

10.08.2013 г.
Получено, кассир
Директор - Фед
Боярскому С. В.

Управляющему дилерским центром
Петровский Автоцентр Мытищи
Боярскому С. В.
141007, Москва, Мытищи
Хлебозаводская ул., 4.

от Крашенинникова М. А.
141202, Московская обл., Пушкинский р-н,
г. Пушкино, [REDACTED]

П Р Е Т Е Н З И Я

Уважаемый Сергей Владимирович!

26 апреля 2013 года на основании договора 12[REDACTED]0 от 21.04.2013 г. в вашем центре мной был приобретен автомобиль модели RENAULT DUSTER, VIN [REDACTED], завод-изготовитель ОАО «АВТОФРАМОС». Одной из комплектующих частей купленного автомобиля является штатная **Аудиосистема CD-MP3 + AUX + USB + Bluetooth + подрулевой джойстик**, устанавливаемая заводом-изготовителем, о чём указано в **Спецификации товара**, прилагаемой к договору. В процессе эксплуатации автомобиля мной был выявлен **существенный недостаток** в работе указанной аудиосистемы, проявившийся в том, что **на дисплее аудиосистемы не отображаются русские буквы списка контактов подключенного мобильного телефона**. Это не позволяет в полной мере использовать все заявленные функции установленной аудиосистемы, а именно: *выбирать имя контакта из списка, которому я хочу позвонить*, если это имя на русском языке. Функция выбора контакта описана на странице RUS.20 раздела «Позвонить контакту из телефонной книги» брошюры «АУДИОСИСТЕМА DUSTER, РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ». Данная брошюра была приложена к комплекту документации при покупке автомобиля. Каких-либо замечаний по поводу неправильного отображения русских букв списка контактов записной книжки мобильного телефона в данной брошюре нет, также при покупке автомобиля я не был предупрежден о проблемах отображения русского текста списка контактов.

22 июня 2013 г. я обратился в Петровский Автоцентр Мытищи по поводу устранения выявленного недостатка аудиосистемы (приложение 1). Данный недостаток был подтвержден специалистами центра, о чем было указано в Акте (приложение 2). Поскольку устранить данный недостаток не удалось, специалисты центра порекомендовали мне обратиться на завод-изготовитель. Данная рекомендация была мной исполнена, на завод-изготовитель было направлено письмо (приложение 3). В полученном ответе (приложение 4) специалисты завода-изготовителя признали данный недостаток аудиосистемы и пообещали к концу 2013 года предоставить в дилерскую сеть необходимые технические средства для исправления данного недостатка.

В связи с наступившим 2014 годом и следуя рекомендациям из письма завода-изготовителя, **прошу произвести в согласованные сроки исправление указанного недостатка аудиосистемы.** В случае вашего утверждения, что нет оснований считать описываемую ситуацию недостатком аудиосистемы, т. к. это может быть и недостатком телефона, прошу предоставить список моделей мобильных телефонов, для которых происходит правильное отображение на дисплее аудиосистемы русского текста списка контактов. Мои опытные изыскания не позволили обнаружить ни одной модели мобильного телефона (смартфона), для которой бы не проявился этот недостаток аудиосистемы. Следует заметить, что все испытываемые мобильные телефоны (смартфоны) имели российский сертификат соответствия, что означает их соответствие Госстандарту Российской Федерации.

В случае невозможности устранения указанного недостатка аудиосистемы и не предоставлении списка «правильных» телефонов **прошу произвести замену штатной аудиосистемы на аналогичное оборудование, лишенное описываемого недостатка.**

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

С уважением


10.01.2014 г.

М. А. Крашенинников
т. [REDACTED]

Приложения

1. Копия Заказ-наряда на механические работы № 00000030607 от 22.06.2013 г.
2. Копия Акта от 22.06.2013 г.
3. Копия письма в ОАО «АВТОФРАМОС» от 13.08.2013 г.
4. Копия ответа из ОАО «АВТОФРАМОС» № 45 – SR от 16.08.2013 г.

О.О.О. «Петровский»

Московская обл. г. Мытищи ул. Хлебзаводская д. 4

« 22 » июня 2013 г.

Акт осмотра автомобиля.

Настоящий акт подтверждает, что владельцем автомобиля марки:
РЕНО Дастер

Гос№ Т [REDACTED] VIN [REDACTED] 0 Двигатель: С [REDACTED]

Крашенинников Михаил Александрович

(Ф.И.О.)

предъявлена претензия по техническому состоянию автомобиля, находящемуся на гарантийном обслуживании по следующим дефектам: Некорректное отображение русских букв на дисплее авто магнитолы. Требование: исправление ошибок отображение кириллицы при выводе на дисплей содержимого записной книжки синхронизированной с мобильного телефона.

В результате осмотра автомобиля комиссией в составе:

Менеджер СТО: Чиж.А.

Мастер приемщик: Старцев.Д.

Технический координатор: Кречетов.Р.

в присутствии владельца (представителя) Крашенинников.М.А.
было сделано следующее заключение:

Произвели сканирование электронных блоков дилерским прибором Сlip. При проверки не выявлено неисправностей. А так же при синхронизации разных мобильных телефонов выяснилось что авто магнитола не воспринимает русскую кириллицу. А\м исправен.

Члены комиссии:

Менеджер СТО :

Мастер приемщик:

Технический координатор:

Владелец автомобиля:



Получено 13.08.13
С.С. Курганов
ПОЛУЧЕНО
ОАО АВТОФРАМОС
84.357754555

Генеральному директору Renault в России
г-ну Бруно Анселэн
Российская Федерация, г. Москва,
109147, ул. Воронцовская, д. 35.

от участников DUSTER-FEST 2013
I Всероссийский Слёт Клуба DUSTERCLUBS.RU
Серф-лагерь FreeDom
Горьковское водохранилище
Нижегородская область

Уважаемый господин Бруно Анселэн!

Выражаем Вам благодарность за налаживание производства в России такого замечательного автомобиля как РЕНО ДАСТЕР. Большой покупательский спрос подтверждает, что автомобиль очень востребован россиянами.

Вместе с тем вызывает удивление не до конца проведенная адаптация всех систем автомобиля именно для российского потребителя. Так на дисплее штатной аудиосистемы автомобиля не отображаются русские буквы загруженного с мобильного телефона списка контактов. Вместо ожидаемого русского текста на дисплей аудиосистемы выводятся непонятные символы, что не позволяет произвести правильный выбор необходимого контакта для совершения исходящего вызова, используя штатную аудиосистему. **Считаем это недостатком штатной аудиосистемы.** В результате этого недостатка на дисплее штатной аудиосистемы отображаются непонятные символы при входящих звонках, если имя звонящего было занесено русскими буквами в список контактов мобильного телефона. Такая абракадабра на дисплее аудиосистемы может повлиять на безопасность дорожного движения, заставляя водителя отвлекаться на понимание происходящего на дисплее аудиосистемы.

На основании изложенного и в соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» считаем, что с Вашей стороны как производителя нарушены права российских потребителей автомобилей РЕНО ДАСТЕР, укомплектованных на заводе-изготовителе АВТОФРАМОС штатной аудиосистемой. Требуем произвести устранение указанного недостатка штатной аудиосистемы как у вновь выпускаемых автомобилей РЕНО ДАСТЕР, так и уже проданных через дилерскую сеть.

В случае не выполнения или игнорирования этого законного требования у владельцев автомобилей РЕНО ДАСТЕР, укомплектованных штатной аудиосистемой, появляются основания для обращения в суд за защитой своих потребительских прав, а также требования возмещения причиненного морального вреда. (Основание: ст. ст. 13- 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

Ваш ответ о предпринимаемых действиях и сроках по устранению указанного недостатка штатной аудиосистемы просим направить в письменной форме в течение двух недель с момента получения данного письма по адресу: 141202, Московская область, г. Пушкино, ул. [REDACTED] Крашенинникову М. А., копию ответа просим направить на электронный адрес [REDACTED]

С уважением
участники DUSTER-FEST 2013
03 августа 2013 г.

№ п/п	Ф. И. О. / Адрес	VIN / Рег. номер	Подпись
1	Крашенинников М. А. г. Пушкино М. О.	X [REDACTED] T [REDACTED]	[REDACTED]
2	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
4	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



DRIVE THE CHANGE

ОАО АВТОФРАМОС

8 800 200 80 80

www.renault.ru

№ 45 - SRC

16/08/13

Уважаемый Михаил Александрович!

В ответ на Ваш запрос от 03.08.2013 сообщаем, что проблема отображения русского текста на дисплее аудиосистемы с мобильного телефона списка контактов известно заводу изготовителю.

Все функции, согласно руководству по эксплуатации автомобиля, установленные заводом изготовителем выполняет исправно и данная проблема не влияет на безопасность автомобиля.

Тем не менее, в настоящее время Компания RENAULT прикладывает все усилия для её решения.

Получение обновленной программной версии ожидается в ноябре – декабре 2013 года.

Вы можете обратиться в сервисные центры официальных дилеров RENAULT для устранения данной проблемы.

Приносим свои извинения за причиненные неудобства связанные с использованием данной магнитолы.

Исполнитель
Прокофьева Наталья
Служба по работе с клиентами.