

Уведомление о предпродажной доработке



Дата публикации: 20/07/2017

Дата окончания действия: 19/07/2018

Акция №: N060 UPS5017-1

Кому: **Вниманию национальных торговых компаний, импортеров и дилеров**

Вниманию: Управляющего директора, директора по продажам и директора службы обслуживания клиентов

Модель/ комплектация	Модельный(ые) год(ы):		Диапазон VIN:		Завод- сборщик:
	с	по	с	по	
Discovery (LR)	2017	2017	000001	017815	Solihull

Тема: **Выдвижной пол багажного отделения — шаровая тяга**

Информация: **Остальные страны: УДЕРЖАТЬ автомобили у дилера или в соответствующей национальной торговой компании**

Данное уведомление о предпродажной доработке выпущено для предоставления соответствующих инструкций по ремонту, а также информации о деталях и гарантии. Уведомление о предпродажной доработке действительно только в течение двенадцати месяцев. Ремонт должен быть завершен до даты окончания срока действия, указанной в начале данного уведомления о предпродажной доработке.

Данное уведомление не применимо к уже зарегистрированным и находящимся в использовании автомобилям, как у дилера, так и у клиента. Любой находящийся в эксплуатации автомобиль может и далее использоваться, а любые необходимые инструкции по ремонту будут предоставляться через отдельные бюллетени технического обслуживания или сервисные акции.

Уважаемые коллеги!

Проблема

Потенциальная проблема выявлена на новом Discovery.

Было выявлено, что в некоторых случаях шаровая тяга рычага выдвижного пола багажного отделения может разрушаться. Это может привести к необходимости ручного складывания выдвижного пола багажного отделения для обеспечения работы функции автоматического закрывания двери багажного отделения.

Необходимые действия

Данное уведомление предписывает дилерам затронутых рынков удерживать все непроданные автомобили, находящиеся в указанном диапазоне идентификационных номеров автомобилей (VIN), до выполнения инструкции по обслуживанию, приведенной в данном уведомлении о предпродажной доработке.

Перед началом любых ремонтных работ проверьте в системе подачи рекламаций JLR, распространяется ли на данный автомобиль действие этого уведомления о предпродажной доработке. Система подачи рекламаций JLR будет обновлена и в ней будут указаны только попадающие под действие уведомления автомобили. Если потребуется список дефектных автомобилей, обратитесь в группу оперативных акций Jaguar Land Rover по электронной почте: jlrcamp@jaguarlandrover.com. Все запросы от зарубежных рынков необходимо

отправлять только через национальную торговую компанию/региональное представительство.

Информирование клиентов

Если UPS свидетельствует о том, что вы не можете передать автомобиль клиенту в согласованный срок, сообщите клиенту следующее:

"Компания Jaguar Land Rover считает своим долгом передавать клиентам автомобили наилучшего качества, оснащенные новейшими версиями аппаратного и программного обеспечения. Наши автомобили постоянно совершенствуются командами технических специалистов и разработчиков, которые ищут новые и современные способы дальнейшего улучшения и совершенствования наших автомобилей.

Компания Jaguar Land Rover сообщила нам о необходимости проведения модернизации Вашего автомобиля и потребовала ее выполнения, прежде чем передать его Вам. Компания Jaguar Land Rover приносит свои извинения, если данная модернизация приведет к задержке доставки Вашего нового автомобиля. Однако компания стремится к тому, чтобы клиенты могли воспользоваться новейшими технологиями в целях обеспечения наилучшего опыта владения автомобилем."

При необходимости вы можете сообщить технические характеристики для ремонта или модернизации, требуемые для вашего автомобиля, на свое усмотрение.

Предоставление полномочий дилерам

При запуске кампаний о предпродажной доработке (UPS) мы учитываем факт предоставления неудобств нашим клиентам и дилерам.

В связи с началом работы программы предоставления полномочий дилерам у вас теперь есть возможность (в случаях, где вы считаете, что она применима) предлагать бесплатный ремонт клиентам, у которых был задержан срок передачи автомобиля. Бесплатный ремонт необходимо предлагать только тем клиентам, у которых срок передачи автомобиля задержан в результате действия UPS, в качестве поощрения по причине неблагоприятного опыта клиента.

При возникновении вопросов для получения помощи и поддержки в первую очередь свяжитесь с центром обслуживания клиентов (CRC).

С уважением,

Стюарт Вудкок (Stuart Woodcock)

Менеджер по разработке технического обслуживания