



V NÚDZI POZNÁŠ...

... nielen priateľa, ale aj dobrý servis. S nečakanou poruchou sme sa obrátili o pomoc v autorizovanom aj neautorizovanom servise v rôznych kútoch Slovenska. Pomôcť nám nedokázal každý.

Stať sa to môže každému, pokojne si idete krajinou a zrazu sa na prístrojovom štíte rozsvieti kontrolka signalizujúca poruchu niektorého zo systémov. Ako v našom prípade oranžová ikona ABS a stabilizačného systému. Nevešťí to nič dobré, slabšie brzdenie a stabilita v kritických situáciách ohrozujú bezpečnosť posádky, problém treba rýchlo vyriešiť. Ako si s ním poradia v autorizovanom a neautorizovanom servise a z ktorého odídeme s odstránenou poruchou? Aby

malo každé servisné stredisko rovnaké podmienky, vždy sme ich rovnako vytvorili. V poistkovej skrinke v motorovom priestore sme vymenili poistku ABS za vypálenú a porucha je na svete. Tvárime sa ako správni pocestní, jediným schodným riešením je pre nás okamžitá oprava, auto v servise nenecháme ani sa neobjednávame na budúce termíny.

Text: Miloš Remenár
Foto: PANER a autor

NA ČOM SME TESTOVALI?

Pre čo najväčšiu nenápadnosť a uveriteľnosť scenára sme si na návštevy servisov vybrali Škodu Octavia druhej generácie z roku 2008 s nájazdom 80-tisíc kilometrov. Autorizované servisy sú pripojené k databáze so servisnou históriou automobilov, to-muto sme ju teda dali na čas zablokovať. Zabránili sme tak vzniku podozrenia z toho, že každý deň chodíme do servisov po celom Slovensku s tým istým problémom.



RODEX CAR BRATISLAVA



Začíname v Bratislave, s poruchou prichádzame do neautorizovaného servisu a po piatich minútach od ohlásenia prichádza mechanik s diagnostickým prístrojom a pripája ho ku konektoru. Po pripojení detegoval chybu v prúdovom obvode systému ABS, podozrenie padá na poruchu čerpadla alebo káblov, ktoré k nemu vedú. Prijímací technik vidí jediné riešenie v objednaní sa na neskorší termín a podrobnejšie preskúmanie káblových zväzkov a funkčnosti čerpadla. Zo servisu tak po chvíli odchádzame s pretrvávajúcou poruchou a vydávame sa hľadať pomoc tam, kde nám ju poskytnú okamžite. Pozitívne je, že sme za úkon nič neplatili.

IMPA BRATISLAVA



Druhý na rad prichádza autorizovaný servis Škoda v Bratislave. Šťastie sa na nás síce usmialo až v treťom navštívenom, konkrétne v servise IMPA v Petržalke, v prvých dvoch nemali na urgentnú opravu dostatok času v nabitom kalendári. Do piatich minút po príchode nám už prijímací technik vypisuje záznam presne podľa postupu, ako to má vyzerať. Na papieri nechýba predbežný odhad dokončenia zákazky a ceny. Pokazenú poistku odhalili pomerne rýchlo, po necelej hodine nám zvoní telefón, že si môžeme prísť po opravené auto. Odhadovaný čas podliezol servis o jeden a pol hodiny, cenu o 4,48 eura.

AUTOSERVIS STANFER MARTIN



Nečakanú poruchu opäť simulujeme neďaleko Martina a ako správni turisti prichádzame do najbližšieho servisu, na ktorý sme narazili, a čakáme rýchlu pomoc. Ako prvé dostáva šancu neautorizované stredisko, technik sa nám začína venovať za pár minút a takisto sa hneď obracia na diagnostiku, ktorá hlási už známy problém s čerpadlom ABS. Pre nedostatok času na podrobné skúmanie nám vedúci servisu ponúka možnosť objednať sa na ďalší deň, to však odmietame, keďže naša cesta pokračuje ďalej. Počas nášho prieskumu bol toto jediný prípad, keď sme museli zaplatiť za diagnostiku napriek tomu, že sme odišli bez odstránenej poruchy.

ROVNAKÉ PODMIENKY

Na otestovanie schopností pri odstraňovaní poruchy sme všetky servisy v teste postavili pred rovnaký problém. Nožovú 30A poistku v motorovom priestore, ktorá chráni okruh ABS, sme vymenili za starú vypálenú. Na prístrojovom štíte sa okamžite objavili ikony upozorňujúce na nefunkčný systém ABS a s tým spojené ESP, ktoré sa stará o stabilizáciu vozidla v kritických situáciách. Auto však naďalej brzdí, ak nám teda v servise nepomôžu, môžeme pokojne odísť preč. Navyše máme odmontovaný stierač, minimálne v autorizovaných servisoch nám mali ponúknuť nový. Ani raz sa tak nestalo, sčasti to pripisujeme časovej tiesni.



ZÁVER

Pre čo najbezpečnejší návrat sme za rohom nešťastnú poistku vymenili za funkčnú a vybrali sa späť domov. Súboj autorizovaných a neautorizovaných servisov sa skončil výsledkom 2:0. S opravou si poradili vždy iba v autorizovanom, čo dokazuje dobrú pripravenosť a vyškolenie mechanikov. V takomto servise by mal zákazník už vopred dostať informáciu, koľko bude oprava stáť a prípadné zvýšenie odhadovanej sumy musí odsúhlasiť. Pri našom teste sa ukázal ako najväčší problém skôr ich vyťaženosť, pre ktorú je ťažšie dostať sa k urgentnej oprave. Na druhej strane neautorizované servisy si skôr našli čas na naše prijatie, ani jeden si však s jednoduchou poruchou neporadil. Vždy ich zmätla informácia o komplikovanejšej poruche čerpadla ABS alebo jeho kabeláže z diagnostiky, starý dobrý postup skontrolovať poistky však neskúsil nikto.

	Odstránenie poruchy	Zaplatená suma
Rodex	Nie	0,00 €
Impa	Áno	40,52 €
Stanfer	Nie	14,00 €
Galimex	Áno	36,17 €
P&J Autoservis	Nie	0,00 €
PO Car	Nie	0,00 €

GALIMEX MARTIN



Pred autorizovaný servis v Martine sme postavili o jednu úlohu navyše, cestou sme totiž zistili, že nám v aute nechladí klimatizácia, odhadované náklady to zvýšilo na 100 €. Podľa štandardu servisov Škoda dostávame zákazkový list a auto o chvíľu odchádza za mechanikom. Po necelohodine prichádza auto pred showroom a ideme si ho prebrať. Oceňujeme prístup aj vysvetlenie problémov. Poistka bola vymenená a porucha ABS odstránená, na chladiči klimatizácie však pracovníci odhalili diery, bola by teda nutná jeho výmena, ktorú sme až tak súrne nepotrebovali. S opäť funkčným ABS tak odchádzame ďalej, sumu fakturovanú za prácu na klimatizácii do hodnotenia nepočítame, vo výsledku sa rátajú iba náklady spojené s výmenou poistky.

P&J AUTOSERVIS PREŠOV



Opäť sme vymenili poistku za pokazenú a ideme skúšať schopnosti servisov v Prešove. V neautorizovanom pracovisku nás prijali asi po 15 minútach, len čo sa uvoľnilo miesto, mechanik napojil auto na diagnostiku a snažil sa nájsť chybu. Elektronika mu ukázala rovnakú poruchu ako v predchádzajúcich prípadoch, tu nás však nenechal mechanik odísť len tak a hľadal problém ďalej. Odskušal funkčnosť poistiek v skrinke v interiéri, tie v motorovom priestore však nepreveril a svoju snahu potom vzdal. Problém teda neodhalil a nakoniec sme aj tak odchádzali s nefunkčným ABS.

PO CAR PREŠOV



Hľadanie pomoci zakončujeme v autorizovanom servise, tie boli doteraz vždy úspešné. V časovej tiesni a plnej obsadenosti kapacity servisu sa prejavila východniarska dobrosrdečnosť a snaha pomôcť, ktorá utlačila aj štandardný postup zákazky. Auto nám tak prebrali bez vypísania zákazkového listu či odhadu ceny a prijímací technik s ním okamžite odišiel do servisu. Asi po desiatich minútach sa k nám vrátilo sät, no vypálenú poistku mechanik neodhalil a výstražné ikony signalizovali poruchu naďalej. Opäť sme dostali ponuku na termín v iný deň, tú sme však museli odmietnuť. Keď nám tu už nepomohli, tak oceňujeme, že od nás aspoň nepýtali žiadne peniaze.