

# Кампания по отзыву

# 8223

## ПРОСАЧИВАНИЕ ВОДЫ

В партии автомобилей Alfa Romeo Stelvio по причине возможного несоответствия конфигурации может происходить протечка воды в автомобиль, приводящая к нарушению функций некоторых электрических/электронных систем.

По этой причине необходимо выполнить операции по восстановлению соответствия на пораженных участках автомобиля.

В связи с этим необходимо в обязательном порядке выполнить операции на автомобилях, еще находящихся на складе. С владельцами уже поставленных автомобилей необходимо связаться с помощью прилагаемого заказного письма (прил. 2) так, чтобы произвести обновление на всем парке автомобилей.

Кроме того, на рынках с действующим Центром обслуживания клиентов с владельцами уже используемых автомобилей свяжется данная служба. Будут собраны сведения, касающиеся предпочтений клиента в отношении дилерского центра, времени и даты выполнения операции. Данные сведения будут отправлены в соответствующий дилерский центр.

В приложении 1 приведены дополнительные услуги, которые должны быть обеспечены клиенту, и некоторая вспомогательная информация.

Напоминаем, что необходимо прилагать все усилия и следить за тем, чтобы операции по ремонту создали клиентам как можно меньше неудобств (избегать необходимости многократного посещения автомастерской) в случае выполнения нескольких кампаний на одном и том же номере шасси.

<b>МАРКА</b>	ALFA ROMEO
<b>МОДЕЛЬ</b>	630 - Stelvio, все типы
<b>ПЕРИОД ПРОИЗВОДСТВА</b>	Все автомобили, номера шасси которых присутствуют в системе SIGI, и входящие в диапазон от 7B52801 до 7C05046.
<b>ПРОБЛЕМА / АНОМАЛИЯ</b>	Возможное просачивание воды
<b>ПРЕДУСМОТРЕННАЯ ОПЕРАЦИЯ</b>	• Герметизация и/или нанесение изоляционных материалов.
<b>СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ</b>	• wiTECH 2.0 с micro POD II



## ТРЕБУЕМЫЕ ЗАПЧАСТИ

Для всех автомобилей необходимо заказать ремонтный набор № 50559593.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** кроме того, необходимо иметь в распоряжении герметик и самовулканизирующуюся ленту, указанные ниже, которые не поставляются в наборе и которые следует заказать отдельно.

Ремонтный набор содержит следующие компоненты:

Описание	Кол-во	Оп.
Губчатая прокладка	2	1
Покрытие для бортового компьютера	1	3
Двойная скоба крепления	1	4
Тканевая изолента высокой степени клейкости	5	5
Клейкий губчатый профиль	1	5
Силиконовая замазка	1	5
Клейкая основа для хомута	1	5
Стяжной хомут	1	5

Компоненты, не входящие в набор, которые необходимо заказывать отдельно.

Описание	Деталь №	Кол-во	Оп.
Силиконовый герметик типа SIKAFLEX-252 - (300 мл)	50559594	1 (#)	2
Самовулканизирующаяся лента	50559598	1 (%)	5

(#) - Одного тюбика достаточно для 15 автомобилей -> (20 грамм на автомобиль)

(%) - Одного мотка достаточно для 40 автомобилей -> (25 см на автомобиль)

**ПРИМЕЧАНИЕ:** будут возмещены затраты на приобретение одной упаковки герметика и одного мотка самовулканизирующейся ленты по первой заявке. При возмещении стоимости будет считаться, что этих двух компонентов достаточно для выполнения требуемых операций на нескольких автомобилях (герметика - для 14, а ленты для 39 автомобилей).

## ДЕЙСТВИЯ СО СНЯТЫМИ КОМПОНЕНТАМИ

НЕТ	Для автомобилей, на которых будет выполняться операция, возврат компонентов не требуется.
Каждый дилер должен обеспечить под свою полную и исключительную ответственность утилизацию всех снятых компонентов, не оставляющую никакой возможности повторного их использования, с полным соблюдением всех норм и положений, действующих в его стране.	

CAMPAIGNS



PROFESSIONAL



RAM



MOPAR

## ЭКОНОМИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

<b>Работа и материал</b>	
Расходы	A01
Наряд-заказ	8223
<b>Операция</b>	<b>Время</b>
A	0.75
<b>Прочие расходы (почтовые и т.п. )</b>	
Расходы	A10
Наряд-заказ	8223

### Операция по восстановлению соответствия

- |                     |                                                                                     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Операция - 1</b> | • Нанесение губчатой прокладки и проверка проходимости отверстия для выпуска воды.  |
| <b>Операция - 2</b> | • Нанесение герметика в месте присоединения опоры ветрового стекла.                 |
| <b>Операция - 3</b> | • Закрытие защитным полотном бортового компьютера                                   |
| <b>Операция - 4</b> | • Проверка правильности положения кабеля на выходе из левой сквозной прокладки.     |
| <b>Операция - 5</b> | • Закрытие отверстий на багажной двери и проверка правильности изоляции соединений. |



PROFESSIONAL



RAM



MOPAR

## ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ОПЕРАЦИИ

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Прежде чем приступать к выполнению операции, произведите сканирование посредством wiTECH 2.0 и сохраните одну копию для возможных будущих исследований.

Действуя изнутри автомобиля, откройте капот двигателя при помощи рычага.

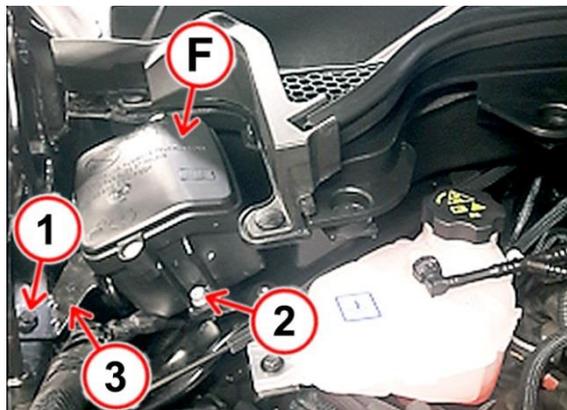
### Операция 1 - Нанесение губчатой прокладки и проверка проходимости отверстия для выпуска воды

В описанной далее процедуре приведены операции, необходимые для:

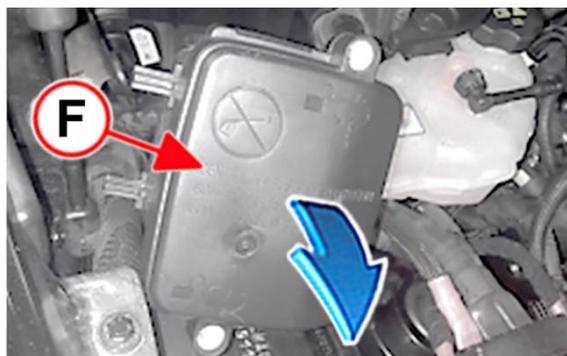
- нанесения губчатой прокладки с закрытыми ячейками.
- проверки проходимости отверстия для выпуска воды, расположенного с правой стороны поддона (с левой стороны в автомобилях с правосторонним рулевым управлением).

Действуя на правом боковом участке поддона, выполните приведенные далее операции.

- Отвинтите винты (1) и (2) крепления коробки с предохранителями (F) и снимите опорный кронштейн (3).



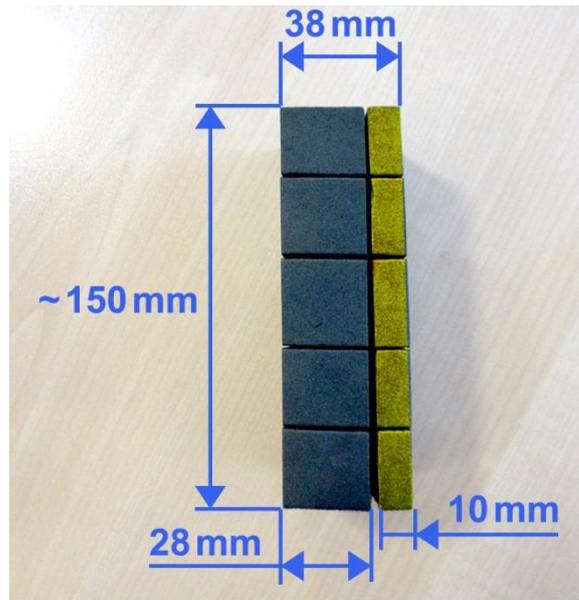
- Сместите вперед коробку с предохранителями (F) как показано, чтобы освободить рабочее пространство.



## Нанесение губчатой прокладки

Возьмите из запчастей входящую в набор губчатую прокладку.

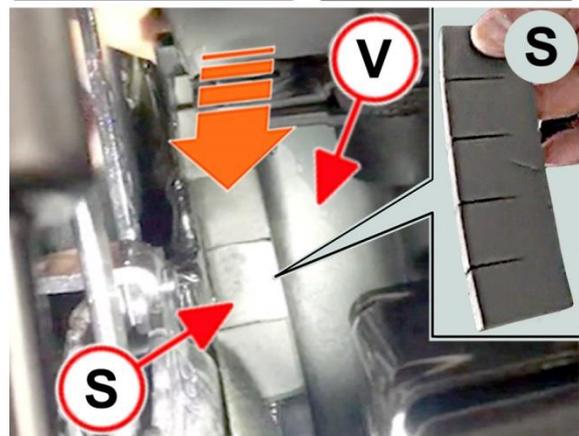
- Разрежьте ее посередине (примерно 150 мм), а затем отрежьте полосу, равную 10 мм, чтобы она стала равной 28 мм как показано на рисунке (выделена ненужная часть прокладки).



Действуйте с правой стороны поддона.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** на автомобилях с правосторонним рулевым управлением выполните операцию с левой стороны.

- Введите прокладку (S) между боком поддона (V) и металлической рамкой колесной дуги, нажав до упора.



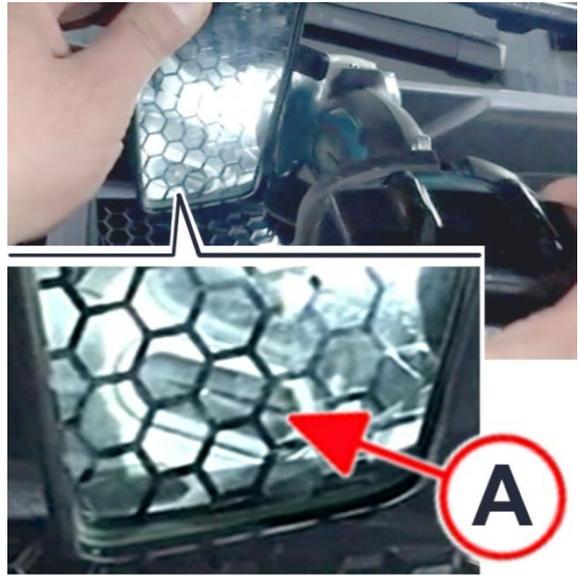


## Проверка отверстия выпуска воды

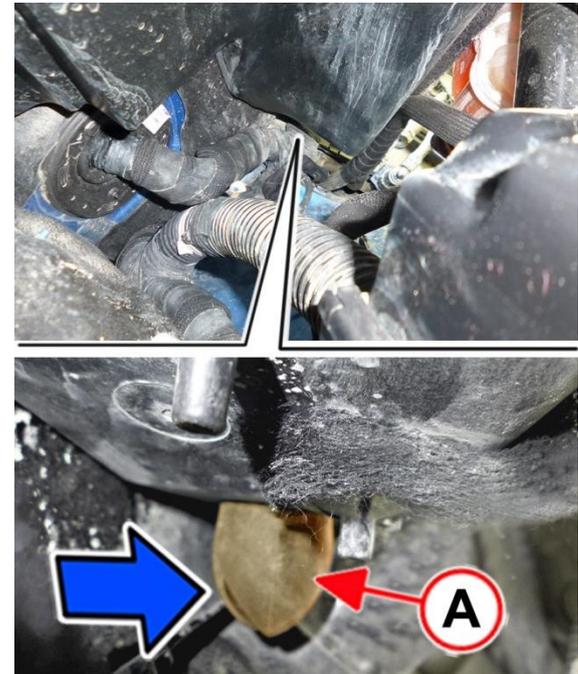
Действуйте с правой стороны поддона.

- При помощи соответствующим образом расположенных зеркала и лампы убедитесь в том, что отверстие выпуска воды (A), расположенное на дне поддона с правой стороны, ничем не закрыто.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** на автомобилях с правосторонним рулевым управлением выполните операции с левой стороны.



Если отверстие (A) на дне поддона забито, прочистите его.



- Установите на место кронштейн коробки с предохранителями и завинтите крепежные винты.



## Операция 2- Нанесение герметика в месте присоединения опоры ветрового стекла

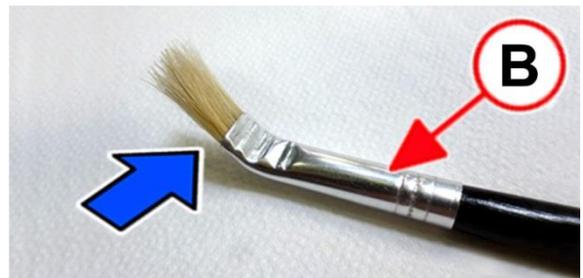
В описанной далее процедуре приведены операции, необходимые для герметизации металлических частей в месте их соединения с обеих сторон опоры ветрового стекла.

Действуя изнутри моторного отсека с обеих сторон автомобиля, выполните описанную процедуру на участке шарнирных соединений капота двигателя.

- Закройте бумагой участок вокруг показанного профиля нанесения герметика.
- Тампоном, пропитанным гептаном, очистите показанный участок нанесения герметика.



Возьмите плоскую и слегка изогнутую кисточку (B), показанную на рисунке.



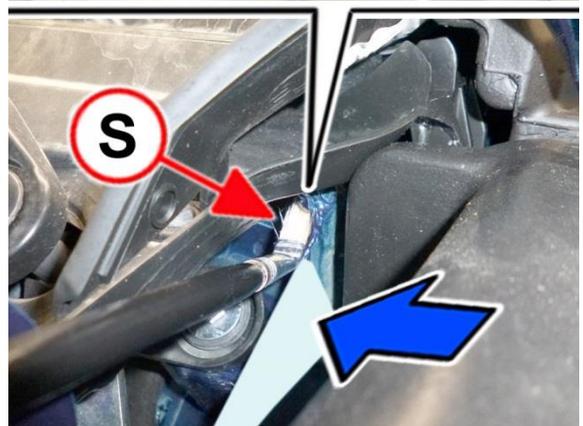
- Нанесите кисточкой силиконовый герметик (S) (примерно 10 грамм) на передние профили соединения металлических частей.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** На фрагменте (T) для большей ясности показан участок нанесения герметика без обшивки.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Валик герметика должен быть непрерывным.

Внимательно следите за тем, чтобы не выходить за профиль нанесения. Герметик НЕ должен быть виден снаружи.

- Повторите операции с противоположной стороны автомобиля.
- Снимите защитные покрытия.

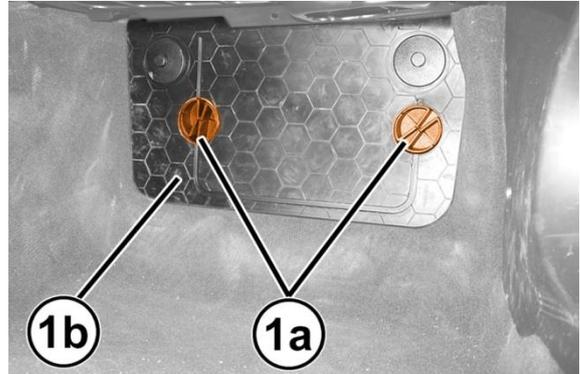




## Операция 3 - Закрытие защитным полотном бортового компьютера

Действуя изнутри автомобиля на участке под торпедой со стороны пассажира, выполните описанную процедуру.

Отвинтите элементы крепления (1a), затем снимите дверцу (1b), отсоединив ее с нижней стороны.



На автомобилях с левосторонним рулевым управлением действуйте описанным способом, не отсоединяя электрические разъемы.

- Отвинтите гайку крепления (1), ослабьте две гайки (2), не вынимая их, и отсоедините верхнюю часть бортового компьютера (B) от опорного кронштейна.



- Полностью закройте бортовой компьютер показанным способом, вставив защитное полотно между бортовым компьютером и кронштейном крепления, чтобы оно не вынималось.

- Расположите полотно так, чтобы оно полностью закрывало блок бортового компьютера.



- Установите на место бортовой компьютер, не отсоединяя электрические разъемы, и закрутите крепления.
- Установите на место крышку и закрутите элементы крепления.

На автомобилях с правосторонним рулевым управлением действуйте описанным способом, не отсоединяя электрические разъемы.

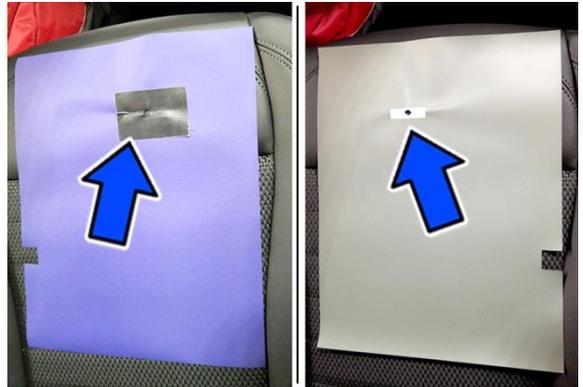
- Отвинтите только гайку (1) крепления бортового компьютера на опорном кронштейне.



Возьмите из набора защитное полотно.

- Приклейте на темную часть полотна кусок тканевой изоляции так, чтобы закрыть прямоугольное отверстие.

- Вырежьте ножницами небольшое отверстие в центре открытого участка изоляции как показано.



- Полностью закройте бортовой компьютер, вставив в отверстие на полотне стопорный штифт бортового компьютера показанным способом, и закрутите гайку крепления.

- Расположите полотно так, чтобы оно полностью закрывало блок бортового компьютера.



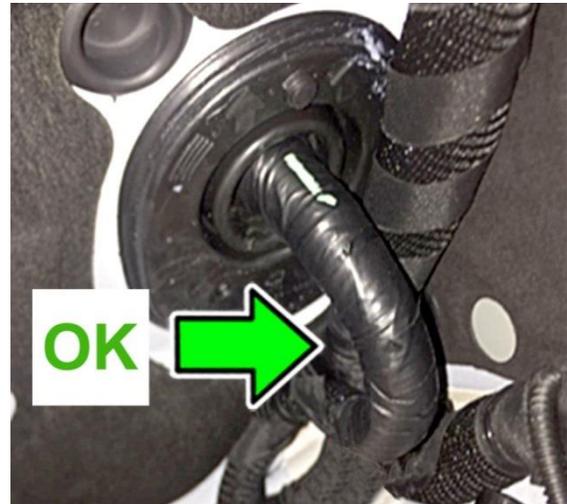
- Установите на место крышку и закрутите элементы крепления.





## Операция 4 - Проверка правильности положения кабеля на выходе из левой сквозной прокладки

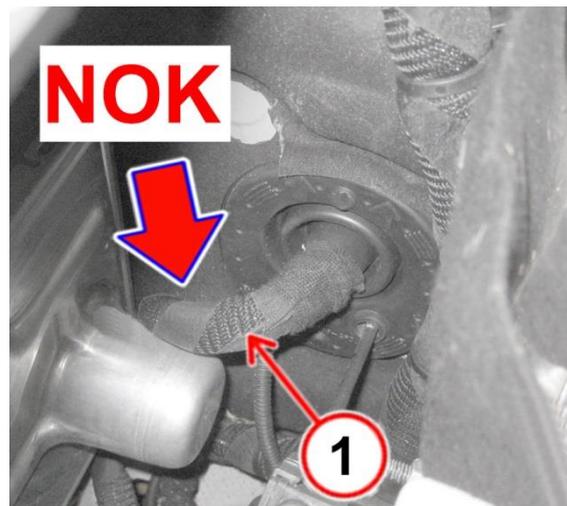
- Действуя на боковом левом участке моторного отсека рядом с перегородкой, выполните описанную процедуру.
- Убедитесь в том, что кабель на выходе из левой сквозной прокладки расположен как на рисунке, то есть повернут вниз и не имеет изгибов.
- Если кабель повернут вниз как показано, положение соответствует требованиям: автомобиль – **OK**.



Для автомобилей с левосторонним рулевым управлением:

Если кабель (1) на выходе из левой сквозной прокладки не направлен вниз, как показано на предыдущем рисунке, положение **НЕ** соответствует требованиям: автомобиль – **NOK**.

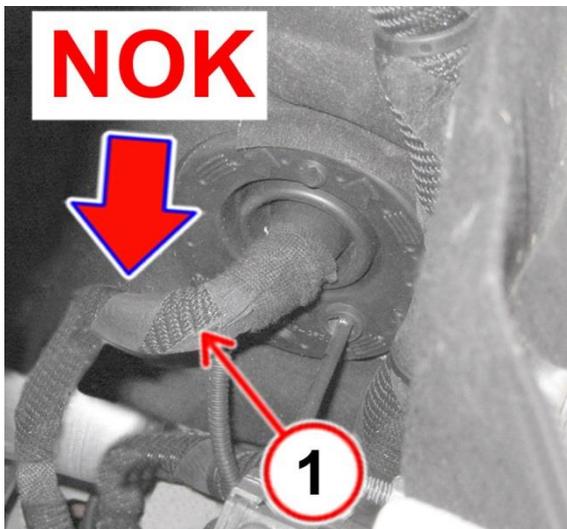
• Восстановите правильное положение приведенным далее способом.



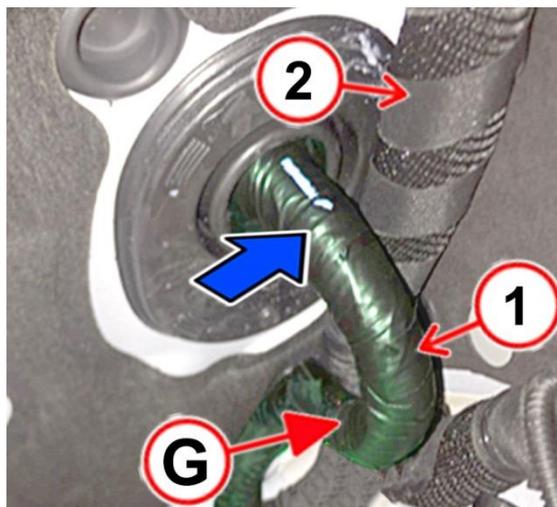
Для автомобилей с правосторонним рулевым управлением:

Если кабель (1) на выходе из левой сквозной прокладки не направлен вниз, как показано на предыдущем рисунке, положение **НЕ** соответствует требованиям: автомобиль – **NOK**.

• Восстановите правильное положение приведенным далее способом.



- Правильно расположите кабель (1) как показано.
- Установите на показанном кабеле (2) двойную скобу крепления в точке (G).
- Затем зафиксируйте кабель (1) двойной скобой.
- Закройте капот двигателя.



PROFESSIONAL

Jeep



RAM



MOPAR



## Операция 5 - Закрытие отверстий на багажной двери и проверка правильности изоляции соединений

Для выполнения данной операции необходимо отсоединить отрицательную клемму аккумуляторной батареи.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** отсоединение аккумулятора должно выполняться при выключенной приборной панели. Подождите по крайней мере одну минуту, прежде чем начинать действовать.

• Доведите все опускаемые стекла дверей до конца верхнего хода.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** отсоединение аккумуляторной батареи при не доведенных до конца верхнего хода опускаемых стеклах влечет за собой необходимость выполнения процедуры инициализации положения конца хода стекол.

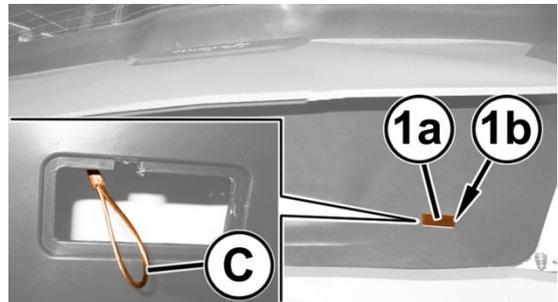
• Откройте багажную дверь и оставьте ее в открытом виде.

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** При случайном закрытии багажной двери при отсоединенной аккумуляторной батарее для ее открытия необходимо действовать следующим образом:

Сложите вперед левую спинку заднего сиденья.

Поднимите багажную дверь (1a) и отсоедините крышку (1a) в точке (1b).

Потяните за тросик (2), чтобы открыть багажную дверь.

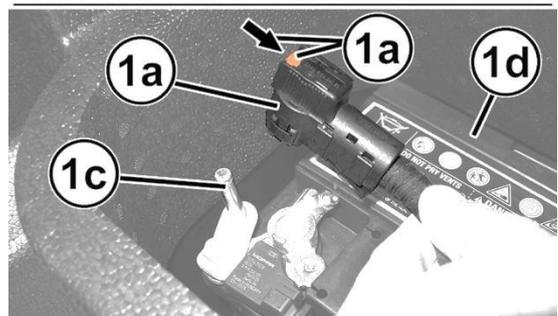
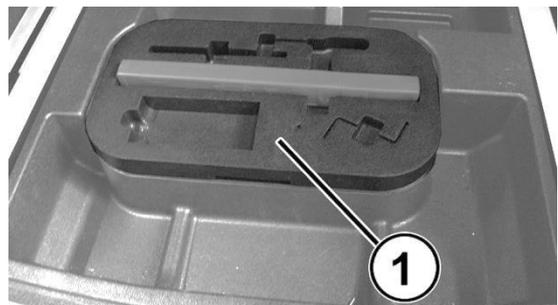


• Поднимите и снимите обшивку погрузочной поверхности.

• Снимите крышку (1a) с аккумуляторной батареи (1).

• Нажмите на фиксатор (1a) и отсоедините клемму (1b) от «ложного отрицательного полюса» (1c) аккумуляторной батареи (1d).

Выведите за габариты и изолируйте зажим (1b).



Открутите крепежные винты на крышке багажника, снимите панель номерного знака и выполните описанную процедуру.

- Отвинтите винты (1) и (2) наружного крепления.
- Отвинтите винты (3) внутреннего крепления.
- Действуя крайне осторожно, чтобы не повредить фиксаторы, отсоедините нижний молдинг (M) от крышки багажника, не отсоединяя электрические разъемы.



- Закрепите молдинг (M) на крышке багажника специальным приспособлением. Например, можно использовать пластмассовую цепь (C), чтобы не повредить лакокрасочное покрытие.





Возьмите из набора 4 отрезка тканевой изоленды.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** в наборе имеется один дополнительный запасной отрезок.

Действуя на крышке багажника:

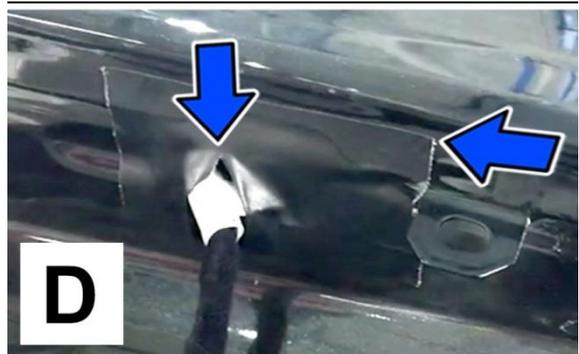
- Салфеткой, пропитанной гептаном, тщательно очистите участок нанесения тканевой изоленды.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Нанесите ленту на расстоянии 1 см от края как показано.

- Нанесите отрезок ленты на левое отверстие (S) как показано.

- Нанесите два отрезка, частично находящиеся на центральное отверстие (C), оставив открытыми отверстия для крепления как показано.

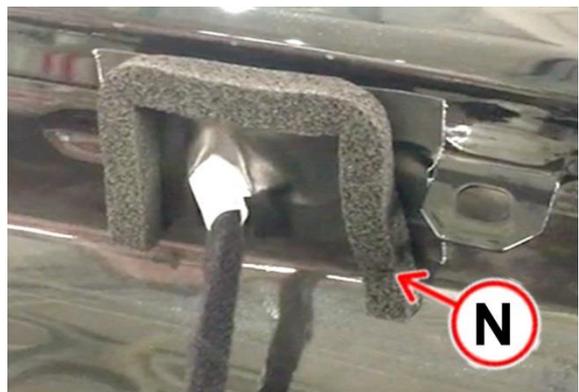
- Нанесите отрезок ленты на правое отверстие (D), надорвав его как показано, чтобы можно было обернуть выходящий кабель.



Возьмите отрезок губчатого профиля (N) длиной примерно 15 см.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** не разрезайте отрезок.

- Нанесите отрезок губчатого профиля вокруг отверстия (D), образовав форму С как показано, убедившись в его полном приклеивании.



- Затем выявите соединитель (4) между жгутом и приводом открытия крышки багажника и отсоедините его от молдинга.



- Посредством торцевых кусачек извлеките штифт крепления как показано.



Возьмите небольшое количество изолирующей замазки (M) как показано.

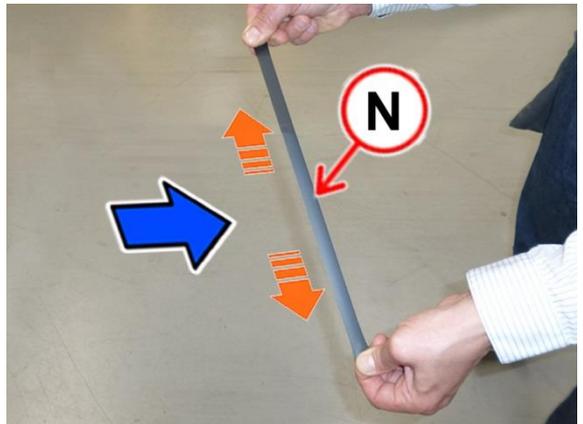
- Нанесите с обеих сторон соединителя (4) изолирующую замазку на входе кабелей, чтобы загерметизировать полости.



- Салфеткой, пропитанной гептаном, очистите соединитель.

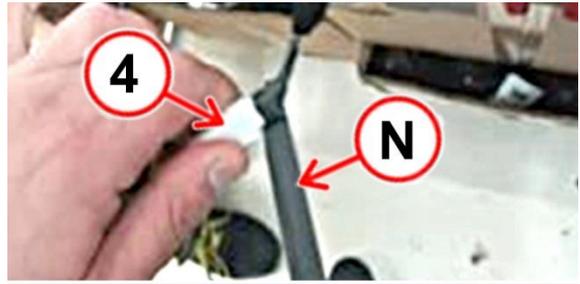
Возьмите самовулканизирующую ленту (N) и отрежьте участок длиной примерно 15 см.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** *Перед нанесением растяните его на 100% (до достижения примерно 30 см) для облегчения вулканизации.*

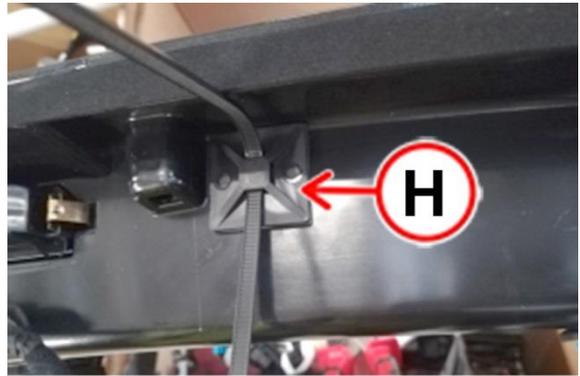




- Обмотайте лентой (N) соединитель (4) с нахлестом, равным 50%, до полного его покрытия как показано.



- Салфеткой, пропитанной гептаном, тщательно очистите участок установки скобы.



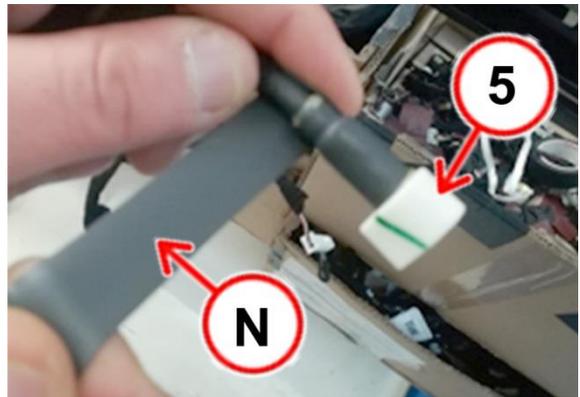
- Установите клейкую скобу (H) на молдинг в показанном положении и закрепите соединитель (4) стяжным хомутом.



- Осторожно разомкнув фиксирующий зажим, отсоедините соединитель (5) от видеокamеры.



- Салфеткой, пропитанной гептаном, очистите соединитель.
- Действуя на соединителе (5), снимите примерно 15 мм обмотки между оболочкой экранированного кабеля и разъемом как показано.



- Отрежьте участок самовулканизирующейся ленты (N) длиной примерно 5 см.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Перед нанесением растяните его на 100% (до достижения примерно 10 см) для облегчения вулканизации.

- Обмотайте лентой соединитель с нахлестом, равным 50%, до полного его покрытия как показано.

- Убедитесь в отсутствии открытых участков и подсоедините соединитель к задней видеокamере.



- Установите молдинг на крышку багажника, выполнив операции в обратном по отношению к демонтажу порядке.
- Установите на место панель номерного знака.
- Подсоедините отрицательную клемму аккумуляторной батареи к «ложному отрицательному полюсу» аккумуляторной батареи и убедитесь в правильном сцеплении фиксатора.
- Установите на место крышку аккумуляторной батареи.
- Установите на место обшивку погрузочной поверхности.
- Проверьте работу электрооборудования.
- Убедитесь в правильном указании времени/даты и т.д.
- Закройте ручную крышку багажника.

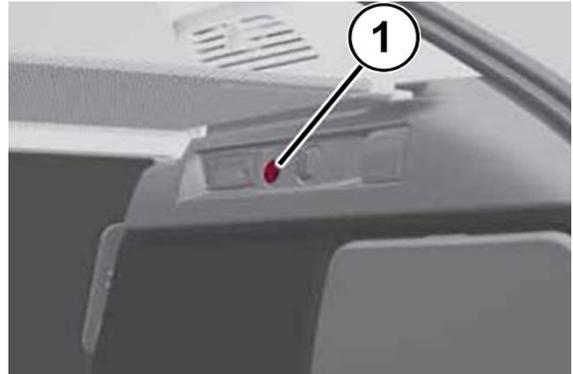


**ПРИМЕЧАНИЕ:** После отсоединения аккумуляторной батареи необходимо закрыть крышку багажника вручную. После ее закрытия восстанавливается функция электрического открытия/закрытия.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** После отсоединения аккумуляторной батареи рулевое управление нуждается в инициализации, о чем сигнализирует загоревшийся на приборной панели индикатор. Для выполнения данной процедуры достаточно запустить двигатель, повернуть рулевое колесо до конца хода с одной стороны в другую и вернуть его в центральное положение.

Если он имеется, выполните инициализацию электрического буксировочного крюка:

- Нажимайте в течение не менее 10 секунд кнопку (1) на обшивке правой стороны багажного отсека. О выполненной инициализации свидетельствует загорание ровным светом индикатора.



Приложение 1

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ/ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

УСЛУГА	
<b>ВНУТРЕННЯЯ/НАРУЖНАЯ МОЙКА АВТОМОБИЛЯ</b>	Для автомобилей Alfa Romeo данная услуга является обязательной и она предоставляется клиенту бесплатно. Клиента необходимо проинформировать об этом при приемке автомобиля.
<b>ПРОВЕРКА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ УРОВНЕЙ</b>	На всех автомобилях, затронутых кампанией и уже используемых, следует произвести проверку и при необходимости восстановить уровни жидкостей. Для возмещения соответствующих затрат необходимо использовать канал A10 с указанием номера 0010178 в качестве кода операции. В случае восстановления уровней жидкостей применяются обычные правила возмещения.
<b>ЗАМЕННЫЙ АВТОМОБИЛЬ</b>	Клиенту всегда должен предоставляться заменный автомобиль. <b>Тип заменного автомобиля:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Заменный автомобиль дилера:</b> предпочтительно Stelvio и Giulia , в качестве альтернативы Jeep Grand Cherokee, Cherokee, Compass .</li> <li>Запросы на аренду автомобилей, сделанные через Mobility widget, рассматриваются компанией FCA и принимаются только в особых случаях.</li> </ul>
<b>ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ</b>  <b>Данная услуга действует только на следующих рынках:</b>  - Италия, Франция, Великобритания, Испания, Португалия, Ирландия, Швейцария, Бельгия, Голландия, Польша, Швеция, Дания, Норвегия, Финляндия, Греция, Марокко	Центр обслуживания клиентов свяжется непосредственно с клиентами (после отправки им писем), чтобы: <ul style="list-style-type: none"> <li>убедиться в том, что они получили письмо и объяснить им, в чем заключается кампания</li> <li>выявить возможных критических клиентов, для которых Центр обслуживания клиентов откроет отдельное дело</li> <li>На рынках Италии, Франции, Испании, Бельгии, Польши и Голландии: <ul style="list-style-type: none"> <li>облегчить процесс записи на прием, спросив у клиента наиболее удобные для него дату/время (не менее, чем через 5 рабочих дней после звонка) и направив дилеру Lead After Sales на Linkeentry. <u>Lead квалифицируется как "Recall Campaign"</u> на всех вышеперечисленных рынках.</li> <li>Дилер должен будет повторно связаться с клиентом для подтверждения записи на запрошенную им дату.</li> </ul> </li> </ul>

CAMPAIGNS



ОБРАЗЕЦ ЗАКАЗНОГО ПИСЬМА

Приложение 2

# КАМПАНИЯ ПО ОТЗЫВУ код. 8223

Уважаемый покупатель,

Сообщаем Вам приведенные ниже сведения, касающиеся Вашего автомобиля Alfa Romeo Stelvio (VIN: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

**В чем состоит проблема?** На некоторых автомобилях Alfa Romeo Stelvio, в число которых входит и Ваш автомобиль, по причине возможного несоответствия требованиям могут происходить различные нарушения в работе электрических и электронных компонентов и снижение их эксплуатационных качеств, вызванные протечкой воды. По этой причине необходимо привести в полное соответствие пораженные детали автомобиля.

**Что нужно делать?** Поскольку данное несоответствие может угрожать безопасности, просим Вас срочно доставить свой автомобиль дилеру, у которого Вы его приобрели, или в любой другой удобный для Вас уполномоченный сервисный центр Alfa Romeo и предъявить полученное письмо. Для большего удобства рекомендуем Вам записаться на прием в один из уполномоченных сервисных центров Alfa Romeo, которые приведены на сайте [www.Alfa Romeo.com](http://www.Alfa Romeo.com)

**В чем заключается операция?** Операция заключается в восстановлении соответствия всех пораженных компонентов.

**Я должен буду что-то заплатить?** Операция будет выполнена без каких-либо затрат с Вашей стороны. Все дилеры, уполномоченные сервисные центры Alfa Romeo и наш Отдел обслуживания клиентов (бесплатный номер 0080025320000) остаются в Вашем полном распоряжении для предоставления любой информации, касающейся операции.

**Дополнительная информация** Чтобы всегда быть в курсе новинок, предназначенных для Вашего автомобиля, Вы можете обращаться на сайт [www.Alfa Romeo.com](http://www.Alfa Romeo.com)

Благодарим Вас за сотрудничество, которое является для нас крайне важным. Приносим извинения за беспокойство и желаем Вам всего наилучшего.

FCA Italy S.p.A.

Если Вы уже продали или отдали в пользование свой автомобиль другому лицу, просим сообщить нам с помощью прилагаемого бланка с уже оплаченным почтовым сбором имя и адрес нового владельца или пользователя, а также все имеющиеся у Вас контактные данные для облегчения их поиска.

CAMPAIGNS

