

Образец письма покупателю

Имя

Адресная строка 1

Адресная строка 2

Адресная строка 3

Почтовый индекс

Идентификационный номер автомобиля (VIN):

Регистрационный номер:

Код программы: P048

Дата: Месяц/год

ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТЗЫВ ПО ПРИЧИНАМ БЕЗОПАСНОСТИ - Автомобили, подверженные неисправности — Land Rover Defender 90, 110 и 130 2011 — 2012 МГ - Усилительные кронштейны фланца картера переднего моста

Уважаемый/Уважаемая

Jaguar Land Rover Limited настоящим уведомляет Вас, что текущая оценка качества нашей продукции выявила потенциально связанную с безопасностью проблему, которая может возникнуть в отдельных автомобилях Land Rover определенного модельного ряда. Просим Вас ознакомиться с указанной ниже информацией, чтобы узнать о мерах, которые мы намерены принять, и действиях, которые Вам будет необходимо выполнить.

Причина появления программы

На отдельных автомобилях Land Rover Defender 90, 110 и 130 2011 — 2012 МГ выявлена проблема. Клиенты сообщили об утечке масла из торца картера переднего моста. В более серьезных случаях клиенты сообщили, что колесо, ступица в сборе и подвеска вызвали деформацию колесной арки. В крайних случаях произошло отсоединение колеса и ступицы в сборе от автомобиля. Если вы заметили любые признаки утечки масла в области фланцевого соединения переднего моста, соблюдайте особую осторожность при эксплуатации автомобиля и немедленно обратитесь за помощью согласно условиям данной акции по отзыву.

В случае деформации или отсоединения ступицы колеса в сборе и подвески от автомобиля устойчивость автомобиля ухудшится, а также снизится возможность управлять направлением движения. Это существенно повышает риск дорожно-транспортного происшествия.

Действия компании Jaguar Land Rover Limited и авторизованной мастерской Land Rover

Во время Вашего визита в авторизованную мастерскую Land Rover будет установлен дополнительный кронштейн, который крепится к обоим концам картера переднего моста. Это позволит избежать отсоединения колеса, ступицы в сборе и подвески в случае возникновения неисправности. В этом случае в области дефекта сварного шва будет наблюдаться утечка масла, а также снизится точность рулевого управления и произойдет потеря регулировки рулевого колеса. При этом курсовая устойчивость автомобиля и управление полностью сохраняются.

Сколько времени это займет?

Работа будет выполнена как можно быстрее и эффективнее, чтобы свести к минимуму доставляемые Вам неудобства. Как правило, для выполнения работы потребуется не более 1 часа. Однако ввиду наличия графика очередности обслуживания в авторизованной мастерской Land Rover для проведения работ может потребоваться более длительное время.

Что мы просим Вас сделать

Без промедления свяжитесь с выбранной Вами авторизованной мастерской Land Rover. Чтобы подать заявку на выполнение этих работ для Вашего автомобиля, направьте в авторизованную мастерскую следующие данные, указанные в начале этого письма.

- Идентификационный номер Вашего автомобиля (VIN).
- Регистрационный номер Вашего автомобиля.
- Код программы для этой работы.

Если Вы не выбрали авторизованную мастерскую, зайдите на сайт www.landrover.co.uk или www.landrover.com, чтобы узнать контактную информацию.

Если данный автомобиль Вам больше не принадлежит, мы будем очень признательны, если Вы заполните бланк "Смена владельца", прилагаемый к этому письму, и немедленно отправите его в компанию Jaguar Land Rover Limited в прилагаемом конверте для бесплатной почтовой пересылки. Это позволит нам связаться с новым владельцем автомобиля.

При возникновении проблем

При возникновении проблем, связанных с этой бесплатной отзывной кампанией, просим Вас связаться с менеджером отдела службы сервиса Вашей авторизованной мастерской или с центром обслуживания клиентов компании Jaguar Land Rover Limited по телефону 0370 850 8447 или (укажите телефонный номер).

Эта акция по отзыву осуществляется в соответствии с законодательством и отраслевыми требованиями, относящимися к неисправностям автомобилей. Уполномоченные лица будут тщательно отслеживать количество обращений по данной акции по отзыву.

Просим отреагировать на эту проблему безотлагательно. Компания Jaguar Land Rover Limited приносит извинения за неудобства, которые может вызвать проведение данной акции, и благодарит Вас за содействие.

С уважением,

Эндрю Уэст (Andrew West)

Директор службы обслуживания клиентов компании Land Rover