

1. Kako da znam da li je moje vozilo pogođeno?

Svi kupci pogođenih vozila dobili su pismo usaglašeno sa zakonskim institucijama još u proleće 2016 godine. Čim su servisne mere za određeni model vozila odobrene i čim su postale dostupne, kupci su primili pismo sa pozivom da dogovore termin u ovlašćenom servisu prema svom izboru.

Štaviše, od oktobra 2015. godine, svaki kupac u Evropi može da dobije informacije online ili preko svog dileru ili servisnog partnera o tome da li je njegovo vozilo pogođeno. Baza podataka sadrži sve standarde o emisiji. Ostali brendovi Grupe takođe pružaju relevantne informacije na svojim veb stranicama.

Pitanje NOx emisije ne utiče na benzinske motore jer su motori i sistemi za tretman izduvnih gasova za dizel i benzinske motore potpuno različiti.

Nijedan od ŠKODA automobila koji su prvobitno registrovani u Evropi nisu pogođena NOx problemom.

2. Moje vozilo je pogođeno. Mogu li i dalje da ga vozim?

Da. Problem emisije se odnosi na karakteristike emisija azotnih oksida (NOx) u uslovima testiranja.

Problem emisije NOx ne menja činjenicu da je vaš automobil siguran i bezbedan za vožnju. Nema dokaza koji ukazuju na to da pogođena vozila sa EA189 dizel motorom predstavljaju rizik po zdravlje ili sigurnost kao rezultat emisije NOx.

3. Moje vozilo je pogođeno. Da li će mi biti naplaćena popravka?

Ne, implementacija tehničkih mera za vas je besplatna.

ŠKODA će dati sve od sebe da umanjiti sve nastale neugodnosti, uključujući, ako je potrebno, i to da vam osigura mobilnost za vreme sprovođenja servisne mera. ŠKODA može obavljati rad uz bilo koji zakazani servisni posao za koji možete imati potrebu (iako vam preporučujemo da rezervišete servisnu aktivnost što je pre moguće kada bude dostupna za vaše vozilo). Takođe ćete moći da dobijete implementaciju tehničkih mera kod bilo kog autorizovanog ŠKODA servisnog partnera.

4. Koja vrsta tehničkih popravnih mera će se sprovesti?

Za većinu ugroženih varijanti motora, tehnička mera se sastoji od ažuriranja softvera koji sadrži najnovije nalaze iz kontinuiranog razvoja procesa sagorevanja u poslednjih nekoliko godina putem izmena kao što je poboljšani model injektiranja. Čisto vreme rada za ovu meru biće oko pola sata.

Samo za 1,6-litarske motore, takođe je neophodno prilagoditi ono što se naziva transformator protoka. Vreme potrebno za sprovođenje tehničkih mera je manje od jednog sata.

Za većinu pogodnih modela motora, servisna mjera se sastoji od nadogradnje (update-a) softvera što uključuje zadnje rezultate proteklih godina razvoja procesa dizelskog sagorijevanja pomoću promijena poput poboljšanja procesa ubrizgavanja. Vrijeme provođenja same nadogradnje tj servisne mjere iznosi oko pola sata.

Samo za 1,6 litrene motore potrebno je ugraditi tzv. usmjerivač strujanja. Vrijeme provođenja ove servisne mjere je kraće od sat vremena.

5. Koji parametri se menjaju nadogradnjom softvera?

Prva specifična mera je smanjenje NOx emisije putem post-redukcijskog ubrizgavanja u samom procesu ubrizgavanja. Postubrizgavanje koristi deo goriva iz primarnog ubrizgavanja goriva, što znači da nema uticaja na potrošnju goriva. To se dešava odmah posle primarnog ubrizgavanja, stvarajući okretni moment i oksidizaciju prethodno stvorenu za vreme sagorevanja direktno u komori za sagorevanje.

Druga mera se sastoji od tehnologije koja nam dozvoljava ubrizgavanje goriva pod višim pritiskom i pri konstantnoj stopi. Tako gorivo sagoreva potpunije, što vodi do nižih vrednosti emisije sagorevanja na izlazu.

6. Jesu li pitanjem testiranja NOx emisije pogodeni i dizel motori sa standardom EU6?

Ne. Naša vozila sa dizel motorima u skladu sa standardom EU6 nisu pogodena ovim problemom.

Vozila sa EA288 dizel motorima iz Volkswagen Grupe sertifikovana u skladu sa standardima EU6 i EU5 koja se nude u Evropskoj uniji ne zahtevaju uklanjanje ili zamenu softvera.

7. Može li servisna mera uzrokovati štetu na vozilu?

Ne, ova servisna mera ne može naneti štetu vašem vozilu.

8. Da li moram da implementiram servisnu meru na svom pogodnom vozilu (neke advokatske kancelarije preporučuju da to odbijem)?

Koje su posledice ako to ne uradim? Obratite pažnju da u zemljama u kojima su nadležni organi uputili poziv za obavezno sprovođenje servisne mere klijentu, ukoliko klijent odbije da učestvuje u istoj u određenom vremenskom roku, nadležni državni organi ih mogu sankcionisati zabranom korišćenja pogodnih vozila.

9. Da li ovu servisnu meru mogu obavljati nezavisne radionice?

Servisna kampanja se obavlja bez ikakvih troškova za kupce. S obzirom na to, i zbog činjenice da Volkswagen AG mora odgovarati za sprovođenje servisne kampanje vlastima, neophodna servisna mera će se obaviti u servisnoj mreži koju je odobrila ŠKODA u skladu sa zakonskim zahtevima. Pojedina tržište još uvek ispituju dodatna rešenja, na primer, saradnju sa drugim partnerima ili "mobilna rešenja" za velike kupce i vozne parkove.

10. Šta bi kupac trebalo da uradi prilikom kupovine korišćenog automobila koji još uvek nije ažuriran softverom?

Molimo kontaktirajte svog ŠKODA servisnog partnera.

11. Kako će se prvenstveno kontaktirati kupci sa ugroženim vozilima?

Molimo kontaktirajte svog ŠKODA servisnog partnera.

12. Ja sam vlasnik pogođenog vozila i živim u EU27. Odlučio sam da ne učestvujem u merama implementacije softvera. Mogu li da nastavim vožnju u Nemačkoj (na primer, na odmoru)?

Da.

13. Koga mogu kontaktirati ako se na mom vozilu pojavi problem nakon sprovođenja servisne mere?

Svi kupci sa pogođenim vozilima mogu biti sigurni da će servisna mera biti uspešno sprovedena i da neće negativno uticati na potrošnju goriva, emisiju CO₂, snagu vozila, maksimalni okretni moment ili na buku motora. To je bio preduslov za odobrenje ove servisne mere od strane nadležnih organa.

U slučaju pojave bilo kog problema na vozilu, molimo vas kontaktirajte ovlašćeni Škoda servis ili Diesel Hotline:

14. Da li ću dobiti potvrdu od servisnog partnera ŠKODA nakon što se tehnička mera primeni i šta da radim ako potvrdu izgubim?

Da, dobićete potvrdu o uspešnom sprovođenju servisne mere. Ako istu izgubite molimo vas obratite se vašem ovlašćenom ŠKODA servisnom partneru.

15. Vlasnik sam vozila pogođenog ovom servisnom merom i živim u zemlji čije nadležne vlasti nisu zakonski propisale obvezu sprovođenja iste. Stoga sam odlučio da ovu servisnu meru ne sprovedem. Da li smem i dalje privremeno putovati u države gdje je sprovođenje ove mere zakonski obvezno (u npr. Nemačku)?

Kada će vlasnik vozila odlučiti da sprovede servisnu meru je odluka samog vlasnika. Međutim, važno je uzeti u obzir da u onim državama gde je sprovođenje servisne mere zakonska obveza može doći do sankcija ako se ista ne sprovede na pogođenom vozilu u propisanom vremenu.

Smatramo da je ipak dozvoljeno da privremeno koristite sopstveno vozilo u zemljama sa zakonskom obvezom sprovođenja mere (npr. za vreme odmora ili na proputovanju).

16. Zašto je potrebno uraditi tehničku intervencija na mom vozilu?

U kontrolnoj jedinici motora koji je pogođen ovom akcijom , softver prepoznaje režim testiranja motora. U zavisnosti od režima rada motora kontrolna jedinica menja dva režima : režim 1 sa optimalnim nivoom NOx za uslove testiranja ili režim 2 za optimalan nivo za režim na putu.

17. Vlasnik sam vozila koje je pogođeno akcijom a živim u EU28. Odabrao sam da ne učestvujem u akciji tehničke korekcije. Šta se dešava ukoliko se trajno preselim u zemlju gde je tehnička mera obavezna a želim da povezem svoj automobil?

Moraćete da registrujete Vaš vozilo u odabranoj državi. Uobičajeno je da Vas vlasti informišu o potrebi ažuriranja softvera. Molim Vas , kontaktirajte ŠKODA servis na Vašoj novoj adresi.