

Müşteri ifadesi / Atölye tespiti

Müşteri şikayeti:

- Araç düşük hızlarda 2. viteste hızlanırken kısa süreli titreşim ve sarsıntılarla tepki veriyor.

ve/veya

- 2. viteste, yaklaşık 1-2 saniye süreyle hızlanırken sarsılma/sıçrama (örn. dönüş yaparken veya 5 - 10 km/sa arasında tekrar hızlanırken).

ve/veya

- Düşük hızda 1.den 2. vitese aktarımda titreşim, sarsılma/silkelenme (sadece bir sarsıntı söz konusu).

ve/veya

- Kalkış sırasında tekleme/sarsılma.

ve/veya

- Aktarım rahat değil (tek bir sarsıntı).

Atölye tespiti:

- Bir veya birden fazla müşteri şikayeti tespit edilebiliyor.

Dokümana ait geçmiş veriler:

İşlem No./Revizyon numarası:	Değişiklik tipi:
2038566/3	Değişiklik: <ul style="list-style-type: none">Başlık bilgileriÖnlemFaturalandırma bilgileriEkler.
NOT Eğer revizyon sadece teknik servis bülteninin (TPI) başlığındaki verilerle sınırlıysa bu durumda tablo içeriği değişmez.	

Teknik açıklama

Seri uygulama

Önlem

Bir müşteri şikayeti olduğunda ve farklılığın teyit edilmesinden sonra aşağıdaki işlemler gerçekleştirilmelidir:

NOT Süreçleri uygun şekilde uygulamak, kullanılacak alet ve cihazların YP numaralarını öğrenmek için SEAT Atölye El Kitabını dikkate alın.
--

NOT Müşteri şikayetini bu TPI ile net bir bağlantı oluşturmak için yukarıda belirtilen hususları dikkate alarak tespit etmeye çalışın (Müşteri şikayeti, atölye değerlendirmesi, arka plan bilgileri). Ardından tüm kriterler (Model/ tip, motor/şanzıman kodu, ÜR numarası vs) denk olduğunda belirtilen önlemler uygulanmalıdır. Aksi takdirde bu önlem şikayeti gidermez ve muhtemel tekrarlanan onarım gerekebilir. Bu durumda garanti kapsamında bir ödemeyi reddetme hakkını saklı tutarız ve sökülen parçalar ilgili şekilde geri fatura edilir.

- Bir test sürüşü uygulayın:
 - Müşterinin şikayeti tespit edilemiyorsa, onarım önlemleri garanti hizmetleri kapsamında faturalandırılmaz.

NOT

Yorumlama için "adaptación_dsg" ekine bakınız

Şikayetin haklı olduğu durumda hareket tarzı:

NOT

Kontrol ünitesi yazılım versiyonlarının güncellendiğinden emin olunmalıdır.

- Rehberli sorun arama gerçekleştirin.
 - Kontrol ünitesinde oluşum kayıtları kayıtlı olduğunda bu doğrultuda rehberli sorun arama işleme alınmalıdır. Ardından müşteri şikayeti yeniden değerlendirilmelidir.
- Bir TPI yayınlanıp yayınlanmadığını (müşteri şikayeti ile uyumlu) kontrol edin:
 - İlgili TPI yayınlanmışsa, ilgili TPI kullanılmalıdır.
- Müşterinin şikayeti halen mevcut olduğunda rehberli fonksiyonlar ile uyumlu olarak DSG şanzımanın bir kalibrasyonu uygulanmalıdır.
- Test sürüşü sonrasında müşteri şikayetinin halen mevcut olup olmadığı kontrol edilmelidir. Bunun ön koşulu, DSG şanzımana ait başarılı temel ayarın, arıza teşhis raporunda doğrulanmış olmasıdır.
 - OAM şanzımana ait başarı sayacı, şanzıman kontrol ünitesinin 180 ve 200 ölçüm değeri bloklarından kontrol edilebilir. İlk basamakta, başarılı adaptasyon puanları eklenerek sayılır.
 - OCW şanzıman için başarı sayacı, aşağıdaki düz metin kullanılarak okunabilir:
Kavrama 1 adaptasyonu kontak noktası kısım 1 başarı sayacı – IDE80296 Clutch 1 adaption part 1 positive case counter“
ve
Kavrama 2 adaptasyonu temas noktası kısım 1 başarı sayacı – IDE80298 Clutch 2 adaption part 1 positive case counter“

NOT

Bu değer, kavrama 1 ve kavrama 2'nin her birinde minimum 3 olmalıdır. Bu değere erişilemezse, adaptasyon sürüşünün tekrarlanması gerekir.

NOT

Şanzıman tipi (OAM veya OCW) aşağıdaki adresteki arıza teşhis protokolünden okunabilir: 02 Sistem adı: 02 - 7 vitesli çift kavramalı şanzıman.

NOT

- Şikayet yukarıda belirtilen önlemlerden veya hiç bir nedenden ötürü tetiklendiğinde üretici/Distribütör ile iletişim kurun.
- İyi niyet hizmeti sunulması için onarım talimatlarının (TPI) veya teşhis önlemlerinin (rehberli arıza arama) komple yerine getirildiği kanıtlanmalıdır. Bunun için ekteki "checkliste_dsg" belgesi yazdırılmalı ve eksiksiz doldurulmalıdır. Ardından doldurulan belge garanti hesaplaması belgelerine eklenmelidir.

Faturalandırma Bilgileri

NOT

Bu TPI (işlem numarası 2038566/*) üzerinden herhangi bir iyi niyet/garanti maliyetinin faturalandırılmayacağını lütfen unutmayın. Bu TPI, sadece şikayet durumunda bir önlemin işleme alınma sırasına genel bir referans olarak hizmet eder. Garanti hizmetleri faturalandırılmasına uygun arıza teşhis aracı (rehberli arıza araması/rehberli fonksiyonlar) veya onarım bülteni (ilgili TPI) üzerinden gerçekleştirilir.