

价值80万元保时捷 底盘进水、倒车雷达失灵 “祸端”是否真因为 少做了一项保养？ 4S店：正在和客户协商解决办法

张女士(化名)有一辆心爱的保时捷718,今年3月她到慈溪保时捷4S店对爱车进行了保养。但是之后她发现底盘进水,地毯也湿透了,还导致倒车雷达失灵。为此,她要求4S店给出说法,双方目前仍在沟通中。

消费者:

少做一项保养,导致损失好几万元

张女士说,她前年在慈溪的保时捷4S店购买了一辆718车型,当时落地价近80万元,其间一直正常行驶,也是全程在4S店进行日常维护和保养。但是,3月份的一次保养后却出现了问题。

“近日,我在宁波的保时捷中心进行常规检修时,发现汽车底盘渗水严重,地毯都湿透了,而且倒车雷达模块失灵。”张女士表示,她的车子除了之前在慈溪的保时捷4S店保养外,没有去过其他地方。

于是,她联系了慈溪保时捷4S店的客服人员。“当时,在电话里对方也承认,在保养中,少了一项排气管疏通服务,所以才导致雨

水倒灌,把车辆底盘和地毯弄湿,导致部分功能失灵。”张女士说,当时这个保养只需要160元,对方表示为了替她省钱,就没有进行这个服务,才导致了之后的问题。这让她非常恼火:“我还会省这点钱吗?他们都没有告知我有这项服务,因为他们的工作失误导致我车辆进水,以后作为二手车出售,价格肯定要折损很多,相差好几万元呢!这个损失谁来承担?”为此,张女士要求慈溪4S店给出说法。

但对方只是答应帮她把地毯烘干,没有其他补偿,对于因为工作原因造成的损失也一概不提,这让张女士非常失望和气愤。



目前这辆保时捷718还停在4S店里。受访者供图

4S店:

保养不存在故意错漏,无法满足顾客全部要求

记者随后电话联系上了慈溪保时捷4S店的奕经理。奕经理说,张女士已经和他们沟通过好多次了,目前还在协商之中。

“有一点我们要明确一下,她所说的我们漏做一项管道疏通,可能存在误解。”他说,保时捷保养都有严格的标准和流程,是全国统一的,不存在故意错漏的情况。但是,他也承认,在上传数据时,各个4S店确实会存在差异。“比如,我们做的长期车况保养,在宁波那里就可能是附加保养,即使做了这项内容,后台数据上传也可能无法显示,导致客户误以为我们漏做了这项服务。”

奕经理告诉记者,目前导致车内进水的原因,他们也在进行进一步技术认定。他还表示,特意查询了当时的天气状况,张女士来做保养的那几天,并没有很多雨水天气,只有零星小雨。“由于她的车型是软顶敞篷,我们

也不排除开门时,雨水会顺着胶条边缘或者缝隙进入车内。”奕经理表示,相关原因还在继续排查和确认中。

对于张女士提出因为他们的工作失误要求退车的要求,他们是无法满足的,现在能做的就是积极帮助客户挽回损失。

记者了解到,目前张女士提出的要求是:整车电路延保5年,送2次保养,雷达模块、地毯和安全带全部换新。而4S店给出的意见是:指定电路(不包括全车电路)延保5年,送2次保养、雷达模块换新、地毯和安全带吹干。

可以看出,双方争议的焦点在于全车电路是否更换。奕经理也明确表示,保时捷车型的全车电路比较复杂,他建议只更换进水部分的电路,并且给予延保,而其他条件还需要向上级请示才能决定。

记者 毛雷君



扫码进入
“甬上·民情速
递”平台。

宁波晚报·甬上APP在甬上“战疫手拉手”平台的基础上,推出“甬上·民情速递”平台,利用这个平台全力为您协调、推动、解决生活中遇到的各类疑难问题。

市民个人常态化疫情防控

这个方面要注意

在接收中高风险地区或境外的邮件快件时
应做好个人防护

正确佩戴口罩 和一次性手套 减少直接接触

选择在户外通风处拆件并使用75%医用酒精
或500毫克/升的含氯消毒剂等擦拭或喷洒消毒外包装
拆掉的外包装按生活垃圾分类投放
在处理完毕后及时进行手消毒或清洗双手



宁波晚报