

Владельцы автомобилей из КНР до сих пор сталкиваются с установкой некачественных деталей, а также с увеличением сроков и стоимости ремонта по сравнению с теми, которые озвучивают им изначально при сдаче машины в сервис. Как избежать проблем и сэкономить на обслуживании техники, рассказал руководитель маркетплейса ПЭК: MALL Сергей Буров.

При выборе сервисного центра в первую очередь обратите внимание на техническую базу, наличие качественных инструментов для ремонта, профессионализм сотрудников и опыт работы с техникой китайских брендов.

Внешний вид

Необходимо посетить СТО и внимательно изучить зону ремонта. Если площадка чистая, инструменты находятся на своих местах, а сотрудники работают в опрятной спецодежде — это один из показателей качества сервиса. Насторожить должен беспорядок в ремонтной зоне, который может стать причиной поломки комплектующих. Например, попадание песка на резьбу детали испортит ее, что приведет к некачественной установке и в результате — выходу автомобиля из строя.

Наличие документации

Важно проверить сервисный центр на наличие подходящих запчастей. За два года на российский рынок комплектующих вышли десятки новых компаний, и, к сожалению, некоторые бренды до сих пор поставляют детали низкого качества. Конечно, большинство сервисов методом проб и ошибок уже нашли сравнительно надежных поставщиков, но риск столкнуться с поддельными деталями остается. Поэтому необходимо не только уточнить, какие детали есть в наличии, но и запросить сопроводительные документы, которые подтверждают качество комплектующих. Особое внимание уделите сертификатам на механизмы рулевого управления и детали

тормозной системы, оформление которых в России обязательно.

Возможность самостоятельно купить детали

Рекомендуем поинтересоваться, можно ли приобрести детали самостоятельно. Стоимость комплектующих в сервисных центрах часто выше, чем в офлайн-магазинах и на маркетплейсах. При выходе деталей из строя ответственность полностью ложится на СТО, поэтому компании увеличивают цены с учетом дополнительных рисков. Сравните стоимость запчастей в магазинах и в сервисном центре, учитывайте, что детали всегда можно приобрести самостоятельно на внешней площадке.

Реалистичность сроков

Лучше уточнить, как сервис определяет время, которое потребуется для ремонта. Сотрудники СТО обязательно должны указать в смете ориентировочные сроки проведения работ. Конечно, площадка может сдвинуть их на несколько дней, если потребовались дополнительные операции. Но не забывайте, что срок гарантийного ремонта не может превышать 45 дней. Дополнительно необходимо, чтобы сотрудники сервисного центра точно указали в смете нормо-часы на проведение работ.

Ценообразование

Средняя стоимость ремонта в разных сервисах может варьироваться. Если цены выше средних по рынку, мы рекомендуем уточнить причины. Чаще всего сервисные центры аргументируют это тем, что в работе используются более качественные комплектующие, инструменты и оборудование. Еще одна причина — расширенная гарантия на ремонтные работы, в которую закладываются дополнительные риски при выходе автомобиля из строя.

Условия гарантии и обязательные вопросы

Перед подписанием договора с сервисным центром и оплатой счета важно изучить обязательства, которые несет площадка при выходе автомобиля из строя после ремонта. Если гарантия не превышает двух недель — это должно насторожить.

Сервисные центры выполняют обязательства по повторному ремонту автомобиля, как правило, в течение одного-шести месяцев после проведения работ. В большинстве случаев этого достаточно, исключение — гарантия на ремонт деталей двигателя, которая должна составлять не менее одного года.

Это связано с тем, что условия эксплуатации автомобиля в зимний и летний период существенно отличаются и при таких климатических изменениях растет риск преждевременного выхода мотора из строя.

Длительной гарантии на «слесарные» работы большая часть сервисных центров не дает. Если при устранении мелких недочетов, включая регулировку и настройку приборов, снятие и монтаж агрегатных узлов нарушена технология работ, автовладелец столкнется с проблемами уже в первые дни эксплуатации.

Определить уровень профессионализма мастера СТО можно по вопросам, которые он задает перед ремонтом. Помимо базовой информации о марке, модели и пробеге автомобиля важно, чтобы сотрудник провел опрос об условиях эксплуатации техники. Дополнительно уточните, из каких этапов будет состоять процесс ремонта, и попросите работника обосновать их, а затем оцените уровень аргументов.

Проверить, знакомы ли специалисты техцентра с особенностями конкретной марки или модели китайской техники, можно, запросив у площадки сертификаты на отдельные виды работ. Лицензирование техцентров в России не обязательно. Несмотря на это, многие СТО, заинтересованные в развитии и привлечении клиентов, оформят документы, подтверждающие качество сервиса.

Наконец, не лишним будет ознакомиться с отзывами клиентов сервисного центра в интернете. Обратите внимание: авторы «заказных» текстов часто ошибаются в названиях запчастей или сообщают, что заказывали ремонт деталей, установка которых в автомобиль технически невозможна. Определить правдивые отзывы поможет

вдумчивое изучение контекста.

Википедия страхования