

----- Пересылаемое сообщение -----

04.2021, 12:11,

l@yandex.ru):

Директору сервисного центра

От

Тел. 8

9

И, добрый день. Прошу вас разобраться в спорной ситуации с гарантийным обслуживанием моего автомобиля Лада Веста СВ Кросс, регистрационный знак , идентификационный номер (VIN) > }.

.04.2021 года в 13.00 я обратился в ваш сервисный центр для гарантийного ремонта своего автомобиля. Машина приобреталась и дважды обслуживалась в вашем центре (ТО1 и ТО2).

При оформлении, в числе прочих, мной была заявлена следующая неисправность: вибрация кузова автомобиля при движении на 1 и 2 передаче. Наиболее явно вибрация проявлялась при движении на подъём и на крутом медленном развороте.

Неисправность заявлялась мной ранее на ТО1 (11843 км) и ТО2 (27126 км). На ТО1 была проведена адаптация коробки передач по гарантии. Это не помогло и в следующий раз, при заезде на ТО2, я снова заявил эту неисправность в числе прочих. На ТО2 вибрация (не очень сильно выраженная, но достаточно заметная) была продемонстрирована мастеру-приёмщику при тестовой поездке. Также, после того как загнав автомобиль в ремонтную зону, он позвонил мне и подтвердил, что при заезде автомобиль сильно задрожал, неисправность он увидел, и заверил меня, что будут проведены диагностические работы. При выдаче автомобиля мне было сказано, что была проведена адаптация коробки передач. Я объяснил, что эта процедура уже безрезультатно проводилась на первом ТО и попросил вписать в акт выполненных работ информацию о том, что вибрация кузова действительно была замечена работниками дилерского центра, чтобы не иметь проблем с подтверждением неисправности в дальнейшем. отказался это сделать, объяснив это тем, что не имеет таких полномочий. Для решения вопроса мы совместно с подошли к начальнику смены , я повторил свою просьбу и получил повторный отказ в регистрации неисправности в акте. Возникла конфликтная ситуация, разговаривал со мной грубо. В разговоре с мне тоже пришлось перейти на повышенный тон, но грубостей я не допускал, при этом вёл себя достаточно корректно. Мне удалось убедить сотрудников центра вписать диагностированную неисправность в акт выполненных работ № от

.04.2020 г. После этого мне был выписан пропуск и я попытался покинуть территорию центра. Но охрана отказалась меня выпускать, причину не сообщили. После неоднократного обращения к сотрудникам центра я сказал , что если меня не выпустят немедленно, то я вызову сотрудников полиции. После этого проблема с пропуском якобы решилась и я смог покинуть территорию центра, задержка составила около 40 минут.

На следующий день мне позвонил начальник охраны вашего сервисного центра и мы обсудили сложившуюся ситуацию с намеренным удерживанием моего автомобиля на территории центра. В конце разговора он обещал инициировать служебное расследование и сообщить мне о результатах, но после этого со мной никто не связывался.

Проблема с вибрацией кузова после проведённой на ТО2 адаптации коробки передач не устранилась, но я не обращался более в ваш сервисный центр, так как не видел готовности сотрудников помочь мне в решении проблемы. В апреле 2021 года я позвонил на горячую линию ООО «Автоваз» для получения консультации, как мне действовать в сложившейся ситуации. После этого я получил приглашение от вашего центра приехать на гарантийное обслуживание.

При последнем гарантийном обращении в ваш сервис технический эксперт с помощью компьютера подключился к ЭБУ автомобиля и выполнил адаптацию коробки передач и сканирование кодов ошибок. О предстоящей адаптации коробки меня не предупредили, я узнал об этом, когда процесс уже был завершён. После этого мы с _____ выполнили тестовую поездку. Вибрация кузова стала заметно сильнее, добавилась вибрация при трогании на ровной дороге и при движении задним ходом. Эксперт уверенно заявил о необходимости замены сцепления, также эта рекомендация отражена в договоре-заказе-наряде № _____ от .04.2021 г. Я спросил, может ли адаптация стать причиной усиления вибраций и мастер подтвердил это, сказав, что при сильно изношенном сцеплении так и бывает.

Подошедшему инженеру по гарантии я объяснил, что дважды, в течение гарантийного срока на сцепление (до 30000 км пробега), я обращался с абсолютно такими же симптомами неисправности, но проблема не была решена и попросил произвести замену сцепления по гарантии на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» статья 19 пункт 5. Мне было в этом отказано.

Проблема с неисправным сцеплением является известной «болячкой» автомобиля Лада Веста, на тематических сайтах ей посвящено множество страниц. Я считаю, что сотрудникам вашего центра, как профессионалам, должна быть известна данная проблема, методы её диагностики и решения, но они к сожалению не отнеслись к ней должным образом на первых двух технических обслуживаниях автомобиля.

В итоге, после трёх обращений я получил неправомерный отказ в гарантийном ремонте и очень сильное усиление дефекта после последней адаптации. Сегодня я ездил в центр города по пробкам – автомобиль при трогании и торможении трясёт так, что это затрудняет безопасное движение. Мне приходится приотпускать педаль тормоза, чтобы вибрация при торможении прекратилась; эффективность торможения на трясущемся автомобиле заметно ниже. Эксплуатировать автомобиль при затруднённой ситуации на дороге стало невозможно. Также я опасаюсь повреждения других узлов и механизмов автомобиля от столь сильной вибрации.

Прошу вас разобраться в сложившейся ситуации и одобрить гарантийный ремонт моего автомобиля. Указанные в письме документы при необходимости могу переслать в отдельном письме.

С уважением,