

RENAULT

НАДУВНЫЕ ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ

РУКОВОДСТВО ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ

**Все работы в системах подушек безопасности
и преднатяжителей должны производиться
квалифицированным персоналом, получившим
необходимое образование**

77 11 296 833

ИЮЛЬ 2000

EDITION RUSSE

"Методы ремонта, рекомендуемые изготовителем в настоящем документе, соответствуют техническим условиям, действительным на момент составления руководства."

В случае внесения конструктивных изменений в изготовление деталей, узлов, агрегатов автомобиля данной модели, методы ремонта могут быть также соответственно изменены."

Все авторские права принадлежат Renault.

Воспроизведение или перевод, в том числе частичные, настоящего документа, равно как и использование системы нумерации запасных частей, запрещены без предварительного письменного разрешения Renault.

© RENAULT 2000

Оглавление

Страницы

88	НАДУВНЫЕ ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ (ПБ)	
	Назначение настоящего документа	88-1
	Общие рекомендации	88-2
	ПБ не сработала при аварии	88-3
	ПБ сработала без видимой причины	88-5
	Есть побочные эффекты при штатном срабатывании ПБ	88-7

НАЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

- Служить руководством для сети изготовителя по обслуживанию возможных претензий клиента к работе системы подушек безопасности.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

При любых обстоятельствах:

● **Не следует:**

- драматизировать произошедшее с клиентом, независимо от того, была ли эта ситуация обычной или нет,
- впадать в противоположную крайность, считая случившееся обычным и не заслуживающим особенного внимания.

● **Внимательно выслушайте клиента.**

● **Точно определите, чего хочет клиент, не опираясь на предположения и догадки.**

Если необходима дополнительная информация или официальный ответ:

● **Свяжитесь со Службой по связям с клиентами и/или Службой techline.**

Если клиент и/или его представитель требует ремонта автомобиля:

● **Обеспечить сохранность в качестве вещественных доказательств элементов системы безопасности:**

- компьютера
- ремней безопасности,
- подушки (-шек) безопасности,
- преднатяжителей,
- поворотного выключателя,
- и т.п. ...

Все это позволит провести в случае необходимости встречную экспертизу с участием технического специалиста RENAULT в присутствии клиента или лица, которому он поручит представлять себя.

ПБ НЕ СРАБОТАЛА ПРИ АВАРИИ

ПРИНЯТЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Обследование Службой Послепродажного Сопровождения/диагностика электрики и электроники: проверка компьютера и датчиков (смотри Руководство по ремонту автомобиля).

**КАК ВЕСТИ СЕБЯ, ЕСЛИ ТЕЛЕСНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ
ОТСУТСТВУЮТ**

- Внимательно выслушать клиента.
 - Собрать полную информацию об обстоятельствах и серьезности столкновения.
 - Предложить клиенту заявить о несчастном случае в его страховую компанию.
 - Помимо этого обследовать машину, чтобы проверить, зажглась ли сигнальная лампа подушки безопасности:
 - **ЕСЛИ СИГНАЛЬНАЯ ЛАМПА ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ НЕ ЗАЖГЛАСЬ**
 - Объяснить клиенту, что подушка могла не сработать, потому что:
 - столкновение было недостаточно сильным,
 - отсутствовали телесные повреждения.
- Если клиент не согласен с объяснениями, можно провести встречную экспертизу.
- Связаться со Службой по связям с клиентами.

– ЕСЛИ СИГНАЛЬНАЯ ЛАМПА ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ ЗАЖГЛАСЬ:

Информация, предоставленная клиентом, соответствует данным технической диагностики:

- Объяснить клиенту, что, когда загорается сигнальная лампа подушки безопасности, необходимо соблюдать определенные правила (смотри инструкцию по эксплуатации).

Если клиент не согласен с объяснениями, можно провести встречную экспертизу:

- Связаться со Службой по связям с клиентами.
- Определить причину, по которой зажглась сигнальная лампа подушки безопасности. Для этого провести полную диагностику системы подушки безопасности.

Информация, предоставленная клиентом, не соответствует данным технической диагностики

- Связаться со службой techline.

КАК ВЕСТИ СЕБЯ, ЕСЛИ КЛИЕНТ ПОЛУЧИЛ ТЕЛЕСНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

- Внимательно выслушать клиента.
- Зафиксировать всю важную информацию относительно обстоятельств и серьезности столкновения.
- Собрать важные документы:
 - протокол ДТП,
 - технический отчет эксперта страховой компании клиента,
 - характер полученных телесных повреждений (медицинская справка).
- Провести обследование автомобиля (с использованием подъемника для автомобиля).
- Сделать фотографии автомобиля.
- Связаться со Службой по связям с клиентами и высказать свое мнение.
- Сообщить клиенту, что с ним свяжутся непосредственно из Службы по связям с клиентами, чтобы провести, в случае необходимости, встречную экспертизу и определить обоснованность претензий клиента.

ПБ СРАБОТАЛА БЕЗ ВИДИМОЙ ПРИЧИНЫ

КАК ВЕСТИ СЕБЯ В ЭТОМ СЛУЧАЕ

- Внимательно выслушать клиента.
 - Зафиксировать важную информацию относительно обстоятельств и последствий срабатывания подушки безопасности.
 - Предложить клиенту проверить автомобиль на предмет необоснованного срабатывания подушки безопасности.
 - Провести обследование автомобиля, чтобы обнаружить возможные следы столкновения на:
 - несущем основании кузова,
 - переднем и заднем мостах,
 - картере двигателя,
 - коробке передач,
 - подmotorной раме,
 - и т.п. ...
 - ЕСЛИ ПРИСУТСТВУЮТ СЛЕДЫ СТОЛКНОВЕНИЯ:
 - Объяснить клиенту, что подушка сработала вследствие удара, которому подвергся автомобиль.
- Если клиент не согласен с объяснениями, можно провести встречную экспертизу:
- Связаться со Службой по связям с клиентами.
 - Сообщить клиенту, что с ним свяжутся непосредственно из Службы по связям с клиентами, чтобы провести, в случае необходимости, встречную экспертизу и определить обоснованность претензий клиента.

– ЕСЛИ СЛЕДЫ СТОЛКНОВЕНИЯ ОТСУТСТВУЮТ:

- **Связаться:**
 - со службой techline до начала ремонта, чтобы при необходимости начать процедуру оформления технической документации,
 - со Службой по связям с клиентами, если срабатывание подушки повлекло за собой какие-то последствия.
- **Сообщить клиенту, что с ним свяжутся непосредственно из Службы по связям с клиентами, чтобы провести, в случае необходимости, встречную экспертизу и определить обоснованность претензий клиента.**

Если клиент и/или его представитель требует ремонта автомобиля:

- Обеспечить сохранность в качестве вещественных доказательств элементов системы безопасности:**
- **компьютера**
 - **ремней безопасности,**
 - **подушки (-шек) безопасности,**
 - **преднатяжителей,**
 - **поворотного выключателя,**
 - **и т.п. ...**

ПО ЖЕЛАНИЮ КЛИЕНТА ЕМУ НА КОММЕРЧЕСКОЙ ОСНОВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ВО ВРЕМЕННОЕ ПОЛЬЗОВАНИЕ АВТОМОБИЛЬ.

ЕСТЬ ПОБОЧНЫЕ ЭФФЕКТЫ ПРИ ШТАТНОМ СРАБАТЫВАНИИ ПБ

под побочными эффектами понимаются незначительные обратимые ранения, вызванные нормальным разворачиванием подушки безопасности.

- **Внимательно выслушать клиента.**
 - **Зафиксировать:**
 - важную информацию относительно обстоятельств и последствий срабатывания подушки безопасности.
 - ожидания клиента.
 - **Собрать важные документы:**
 - характер полученных телесных повреждений (медицинская справка).
 - технический отчет эксперта страховой компании клиента,
 - **Провести осмотр автомобиля, чтобы проверить, были ли включены преднатяжители ремня, были ли пристегнуты ремни безопасности (смотри техническую ноту 2396A).**
- **ЕСЛИ ПОДУШКА СРАБОТАЛА ПРИ ПРИСТЕГНУТЫХ РЕМНЯХ БЕЗОПАСНОСТИ:**
- **Связаться со Службой по связям с клиентами.**
 - **Сообщить клиенту, что с ним свяжутся непосредственно из Службы по связям с клиентами, чтобы провести, в случае необходимости, встречную экспертизу и определить обоснованность претензий клиента.**

– ЕСЛИ ПОДУШКА СРАБОТАЛА ПРИ НЕПРИСТЕГНУТЫХ РЕМНЯХ БЕЗОПАСНОСТИ:

- Сообщить клиенту, что побочные эффекты были усилены тем, что ремень безопасности не был пристегнут.

Если клиент не согласен с объяснениями, можно провести встречную экспертизу:

- Связаться со Службой по связям с клиентами.
- Сообщить клиенту, что с ним свяжутся непосредственно из Службы по связям с клиентами, чтобы провести, в случае необходимости, встречную экспертизу и определить обоснованность претензий клиента.

Если клиент и/или его представитель требует ремонта автомобиля:

– Обеспечить сохранность в качестве вещественных доказательств элементов системы безопасности:

- компьютера
- ремней безопасности,
- подушки (-шек) безопасности,
- преднатяжителей,
- поворотного выключателя,
- и т.п. ...