обслуживании, были выявлены ряд неполадок указанного двигателя и элементов его крепления, а именно:

1. Металлический стук при запуске на холодную со стороны моторного отсека и ДВС;
2. Повышенные вибрации в момент запуска ДВС, передающиеся на кузов а/м;
3. Стук со стороны моторного отсека при проезде неровностей.

В первом случае, по нашему мнению и с учетом ТРП №2032955/1, последствиями этого стука является повышенный износ шатунно-поршневой группы и блока цилиндров, **не свойственный пробегу ДВС**. Также сообщаем Вам, что после проведения работ по ТРП № 2032955/1 данная неполадка сохраняется и воспроизводится через непродолжительное время эксплуатации. Таким образом дефект не устранен. Данный дефект обнаружен и на а/м Skoda Fabia с ДВС аналогичной модели.

Во-втором и третьем случае неисправность вызвана дефектом левой опоры (сайлентблоков) ДВС. Замена на аналогичные и модифицированные опоры дефект не устраняют.

С указанными симптомами неполадок многие владельцы обращались в сертифицированные центры по обслуживанию а/м (ОД). В результате таких обращений, указанные дефекты диагностировались как неполадки, произошедшие не по вине покупателя, вследствие чего такие ремонты или замены деталей коробки производились в счет гарантии, а многие обращения были отклонены ОД и объяснялись конструктивной особенностью данных а/м. Также при обращении по описанным выше проблемам к официальным службам сервиса концерна VAG многие владельцы сталкиваются с некомпетентностью и неосведомленностью соответствующих технических служб ОД по существующим проблемам. В итоге данные дефекты не были устранены. В тоже время

нам не совсем понятно о каких «конструктивных особенностях» идет речь и почему о существовании таких существенных, как выясняется сейчас, «конструктивных особенностях», мы не были проинформированы при покупке автомобиля.

Считаем такой подход к клиентам и владельцам продукции VAG недопустимым.

Учитывая выше изложенное, а также:

- многочисленные обращения автовладельцев с жалобами на работу ДВС и его узлов крепления;
- аналогичные проблемы ДВС а/м SKODA FABIA;
- значительной потери стоимости а/м на вторичном рынке, по сравнению с а/м этого класса и оснащения;
- сложные отношения сложившиеся с ОД по этому вопросу;

ТРЕБУЕМ:

1. Продлить гарантию на ДВС CFNA и его навесное оборудование до 5-ти лет или 150 000 км пробега для всех а/м, произведенных концерном VAG (Volkswagen, Skoda), оснащенных данной моделью ДВС. Сроком начала гарантии считать дату заключения договора купли-продажи (акт приёма-передачи).
2. Принять незамедлительные меры по устранению недостатков, недоработок ДВС CFNA и элементов его крепления.
3. Провести сервисную компанию по устранению указанных дефектов в счет гарантийного обслуживания а/м с обязательной отметкой в сервисной книжке о прохождении процедуры, с указанием номера ТРП .
4. В случае если ремонты каких-либо узлов ДВС CFNA проводились вне гарантийного ремонта и за счет денежных средств автовладельца, обязать ОД произвести возврат понесенных расходов в полном объеме в течение 10-ти дней после обращения.
5. В случае полного удовлетворения наших требований, просим известить об этом все официальные службы сервиса концерна VAG. В противном случае будем вынуждены доказывать справедливость наших требований в установленном законом порядке.

При невозможности решить проблему работы ДВС CFNA будем вынуждены настаивать на проведении концерном гарантийных замен ДВС CFNA на ДВС с аналогичными техническими характеристиками.

Ответ просим подготовить в течение 10-ти дней после получения письма.

Доводим до Вашего сведения, что данное обращение и полученный ответ будет размещен нами для публичного обсуждения на сайте **polosedan.ru**.

С уважением, члены Всероссийского клуба polosedan.ru.