



Комментарии пресс-службы KIA Motors Rus

Вопрос 1. Какая сейчас гарантия на нейтрализатор для автомобилей 2011-2015 годов выпуска?

- Условия гарантии на каталитический нейтрализатор автомобилей KIA до 2016 года выпуска обозначены в сервисной книжке, которая была выдана клиенту в момент покупки автомобиля.

В начале 2016 года в ответ на запросы российских клиентов компания KIA Motors Rus внесла изменения во внутренние регламенты для дилерской сети. Гарантийный срок на каталитический нейтрализатор для автомобилей с 2016 года выпуска при наличии новой сервисной книжки с соответствующим условием был увеличен до 3 лет или 100 тысяч км пробега и приравнен к сроку гарантии на все остальные элементы системы выпуска отработанных газов. Каталитический нейтрализатор является частью этой системы.

В отдельных случаях, в зависимости от результатов технической диагностики, KIA Motors Rus может рассмотреть возможность применения программы «доброй воли» для ремонта автомобилей KIA до 2016 года выпуска в период действия гарантии.

Вопрос 2. Почему об условиях гарантии не знают дилеры? Или это инициатива конкретных дилеров – придумать повод, чтобы «отшить» клиента и не заниматься ремонтом?

- В приведенном Вами обращении клиента ничего не сказано о том, что дилер неправильно проинформировал клиента об условиях гарантии на каталитический нейтрализатор.

Дилеры осведомлены о гарантийной политике KIA Motors Rus. Если, помимо приведенного Вами в письме обращения от читателя, у Вас есть другие конкретные обращения, пожалуйста, передайте нам контакты и письма читателей. Служба клиентской поддержки KIA Motors Rus будет работать с этими клиентами индивидуально напрямую.

В целом стоит отметить, что, согласно имеющейся у нас статистике обращений, лишь крайне небольшое число клиентов (десятые доли процента от общего объема продаж) столкнулось с проблемой выхода из строя каталитического нейтрализатора на некоторых моделях автомобилей KIA с бензиновым двигателем. В большинстве случаев основной причиной выхода из строя каталитического нейтрализатора является использование топлива неудовлетворительного качества. В мае 2015 года по поручению Президента РФ по всей России прошли совместные проверки качества топлива на АЗС со стороны Росстандарта и Прокуратуры. Эти исследования выявили, что 34% взятых проб не соответствовали ГОСТам, в основном из-за превышения массовой доли серы. Тем немногим клиентам KIA, кто столкнулся с выходом из строя каталитического нейтрализатора, мы стараемся помочь. Однако в любом случае первым этапом является выяснение причины возникновения проблем с данным узлом. Официальные дилеры KIA проводят техническую диагностику, чтобы выяснить, является ли выход из строя каталитического нейтрализатора производственным дефектом или результатом использования топлива, не соответствующего стандартам. По итогам диагностики



Official Partner

принимается решение об отнесении ремонта к категории гарантийного или нет. Если клиент не согласен с решением официального дилера KIA по данному вопросу, он может обратиться напрямую в KIA Motors Rus через Информационную линию KIA по телефону 8-800-301-08-80.

Вопрос 3. Если на гарантийном автомобиле из-за рассыпавшегося нейтрализатора вышел из строя двигатель, дилер обязан отремонтировать автомобиль по гарантии?

- В случае если техническая диагностика покажет, что каталитический нейтрализатор вышел из строя по причине производственного дефекта, официальные дилеры KIA и KIA Motors Rus рассмотрят возможность устранить все последствия разрушения каталитического нейтрализатора по программе «доброй воли».