

## Müşteri ifadesi / Atölye tespitı

### Müşteri şikayetisi:

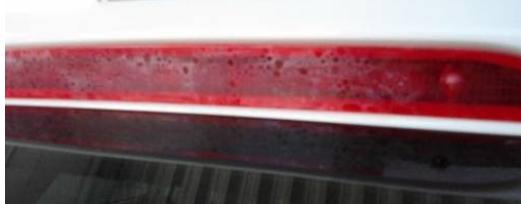
Arka lambalarda renk değişimi, çatlak oluşumu, plastik kaplamalarda parlaklık farkı, deformasyonlar, kırıklar, çatlaklar vs. görülmüyor

### Atölye tespitı:

Şikayete neden olan durum görülebiliyor.

### Teknik açıklama

Arka lambaların plastik kaplamalarında estetik farklılıklar algılanıyor. En sık tespit edilen neden olarak aracın plastik materyali temas alanında kimyevi açıdan aşındırınan, geren ve polyester malzemelere aşındırıcı etkisi olan uygun olmayan ürünler ile temizlenmesi görülmektedir. Bunların aşındırıcılığı parlaklık kaybına ve belirgin nüansta yüzeyin renk değişimine neden olur (bakınız resim 1, 2 ve 3).



Resim 1: Üçüncü fren lambası kaplamasının leke ve parlaklık kaybı ile örnek görünümü.



Resim 2: Üçüncü fren lambasının çatlayan kaplamasının örnek görünümü



Resim 3: Üçüncü fren lambası kaplamasının leke ve kırık ile örnek görünümü.

Parçalar, araçların temizlenmesinde ne kategorize edilmiş ne de onaylanmış olan aşağıdaki kimyevi maddelerden etkilenmiş olabilir:

Çözücü maddeler ve bunların her bir bileşeni, Alkoller, aseton, kloroform, tolüen, çözücü madde buharları, balmumları, nemle bağlantılı reçine buharları, cam temizleme sıvıları, fren hidroliği, yakıt, araba yıkama tesislerinin karışımı, yakıt doldururken yakıtla temas vb.

Kullanım bilinçli olarak veya bilinçsizce yetkili satıcı ve/veya nihai müşteriler tarafından araçların yıkanması veya bakımı sırasında gerçekleşebilir. Bunlar tespit edilen uygulamalardır, örneğin farklı bir kullanımda izin verilmeyen ürün kalıntıları içeren bezler kullanımı, ürün oranının değişmesi, su ile karışım, doğrudan kimya kuruluşundan piyasaya sunulan ucuz ürünler kullanımı vs.

□

### Dikkat:

**Bu farklılık ürününe yabancı etkenler tarafından oluşur, yetkili satıcı veya nihai müşteri tarafından aracın bakımı sırasında uygun olmayan maddeler kullanımı.**

## Seri uygulama

## **Önlem**

Bir müşteri şikayeti olduğunda ve farklılığın teyit edilmesinden sonra aşağıdaki gibi hareket edilmelidir:

□

### **Dikkat:**

**Süreçleri uygun şekilde uygulamak, kullanılacak alet ve cihazların YP numaralarını öğrenmek için SEAT Atölye El Kitabını dikkate alın.**

Düzensizliklerin müşteri tarafından kullanılan ve uygun olmayan temizlik malzemeleri nedeniyle meydana geldiği onaylanması halinde lütfen garanti üzerinden herhangi bir şikayetin oluşturulmasına dikkat edin.

Yeni araçlarda ve müşterinin etkisi olmayan durumlarda, düzensizliği belirtmek ve nedenlerini aramak ve tekrarlanması önlemek için ürün temsilciliği yetkilisi/ distribütör ile iletişim kurun.

Araç teslimatı sırasında müşteriyi bakım ve onarım hakkında doğru bilgilendirin. Aracın su ve doğal sabunla yıkanması yeterli olmadığından onaylanan özel çözelti maddesi içermeyen ürünler plastik bakımı ve temizliğinde kullanılmalıdır.

## **Fiyatlandırma uyarıları**

□

### **Dikkat:**

**Servis notu söz konusu olduğundan bu süreç için alacak dekontu veya garanti hizmetleri üzerinden işlem yapmak mümkün değildir.**

## **OP notları**

Aracın düzenli bakımının parçaların korunmasına ve farklılıklar oluşmasına karşı önlem teşkil edeceğinin konusunda müşteriyi bilgilendirin. Diğer bilgileri SEAT kullanım kılavuzu „Bakım ve Temizlik“ bölümünde bulabilirsiniz.