

Müşteri ifadesi / Atölye tespitı

Müşteri şikayetisi:

- Araç, AC/DC ile şarj edildikten sonra:
 - araç anahtarı (uzaktan kumanda) ile açılamıyor.
 - çalıştırılmıyor.

veya

- AC/DC ile şarj işleminden sonra araç, sürüse hazır duruma getirilemiyor.

Atölye tespitı:

- Şikayete neden olan semptom tespit edilebiliyor.

ve

- 12-V Akü deşarj olmuş.

ve/veya

- "Veri yolu arıza teşhis arayüz" kontrol ünitesinde (arıza teşhis adresi: 0019) aşağıdaki vaka belleği kayıtlarından biri veya birden fazlası (**geçici**) kayıtlıdır.
 - U101100: Besleme gerilimi gerilim çok düşük
 - U140000: Düşük gerilim nedeniyle fonksiyon kısıtlaması
 - U140600: Durgun akım çok yüksek
 - U183C00: 12V akü deşarj olmuş

Dokümana ait geçmiş veriler:

İşlem No./Revizyon numarası:	Değişiklik tipi:
2077803/1	<ul style="list-style-type: none">• Atölye tespitı.

! NOT

Eğer revizyon sadece teknik servis bülteninin (TPI) başlığındaki verilerle sınırlıysa bu durumda tablo içeriği değişmez.

Teknik açıklama

Şarj iletişimini kontrol ünitesinde yazılıma bağlı sorun 1(arıza teşhis adresi: 813C).

! NOT

Yüksek voltajlı bataryanın AC / DC şarjından sonra şarj soketi çıkarılmıyorsa/çekilemiyorsa araç, şarj iletişimini 1 kontrol ünitesindeki (arıza teşhis adresi: 813C) yazılıma bağlı sorun nedeniyle uykuya geçmiyor. Bundan dolayı araç veri yolu "uyanık" kalmıyor ve 12 akü deşarj oluyor.

Seri uygulama

Önlem

Onarımı durdurun/ Müşteri bilgisi (geçici önlem)



BİLGİ >> ONARIMI durdurun

Onarımı durdurun. Herhangi bir onarım önlemi gerçekleştirmeyin.

Üretici halihazırda bir yazılım çözümü üzerinde çalışıyor. Yeni yazılım versiyonu mevcut olduğu takdirde bu TSÇ güncellenecektir.

Yazılım çözümü 2025 yılının ikinci çeyreğinde beklenmektedir.

NOT

- Şu anda bu şikayet için bir çözüm mevcut değildir. Uygun bir işlem mevcut olduğunda sizi bilgilendireceğiz.
- Şarj iletişim 1 kontrol ünitesinin (arıza teşhis adresi: 813C) değiştirilmesi/parça değişimi çözüm sağlamamaktadır. Güncel olarak tedarik edilen şarj iletişim 1 kontrol üniteleri (arıza teşhis adresi: 813C) yukarıda belirtilen şikayeteye ilişkin çözüm içermez. Şarj iletişim 1 kontrol ünitesinin (arıza teşhis adresi: 813C) garanti üzerinden gereksiz yere değiştirilmesi / parça değişimi geri faturalandırılacaktır.

NOT

Üretici, bu bülten/şikayet için DISS'de E-Posta bilgilendirme fonksiyonunu etkinleştirmenizi tavsiye eder. Bu bülten/ şikayet hakkında yeni bilgiler mevcut olduğunda, otomatik olarak DISS sistemi tarafından bilgilendirilirsiniz.

Aşağıdaki gibi hareket edin:

- Teknik ürün bültenini DISS şikayetine kopyalayın.
- Şikayetle ilgili bir çözüm geliştirildikten hemen sonra seçili teknik ürün bültenine ilişkin bir servis önleminin oluşturulduğu ve konuya ilgili bir E-Posta alınacağı hakkında bilgi veren bir açıklama görüntülenir.
- E-Posta bilgilendirmesinin yapılsın mı yapılmamasın mı soruna "Evet" cevabını verin.
- Bir E posta mesajının sadece üretici portalında doğru bir E-Posta adresinin kayıtlı olması halinde gönderilebileceğini dikkate alın.
- Şikayeti kapatmayın. Arşivleme tarihine kadar herhangi bir işlem gerçekleştirilmemezse, arşivleme tarihini maksimum süreye uzatın.

Müşteri bilgilendirmesi:

Lütfen müşteriyi "**Teknik Arka Plan**" altında ve "**Müşteri bilgisi**" altında belirtildiği şekilde bilgilendirin.

Faturalandırma Bilgileri

MH no./Hasar tipi/Üretici: 9351 / 0212 / ...

NOT

Üretici tarafından garanti hizmetlerinin daha kolay işleme alınması için TPI numarasının (işlem numarası) belirtilmesi gereklidir. DISS/ SAGA bağlantısı olan pazarlarda TPI numarası otomatik olarak DISS sisteminden devralınır. DISS/ SAGA bağlantısı bulunmayan pazarlarda "HST işlem numarası" alanı TPI numarası ile manuel olarak doldurulmalıdır.

APOS'ta faturalandırma:

İşçilik kodu no.	İşçilik kodu açıklaması	Zaman birimleri (ZB)
01 50 00 10	Rehberli arıza araması/ Rehberli fonksiyon	20 1)
01 50 00 60	Rehberli arıza araması/ Rehberli fonksiyon	Arıza teşhis protokolü gereğince. 1)

Belirtilen işçilik kodları çalışma talimatında yer verilen tüm önlemleri kapsamaktadır.

1) Belirtilen referans süreler sadece bu TPI için kullanılmalıdır. Garanti hizmetleri üzerinden işlem yapılması durumunda işlemi kolaylaştıracığı için uygulanan TPI numarası girilmelidir.

APOS NF'de faturalandırma:

İşçilik kodu no.	İşçilik kodu açıklaması	Zaman birimleri (ZB)
001500 V1	Rehberli arıza arama/ Rehberli fonksiyon hazırlığı	APOS NF bilgilerinin kullanılması
001500 A8	Rehberli arıza arama/ Rehberli fonksiyon uygulaması	Arıza teşhis protokolündeki işçilik süresi
Belirtilen işçilik kodları çalışma talimatında yer verilen tüm önlemleri kapsamaktadır.		

NOT
<ul style="list-style-type: none"> - Bu TPI'de açıklanmış işçilik süreleri, yayına tarihinde geçerli zaman birimleriyle (ZB) aynıdır. Zaman birimleri (ZB) işçilik kodu kataloğunun güncellemesi nedeniyle kolaylıkla farklılık gösterebilir. Şu an için işçilik süreleri kataloğunda bulunan süreler geçerlidir, manüel uygulanan işçilik pozisyonları hariç (... 99). - Offboard Diagnostic Information System (ODIS) arıza teşhis test cihazının sistemleri için gerekli işçilik süresi aşağıda belirtilen referans sürelerde yer almamaktadır. İşçilik süresi Offboard Diagnostic Information System (ODIS) arıza teşhis test cihazından çıktı alınarak ayrıca hesaplanmalıdır. - İşçiliğin arıza teşhis protokolü uyarınca faturalandırılması için 001500 A8 işçilik kodu, APOS NF tarafından otomatik olarak oluşturulur ve alışveriş sepetine eklenir.

Müşteri bilgisi

NOT
Geçici önlem:
<ul style="list-style-type: none"> - Yüksek voltajlı bataryanın AC /DC şarjından sonra şarj soketi mutlaka çıkartılmalı/çekilmelidir. Araç, yüksek voltajlı bataryanın AC / DC şarjından sonra sadece bu şekilde uyku moduna geçebilir ve 12 V akünün deşarj olması önlenir.