

Otázky a odpovědi

1. Co je to „opatření na podporu důvěry“ značky Audi?

Prostřednictvím opatření na podporu důvěry informuje Audi své zákazníky, že bude zohledňovat všechny podněty zákazníků následující po implementaci servisních opatření na vozidlech s naftovými motory typu EA189 (dále jen "technické opatření"), a která se vztahují k určitým dílům motoru a systému úpravy výfukových plynů. Opatření na podporu důvěry platí po dobu 24 měsíců od okamžiku, kdy byla na voze provedena technická opatření, a pouze pro vozidla, která mají ujetu méně než 250,000 km v okamžiku, kdy je opatření na podporu důvěry uplatněno (platí to, co nastalo dříve).

Audi dále prohlašuje, že implementace technického opatření nemá nepříznivý vliv na hodnoty spotřeby paliva, hodnoty emisí CO₂, výkon motoru, točivý moment, emise hluku nebo životnost motoru a jeho dílů. Všechny hodnoty relevantní pro typové schválení vozu zůstávají platné. To bylo potvrzeno různými odpovědnými regulačními orgány v průběhu schvalování technických opatření.

Prostřednictvím opatření na podporu důvěry vysílá Audi jasný signál, že aktualizace softwaru nemá negativní účinky na životnost vozu. Toto opatření má posílit důvěru zákazníků v technická opatření a má povzbudit ochotu většího počtu zákazníků nechat na svém voze technická opatření provést.

Od všech autorizovaných prodejců a servisů Audi mohou zákazníci obdržet podrobné informace o podmínkách a rozsahu opatření na podporu důvěry ve značku Audi.

2. Které značky nabízejí vstřícné opatření a které modely jsou dotčeny?

Vstřícné opatření se týká všech modelů vozů Volkswagen, Audi, Seat, ŠKODA a Volkswagen užitkové vozy s naftovým motorem typu EA189, na kterých byla provedena technická opatření.

3. Koho se opatření na podporu důvěry týká?

Opatření na podporu důvěry bude nabídnuto všem zákazníkům značky Audi, jejichž vozy jsou vybaveny naftovým motorem typu EA189 a na kterých byla provedena technická opatření jako součást servisní akce 23Q7 spojené s tématem diesel. Týká se pouze vozů s nižším počtem ujetých km než 250,000 km v době uplatnění opatření na podporu důvěry. Aby měl zákazník oprávnění opatření na podporu důvěry uplatnit, musí předložit důkaz o tom, že byla

provedena všechna opatření doporučená výrobcem týkající se servisu a údržby (to znamená, že se to týká vozů s úplnou servisní historií).

Opatření na podporu důvěry se rovněž vztahuje na všechny oprávněné zákazníky, na jejichž vozech již byla technická opatření provedena, a to od data, kdy byla technická opatření provedena. Opatření na podporu důvěry se vztahuje k identifikačnímu číslu (VIN) a platí i pro nového majitele, pokud je vůz prodán během doby 24 měsíců od provedení technického opatření.

Opatření na podporu důvěry platí celosvětově s výjimkou USA, Kanady a Jižní Koreje, pro které platí odlišná úprava.

4. Pro které díly platí opatření na podporu důvěry?

Opatření na podporu důvěry zahrnuje celkově následujících 11 komponentů systému EGR, systém vstřikování paliva a systému následné úpravy emisí: lambda sondu, teplotní senzor, přepínací ventil EGR, ventil EGR, senzor rozdílu tlaku EGR, vstřikovač, vysokotlakové čerpadlo, palivovou lištu, ventil pro kontrolu tlaku, tlakový senzor, vysokotlaké potrubí.

Opatřením na podporu důvěry zůstává nedotčeno stanovisko značky Audi, že technická opatření nemají negativní vliv na životnost motoru a jeho komponentů. Audi předložilo regulačním orgánům důkazy a tyto orgány potvrdily, že technická opatření splňují všechny právní požadavky a nemají negativní vliv na hodnoty spotřeby paliva, hodnoty emisí CO₂, výkon motoru, točivý moment a emise hluku.

5. Jaké jsou podmínky pro opatření na podporu důvěry?

1) Opatření na podporu důvěry

- může být uplatněno pouze vůči autorizovanému servisnímu partnerovi a posuzováno a prováděno pouze autorizovaným servisním partnerem,
- se týká stížností na materiály použité a práce prováděné na následujících komponentech EGR, systému vstřikování paliva a systému následného ošetření emisí: lambda sondě, teplotním snímači, přepínacím ventilu EGR, ventilu EGR, senzoru rozdílu tlaku EGR, vstřikovači, vysokotlakém čerpadle, palivové liště, ventilu kontroly tlaku, tlakovém snímači, vysokotlakém potrubí,
- nezahrnuje poskytnutí jakýchkoli souvisejících služeb (např. poskytnutí náhradního vozu), výdaje zákazníka v souvislosti se technickým opatřením, náhrady újm atd.

2) za podmínky, že

- předmětný vůz s dieslovým motorem EA 189 se zúčastnil servisní akce 23Q7

- byl vůz správně servisován v souladu se servisním plánem, aktualizacemi, servisními opatřeními a svolávacími akcemi podle požadavků značky Audi

3) a pokud nenastal žádný z následujících případů:

- případ přirozeného opotřebení, tzn. zhoršení stavu vozu užíváním,
- majitel nebo neautorizovaný servisní partner nebo prodejce vůz neopravil nebo neservisoval řádně (např. použitím neoriginálních dílů atd.),
- nebyly dodrženy pokyny týkající se provozu, údržby vozu a péče o něj, jak jsou např. uvedeny v návodu k obsluze,
- komponent byl poškozen třetí stranou nebo následkem externích podmínek jako jsou nehoda, bouřka, krupobití, záplavy atd.,
- jde o stížnosti týkající se přílišného zanesení filtru DPF,
- do vozu byly instalovány díly výrobcem neschváleným způsobem nebo byl vůz změněn výrobcem neschváleným způsobem (např. v rámci chip tuningu),
- vůz byl nesprávně používán, např. byl v rozporu s doporučením výrobce používán pro motoristické soutěže nebo byl přetížen,
- držitel vozu neuplatnil požadavek v přiměřeném čase,
- držitel vozu neposkytl značce Audi příležitost vyřešit záležitost v přiměřeném čase a v přiměřeném termínu.

6. Platí Opatření na podporu důvěry, i pokud se můj vůz již zúčastnil technického opatření?

Ano. Opatření na podporu důvěry je platné i zpětně pro všechny vozy, které se zúčastnily technického opatření již v minulosti, a to ode dne provedení technického opatření (pokud jsou splněny všechny další předpoklady pro opatření na podporu důvěry).

Pokud zákazníkovi vznikly náklady za opravu vozidla, které byly vynaloženy v souvislosti s implementací technického opatření, Audi prověří, zda bude tyto náklady hradit. Žádosti na náhradu těchto nákladů musí být podány u autorizovaného servisního partnera Audi ve stejné zemi, kde se oprava prováděla, a to do 31. 12. 2017.

7. Jaké nároky vyplývají zákazníkům z opatření na podporu důvěry?

S opatřením na podporu důvěry sděluje Audi svým zákazníkům, že bude řešit eventuelní požadavky, které souvisí s technickými opatřeními u vozidel se vznětovými motory typu

EA189 a které se týkají určitých součástí motoru a systému dodatečné úpravy výfukových plynů.

Opatření na podporu důvěry platí celkem pro 11 součástí systému zpětného vedení výfukových plynů, systému vstřikování a systému dodatečné úpravy výfukových plynů: lambdasonda, snímač teploty, přepínací ventil zpětného vedení výfukových plynů, ventil zpětného vedení výfukových plynů, snímač diferenčního tlaku, vstřikovací tryska, vysokotlaké čerpadlo, rozdělovací lišta (paliva), tlakový regulační ventil, snímač tlaku, vstřikovací potrubí.

Bezplatné opatření na podporu důvěry platí po dobu 24 měsíců od provedení technického opatření a až do celkového nájezdu max. 250.000 kilometrů při uplatnění nároku (podle toho, co nastane dříve).

Opatření na podporu důvěry se rovněž vztahuje na všechny zákazníky, na jejichž vozech již byla technická opatření provedena.

Společnost Volkswagen vždy prohlašovala, že implementace technického opatření nemá nepříznivý vliv na hodnoty spotřeby paliva, hodnoty emisí CO₂, výkon motoru, točivý moment, emise hluku nebo životnost motoru a jeho dílů. Všechny hodnoty relevantní pro typové schválení vozu zůstávají platné. Příslušné regulační orgány výslovně potvrdily, že požadavky relevantních předpisů jsou splněny. Opatření na podporu důvěry nemá žádný vliv na tento závěr.

Prostřednictvím opatření na podporu důvěry dává společnost Volkswagen jasný signál, že provedení technických opatření nemá negativní účinky na životnost vozu. Toto opatření má posílit důvěru zákazníků v technická opatření a má povzbudit ochotu většího počtu zákazníků nechat na svém voze technická opatření provést.

Detailní informace o pravidlech a podmínkách opatření na podporu důvěry jsou k dispozici u všech autorizovaných prodejců a servisních partnerů vozidel dané značky, případně online.

Zákazníci se samozřejmě mohou také obrátit na příslušné oddělení péče o zákazníky a to dopisem, e-mailem nebo telefonicky.