

Предоставление
гарантии от ООО
“ВРВ-Ост”

Статистика решений ООО “ВРW-Ост” по гарантийным обращениям от СТО ООО “Автопоезд” (станция “Грюнвальд”).

За период с 2019 по 2024 годы включительно на гарантийном портале “ВРW-Ост” было зарегистрировано 125 обращений о рассмотрении неисправности в рамках гарантии. Только 70% из этого количества было признано заводским дефектом компанией “ВРW”.

2024 год: зарегистрировано - 4 обращения, отказано в гарантии - 3 обращения;

2023 год : зарегистрировано - 35 обращения, отказано в гарантии - 11 обращения;

2022 год: зарегистрировано - 26 обращений, отказано в гарантии - 8 обращений;

2021 год: зарегистрировано - 34 обращения, отказано в гарантии - 9 обращений;

2020 год; зарегистрировано - 15 обращений, отказано в гарантии - 5 обращений;

Основные причины отказа в гарантии ООО “БПВ-Ост”

1. Отсутствие ODR-протокола (статистические данные, которые фиксируются электронным блоком EBS полуприцепа).
2. Не подтверждена информация о моменте затяжки резьбовых соединений
3. Нет подтверждающей информации о прохождении технического обслуживания
4. Вероятное превышение допустимой массы на ось полуприцепа
5. Не предоставление дополнительной информации со стороны СТО или клиента

Выписка из протоколов отказов в гарантии

1. Обращение 8888: “Согласно представленным заказ нарядам присутствую работы по модернизации комплектной системы осевого агрегата в связи с изгибом пластин пневмоподушки. Такая поломка происходит исключительно в связи с превышением максимально допустимой нагрузки на осевой агрегат. Вынуждены отказать в компенсации в рамках гарантии”.
2. Обращение 8887: “Согласно представленных фотографий во вложении можно видеть трещины корпуса вокруг шпилек крепления фонаря. Это означает, что фонарь теперь не герметичен. Причиной появления трещин может быть превышение момента затяжки гаек фонаря. Вынуждены отказать в возмещении в рамках гарантии”.
3. Обращение 8736: “Коллеги добрый день. По данной заявке вынуждены отказать в связи с отсутствием ODR протокола. Я по вашей просьбе присутствовал при выравнивании данного ТС и был выявлен дополнительный дефект в виде погнутых опорных пластин стаканов пневморессор на средней оси, что может быть вызвано как постоянным так краткосрочными перегрузками, но установить это не удастся”.

Оплата отказных заявок ООО

“Грюнвальд”
В связи с тем, что отказы в гарантии носят субъективный характер со стороны ООО “БПВ-Ост”, то ООО “Грюнвальд” был вынужден самостоятельно оплачивать ремонты по устранению неисправностей. Субъективность ООО “БПВ-Ост” в признании заводского дефекты выражается в следующем:

1. Использование данных о весе, приходящемся на осевые агрегаты, которые поступают через систему “WABCO” (ODR-протокол). Данная система не является средством измерения, так-как не зарегистрировано в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).
2. Отказ клиенту в признании гарантии по причине отсутствия установленного модулятора Wabco уровня TEBS с системой записи весовых нагрузок на осевые агрегаты (ODR-протокол), что является нарушением договора №21-WR137. Данные модуляторы не поставляются в Россию после наложения санкций. Кроме этого, в договоре №21-WR137 отсутствует ссылка на обязательную установку такой системы.
3. Отсутствие причинно-следственных связей при определении причины дефекта в световом оборудовании “ERMAX” (входит в группу компаний “BPW”). Например, внешние

Пример дефектов, которые по мнению “ВРВ” не являются гарантийными.

Поворот составного рычага вокруг оси, что приводит к крену кузова полуприцепа на одну сторону.



Разрушение тормозной накладки

Отказ в гарантии по причине
отсутствия ODR-протокола



Течь амортизаторов

Положительное решение

возможно только при наличии

ODR-протокола



