

**Вниманию:**

Членам инициативной группы:

[//www.polosedan.ru](http://www.polosedan.ru);Alex Lyalin [alex\\_lyalin@mail.ru](mailto:alex_lyalin@mail.ru)

касательно вопросов по двигателю

1,6 MPI CFNA

ООО ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус

After Sale

(499) 957-0000

(495) 957-0999

[info@volkswagen.ru](mailto:info@volkswagen.ru)

26/03/2014

2

От

Отдел

Телефон

Факс

E-Mail

Дата

Страниц

Уважаемые Дамы и Господа!

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус» выражает Вам своё глубокое почтение и в ответ на поставленные вами вопросы относительно двигателя 1,6 MPI CFNA сообщает следующее.

1. *Предоставление четкой и полной информации о причине возникновения стуков, их последствиях и влиянии на ресурс ДВС;*

При холодном запуске двигателя в отдельных случаях и при определённых условиях (например, при экстремально низких температурах) в фазе прогрева могут появляться стуки. Однако такие стуки проявляют себя отнюдь не на всех двигателях и не всегда. На появление стука влияет большое количество факторов, в частности, наличие различных поставщиков комплектующих и индивидуальные условия эксплуатации, а также, используемые горюче-смазочные материалы. Причиной такого эффекта является так называемая «перекладка» поршней ЕМ в цилиндрах, связанная с особенностями формы поршней, а именно их геометрией (короткая юбка). Такая форма характерна для большинства современных поршней и призвана снизить вес детали и повысить эффективность двигателя. По информации производителя, указанный стук не влияет на работоспособность мотора, не приводит к каким-либо существенным негативным последствиям, к повышенному износу деталей ЦПГ или снижению ресурса двигателя.

При обнаружении посторонних стуков мы рекомендуем обратиться в официальный сервис. В случае необходимости на предприятиях VW для оптимизации работы двигателя производится замена поршней на новые с модернизированной геометрией.

2. *Продление срока гарантийного обслуживания на двигатели модели CFNA до 5 лет или 150000 км пробега, в том числе и для автомобилей, в отношении которых установленный ранее двухгодичный срок гарантийного обслуживания истек;*

Необходимые работы и замена деталей в таких случаях производятся без взимания платы с владельцев как в период 2-х летней гарантии, так и за его пределами. При этом в каждом конкретном случае решение о замене принимается техническими специалистами, учитывая индивидуальные данные автомобиля: его возраст, пробег, характер неисправности, периодичность пройденных ТО, условиях эксплуатации автомобиля и т.д., в том числе по косвенным признакам.

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»

117485, Москва,

ул. Обручева, 30/1

Телефон: +7 499 957-0000

Факс: +7 499 957-0999

[vwmsk@volkswagen.ru](mailto:vwmsk@volkswagen.ru)

Фольксваген

Легковые автомобили

Телефон: +7 499 957-0000

Факс: +7 499 957-4999

[info@volkswagen.ru](mailto:info@volkswagen.ru)[www.volkswagen.ru](http://www.volkswagen.ru)

Фольксваген

Коммерческие автомобили

Телефон: +7 499 957-0000

Факс: +7 499 957-4999

[nf@volkswagen.ru](mailto:nf@volkswagen.ru)[www.volkswagen.ru](http://www.volkswagen.ru)



Seite 2

3. *Принятие незамедлительных мер по устранению недостатка в ныне выпускаемых ДВС данной модели;*

Соответственные мероприятия в производстве приняты в середине 2013 года. Для дилеров новые детали доступны с мая 2013 года.

4. *Обеспечение гарантированного безвозмездного устранения описанного недостатка ДВС силами ОД как для автомобилей, находящихся на гарантии, так и сошедших с программы гарантийного обслуживания;*

См. п.2

5. *В случае, если аналогичные ремонты ДВС проводились вне рамок гарантийного обслуживания и за счет денежных средств автовладельца, обеспечение возмещения автовладельцу понесенных расходов;*

Возмещение автовладельцу понесенных расходов за ранее произведенный возмездный ремонт в рамках указанного дополнительного обязательства, к сожалению, не предусмотрено.

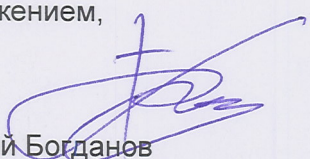
6. *В случае удовлетворения перечисленных требований извещение об этом всех официальные службы сервиса концерна VAG (Volkswagen, Skoda) с целью обеспечения единообразного подхода в решении описанной проблемы;*


Все дилеры VW прошли соответствующее обучение и полностью владеют информацией по данному вопросу. Как мы сообщали ранее, случаи на автомобилях марки Skoda нам не известны.

7. *При невозможности решить проблему надежности и работоспособности ДВС указанной модели в разумные сроки - проведение концерном замен проблемных ДВС на ДВС с аналогичными или лучшими техническими характеристиками в рамках выполнения гарантийных обязательств.*

Проблема решена в серийном производстве и в условиях дилерских предприятий. См. п. выше.

С уважением,

  
Андрей Богданов  
руководитель отдела  
технического сервиса  
подразделение Групп Сервис

  
Александр Саакян  
руководитель отдела  
качества сервиса  
Фольксваген Легковые Автомобили