

09/08/2010.

В ЗАО «Крайслер РУС»  
Руководителю послепродажного  
обслуживания Иванову М.С.

Уважаемый Максим Сергеевич,

Я, Якимович Юрий Михайлович проживаю в г. Москва, дом тел 358-23-08, моб 8-919-105-33-29, на протяжении многих лет являюсь бескомпромиссным приверженцем всемирно известной марки Крайслер. В настоящее время владею автомобилем Крайслер 300С гос.номер М396УЕ, VIN 1С3ААВ3R05Н667039. Некоторое время назад, официальным дилером компанией «Автолайт» мне было предложено по ресолл завода-изготовителя заменить катализаторы на вышеуказанном автомобиле. Автомобиль работал идеально, система диагностики не выдавала никаких диагностических ошибок при считывании ключом.

07.07.2010 Рекол был выполнен (приложение № 1), но у сотрудников «Автолайт» возникли трудности с перепрограммированием компьютера РСМ под установленные катализаторы. С меня была взята плата за доп. работы связанные с заменой катализаторов (приложение №2) и было предложено приехать через несколько дней для перепрограммирования РСМ. Обусловлено это было тем, что «Автолайт» послал запрос на завод-изготовитель касающийся вышеуказанных проблем. Через несколько дней ответ был получен и сотрудники «Автолайт» пригласили меня снова на перепрограммирование. 12.07.2010 это было успешно выполнено (приложение 3)

После примерно трехсот-километрового пробега после замены катализаторов, на панели приборов загорелся Check Engine. При считывании ключом появилась ошибка P0161(Неисправность левого нижнего датчика кислорода катализатора). Я снова записался на диагностику. 06.08.2010 после диагностики мне было предложено заменить датчик кислорода. Но после его замены проблему решить не удалось и было вынесено решение заменить блок РСМ за мой счет. Плату за повторные диагностические работы и съем-установку датчика с меня исправно сняли (приложение 4). Хотя как оказалось причина была не в нем, да и диагностика после уже известной им проблемы, думаю была излишней.

Что мы имеем на сегодняшний день, после исполнения так называемого БЕСПЛАТНОГО рекола: Неустойчивая работа двигателя, повышенный расход топлива, горящий Check engine и в перспективе замена РСМ за 35 000 рублей без работ по его установке. Автомобилем в настоящее время пользоваться затруднительно ввиду его ненадежной работы.

Прошу Вас разобраться с этим вопросом, так как имею все основания, да и уверенность в том, что необходимость замены РСМ (если таковая действительно имеется, т.к. имеется ошибка P0161) возникла вследствие манипуляций с перепрограммированием со стороны сотрудников «Автолайт». Намеренно не ставлю в копию завод-изготовитель и не перевожу текст, т.к. верю, что вопрос удастся решить на Вашем уровне.

Заранее благодарен,  
Якимович Юрий Михайлович.

## Слесарные работы

No	Выполненные работы	Код ТО	Нормо час	Стоимость
1	Катализаторов, правого и левого - Замена , PCM - перепрограммирование Exhaust Catalitic Assemblies, Right and Left - Replace and Reprogram the PCM	11F47183	1.3	3'276.00р
Итого за ремонт			1.3	3'276.00р

### Накладная

Поставщик : ЗАО "АВТОЛАЙТ"

Получатель : Юрий Михайлович

### 1. 1. Стоимость запасных частей и материалов

No	No по кат.	Наименование	Цена	Кол-во	Сумма
1	68002135AA	Конвертер катал. 300C 2005 RWD 2.7/3.5L 42RLE ; 2006 RWD 3.5L 42RLE /F47/ CONVERTER /F47/	31'416.00р	1	31'416.00р
2	68002134AA	Конвертер катал. 300C 2005 RWD 2.7/3.5L 42RLE ; 2006 RWD 3.5L 42RLE /F47/ CONVERTER /F47/	31'416.00р	1	31'416.00р
Итого за зап.части и материалы					62'832.00р

Итого сумма (с учетом скидки) : 66'108 руб. 00 коп.

Сумма прописью : (Шестьдесят шесть тысяч сто восемь руб. 00 коп. )

Оплачено наличными средствами (без налога с продаж): 66'108 руб. 00 коп.

В том числе НДС : 10'084 руб. 27 коп.

**Всего оплачено наличными средствами : 66'108 руб. 00 коп.**

**Всего оплачено по заказ наряду :66'108 руб. 00 коп.**

Всего сумма НДС : 10'084 руб. 27 коп.

Сумма НДС прописью : Десять тысяч восемьдесят четыре руб. 27 коп.

### Рекомендуемый ремонт

Пробег из PCM соответствует показаниям одометра.

Работы выполнены по программе Recall без оплаты.

Работы выполнены 07.07.2010 в 20,40

Клиент извещен 07.07.2010 в 20,50

Автомобиль выдан клиенту 07.07.2010.

*Автомобиль из ремонта принял, претензий к объему и качеству выполненных работ, комплектации и внешнему виду автомобиля не имею. Снятые, неиспользованные запасные части и неизрасходованные материалы получил.*

*Приложение №1*

## Слесарные работы

№	Выполненные работы	Код ТО	Нормо час	Без скидки	Стоимость (-10.00%)
1	Проверочные работы	00000000*	0	0.00р	0.00р
2	Слесарные работы	90000001*	1	2'520.00р	2'268.00р
3	Подвески-диагностика	98000807*	0.4	1'008.00р	907.20р
Итого за ремонт			1.4	3'528.00р	3'175.20р

Накладная

07 ИЮЛ 2010

Поставщик : ЗАО "АВТОЛАЙТ"  
Получатель : Якимович Юрий Михайлович

ОПЛАЧЕНО

### 1. 1. Стоимость запасных частей и материалов

No	No по кат.	Наименование	Цена	Кол-во	Сумма без скидки	Скидка	С учетом скидки
1	06104717AA	Гайка M10x1.5 NUT	63.00р	6	378.00р	10.00%	340.20р
2	06507880AA	Шпилька выпускного коллектора STUD	84.00р	4	336.00р	10.00%	302.40р
Итого за зап.части и материалы					714		642.60р

Итого сумма (с учетом скидки) : 3'817 руб. 80 коп.

Сумма прописью : (Три тысячи восемьсот семнадцать руб. 80 коп.)

Оплачено наличными средствами (без налога с продаж): 3'817 руб. 80 коп.

В том числе НДС : 582 руб. 38 коп.

**Всего оплачено наличными средствами : 3'817 руб. 80 коп.**

ЗАО "АВТОЛАЙТ"  
ИНН 7720028799

07 ИЮЛ 2010

**Всего оплачено по заказ наряду : 3'817 руб. 80 коп.**

Всего сумма НДС : 582 руб. 38 коп.

Сумма НДС прописью : Пятьсот восемьдесят два руб. 38 коп.

## Рекомендуемый ремонт

Выполнены слесарные работы - откручивание закисших шпилек приемных труб, восстановление резьбы в коллекторах и замена шпилек

Серьезных дефектов в ходовой части не обнаружено

*Автомобиль из ремонта принял, претензий к объему и качеству выполненных работ, комплектации и внешнему виду автомобиля не имею. Снятые, неиспользованные запасные части и неизрасходованные материалы получил.*

*Приложение №2*

Заказ-наряд No 198835

Дата : 12 Июля 2010

VIN	№ Двигателя	Пробег	Год	Модель	Гос. номер
1C3AAB3R05H667039		104129	2005	LX/LE 300C/	M396YE
Владелец а/м : Якимович Юрий Михайлович [34189] Адрес : г.Москва, ул.Белореченская, д.17, кв22. Телефон : 8-919-105-33-29					

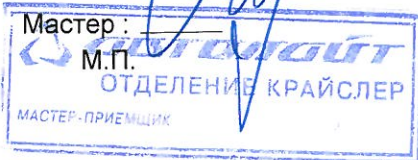
### Слесарные работы

No	Выполненные работы	Код ТО	Нормо час	Без скидки	Стоимость (-10.00%)
1	Диагностические процедуры - Без дальнейшего ремонта Operation Diagnostics Ц No repair	85410800	0	0.00р	0.00р
Итого за ремонт			0	0.00р	0.00р

### Накладная

Поставщик : ЗАО "АВТОЛАЙТ"  
Получатель : Якимович Юрий Михайлович

Автомобиль из ремонта принял, претензий к объему и качеству выполненных работ, комплектации и внешнему виду автомобиля не имею. Снятые, неиспользованные запасные части и неизрасходованные материалы получил.



Заказчик : \_\_\_\_\_  


Приложение № 3



Заказ-наряд No 68962

Дата : 6 Августа 2010

VIN	Но Двигателя	Пробег	Год	Модель	Гос. номер
1C3AAB3R05H667039		106370	2005	LX - Chrysler 300C	M396YE177
Владелец а/м : Якимович Юрий Михайлович [21062]					
Адрес : Москва, ул.Белореченская дом 17 кв 22					
Телефон : 8 919 105 33 29					

**Слесарные работы**

No	Выполненные работы	Код ТО	Нормо час	Без скидки	Стоимость (-10.00%)
1	Проверочные работы	26-00-00-00	0	0.00р	0.00р
2	Электронных систем управления ДВС - диагностика	90-00-00-12	1	2'520.00р	2'268.00р
3	Лампы габарита, переднего правого - замена Bulbs, Exterior - Test and Replace Front Side Marker - Right	08-50-52-02	0.2	504.00р	453.60р
4	Датчика кислорода нижнего левого - сн/установка Sensor, Oxygen - Replace	25-01-70-00	0.3	756.00р	680.40р
Итого за ремонт			1.5	3780.00р	3'402.00р

**Накладная**

Поставщик : ЗАО "АВТОЛАЙТ"

Получатель : Якимович Юрий Михайлович

**ОПЛАЧЕНО**

1. 1. Стоимость запасных частей и материалов

No	Но по кат.	Наименование	Цена	Кол-во	Сумма без скидки	Скидка	С учетом скидки
1	L002825W5W	Лампа BULB	84.00р	1	84.00р	10.00%	75.60р
Итого за зап.части и материалы					84		75.60р

Итого сумма (с учетом скидки) : 3'477 руб. 60 коп.

Сумма прописью : (Три тысячи четыреста семьдесят семь руб. 60 коп.)

Оплачено наличными средствами (без налога с продаж): 3'477 руб. 60 коп.

В том числе НДС : 530 руб. 48 коп.

**Всего оплачено наличными средствами : 3'477 руб. 60 коп.**



**Рекомендуемый ремонт**

Требуется замена РСМ.

Автомобиль из ремонта принял, претензий к объему и качеству выполненных работ, комплектации и внешнему виду автомобиля не имею. Снятые, неиспользованные запасные части и неизрасходованные материалы получил.

Мастер :



Заказчик : \_\_\_\_\_

*Приложение №4*

## Yakimovich, Yury

---

**From:** Sergey.Netsvetaev@chrysler.com  
**Sent:** 12 August 2010 9:21  
**To:** Yakimovich, Yury  
**Subject:** Ответ на письмо

Уважаемый Юрий!

Спасибо за ваше обращение к нам! Основываясь на описанных вами событиях и проведенного нами исследования ситуации считаем возможным сообщить следующее.

Реколл - это отзывная компания завода-изготовителя автомобиля, целью которого является конструктивное изменение детали, которая заменяется по конкретному отзыву, что в свою очередь, направлено на улучшение потребительских свойств автомобиля. Некоторые отзывы завода помимо замены детали еще и требуют замены программного обеспечения некоторых электронных модулей автомобиля. В случае с вашим автомобилем дилер выполнил реколл Ф47 который требует заменить катализаторы выхлопной системы автомобиля и заменить программное обеспечение модуля управления работой двигателя (PCM).

Как вы описываете и как подтвердила проверка, дилеру Автолайт не удалось заменить программное обеспечение модуля PCM в день выполнения отзывной компании на вашем автомобиле (7.07.2010). Причиной тому послужило невозможность диагностического прибора СтарСкан с имеющейся прошивкой прочесть текущую версию программного обеспечения модуля управления двигателем (PCM). По рекомендации технической поддержки Крайслер, через 5 дней после проведения основных работ, дилером Автолайт использовался другой диагностический прибор СтарМобайл, который провел все операции по замене программного обеспечения PCM.

Таким образом, 12.07.2010 вам был выдан автомобиль полностью исправный (пробег автомобиля, зафиксированный дилером в заказ-наряде составлял 104129 км).

6.08.2010 вы обратились к дилеру Автолайт с горящей информационной лампой свидетельствующей о наличии неисправности в работе двигателя (пробег автомобиля, зафиксированный дилером в заказ-наряде составлял 106370 км). Диагностические операции выполненные дилером выявили (код ошибки P0161 - O2 сенсор 2\2 характеристика подогрева). В соответствии с сервисной литературой код неисправности P0161 возникает когда PCM при проведении мониторинга сенсора O2 выявляет отсутствие изменения температуры нагревательного элемента сенсора путем измерения сопротивления на управляющем проводе. Пять шагов исследования неисправности позволяют полностью исключить вероятность ошибки (при условии строгого выполнения предписанных проверок и измерений). Проверка действий дилера не выявила каких-либо нарушений в порядке проведения диагностических операций и полученных выводов на ее основании. Результатом диагностических операций явилась рекомендация - заменить PCM двигателя автомобиля.

Учитывая полученные нами данные по действиям дилера мы не нашли никакой связи между выполнением дилером Автолайт отзыва завода-изготовителя и возникшей 6.08.2010 неисправностью вашего автомобиля. Считаем, что для исправной работы автомобиля необходимо воспользоваться рекомендацией дилера Автолайт.

С уважением

Sergey Netsvetaev/Сергей Нецветаев

Customer complaints manager  
Chrysler/Jeep/Dodge  
Aftersales department  
Chrysler RUS SAO  
tel/тел +7 (495) 745 2636