

čalounění A-sloupku, nebo v zásadě sdělení, že se žádná ze závad neprojevila a auto je naprosto v pořádku. Přitom některé vady - např. nefunkční rádio, jsou všeobecně známi, potvrdil to i p. Poledňák že se to jemu osobně občasné stává.

P. Poledňák se mne ptal, jak jsem s Mondeem spokojený a já mu ve zkratce řekl, že je nejhorší a nejméně kvalitní auto, jaké jsem kdy měl. On byl překvapený a proto jsem mu poslal nějaký výčet závad. Ty věci dle APS jsou v normálu (komentář: "takhle to chodí z výroby, není to Audi"), dle mě, dle stavu konkurence (ať už vozy klidně za třetinu hodnoty nebo ve stejné ceně) a dle prodejního katalogu je realita v rozporu a stav některých věcí připomíná čínskou plastovou hračku, nikoliv vůz za milion korun, kde můžete vybírat z BMW 3 nebo Mercedesu C.

Stále se mi nechce věřit, že by auto bylo zamýšleno být tak nekvalitní a ošizené a proto jsem chtěl požádat p. Poledňáka o nějaký oponentní názor technické autority - např. nějakého seniorního, pečlivého technika z importu, který by mohl vyjádřit, zda to je tak opravdu zamýšleno nebo není a půjde to odstranit. Pokud to bude takto zamýšleno, je mi podivné, že ani objektivní novináři nepišou o takto problematické kvalitě vozu. Ford je znám svými technickými problémy - nedávno veřejně uznal problémy motorů s Focusem RS, v Austrálii byl hromadně a úspěšně žalován za vady Powershiftu atd. A já myslím, že by bylo zralé poskytnout zpětnou vazbu do továrny a udělat nějakou svolávací akci k doplnění pár šroubků, úchytů, kalibraci kamery pro jízdu v pruzích, Powershift také doplnit o pár součástek atd. (tuto věc také mechanici uznávají a říkají "no jo, Powershift není tak dobrý, jako DSG" ale je to za stejné peníze jako DSG ! - Passat variant highline 2.0 TDI 4x4 DSG je v katalogu dokonce levnější).

Samozřejmě, že nejraději bych auto vrátil, ale to bude bohužel možné až po reklamaci stejné třetí závady. S těmi penězi co mne auto stojí to budu chtít nějakým způsobem vyřešit a chtěl bych požádat i vás o zodpovědný přístup.

Kdybyste našli nějaké kompromisní řešení - auto si převzali a používali jako služební vůz pro někoho, použili ho na crashtesty, budu jedině vděčný za podobné návrhy.

Díky a s pozdravem

Adam Slabý

19. 1. 2018 v 10:46, Novakova, Katerina (K.)

<KNOVAKO2@ford.com>:

Vážený pane Slabý,

dovolujeme si Vás informovat, že jsme obdrželi Vaši žádost a následně požádali o bližší informace vedoucího příjmu oprav, pana Miroslava Ajšmana z autorizovaného servisu Ford, společnosti Auto Palace Spořilov s.r.o.

Dle takto získaných informací jste s panem Ajšmanem naposledy hovořil před

Od: Adam Slaby <adam.slaby@ford-cz.cz>
Předmět: Re: Mondeo pan Slaby WF0FXXWPCFHM75739
Datum: 19. února 2018 19:11
Komu: Michal Brož <michal.broz@kacmacek.cz>
Kopie: Novakova, Katerina (K.) <novakova@ford-cz.cz>



Dobrý den, pane Broží,

děkuji za Vaše vyjádření, mohl bych ještě požádat o doplnění k bodům:

- 1) sedačka řidiče - můj názor je, že není pevně ukotvena a v zatáčkách nebo při "zavrtění se" je cítit, jak se sedačka hýbe
- 2) chybějící písmenka na displeji mezi budíky
- 3) ošoupané tlačítko ovládání kufru

děkuji a s pozdravem,
Adam Slaby

19. 2. 2018 v 19:06, Michal Brož <michal.broz@kacmacek.cz>:

Dobrý den pane Slaby,

dle domluvy Vám posílám vyjádření ke kontrole Vašeho vozidla, kterou jsme společně provedli v našem servisu.

Zároveň v kopii posílám i na zákaznické centrum Ford.

Na případném dalším řešení některých závad, se budeme domlouvat operativně.

S pozdravem . . .

--

Michal Brož

vedoucí servisu

FORD KAČMÁČEK

K+K Autoservis Czech s.r.o.

U Okruhu 587

252 50 Vestec - Czech Republic

mob.: +420 725 038 658

tel.: +420 315 555 577

fax.: +420 315 555 579

email: michal.broz@kacmacek.cz

www.fordkacmacek.cz

sídlo společnosti: Hodonínská 415, 141 00 Praha 4, Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110557

<Mondeo Slaby doc>

Od: Adam Slaby <adam.slaby@drivedea.cz>
Předmět: Fwd: Mondeo pan Slaby WF0FXXWPCFHM75739
Datum: 13. března 2018 16:48
Komu: Nováková, Katerina (K.) <KNOVAKO2@ford.com>
Kopie: Ján Polednak <polednak@ford.com>

Dobrý den,

žádám Vás o vyjádření s konkrétním návrhem řešení do zítřejších 13:00. Dnes jsem případ probíral se znaleckým ústavem Dekra a ti vůbec nechápali, na co potřebuji znalecký posudek, pokud mi sám autorizovaný servis Ford dal v několika bodech za pravdu. Preferuji reklamaci vyřešit s důstojností a nějakou adekvátní dohodou. Pokud si nevážíte vašich zákazníků, tak budu uplatňovat zákonné prostředky k vymození svého práva.

S pozdravem,

Začátek přeposílané zprávy:

Od: Adam Slaby <adam.slaby@drivedea.cz>
Předmět: Re: Mondeo pan Slaby WF0FXXWPCFHM75739
Datum: 27. února 2018 5:49:43 SEC
Komu: "Nováková, Katerina (K.)" <knovako2@ford.com>

Dobrý den, paní Nováková,

chtěl jsem se zeptat, zda od Vás mám ještě v této věci očekávat nějaké vyjádření? Tento stav, kdy mám vadný produkt a celý tento cirkus financuji já, mi dost nevyhovuje a chci ho řešit, ať už s Vaší pomocí nebo bez ní.

Děkuji,
s pozdravem,

19. 2. 2018 v 20:41, Michal Brož <michal.broz@kacmacek.cz>:

Pane Slaby

děkuji za připomenutí. Váš seznam jsem zapomněl v práci a tyto věci jsem dodělával o víkendu,

jelikož jsem to v pátek nestihl. A dnes jsem nebyl v práci, abych to mohl přezkontrolovat.

Nicméně v příloze jsem doplnil chybějící body.

M. Brož

Dne 19.2.2018 v 19:11 Adam Slaby napsal(a):

Dobrý den, pane Brože,

děkuji za Vaše vyjádření, mohl bych ještě požádat o doplnění k bodům:

- 1) sedačka řidiče - můj názor je, že není pevně ukotvena a v zatáčkách nebo při "zavrtění se" je cítit, jak se sedačka hýbe
- 2) chybějící písmenka na displeji mezi budíky
- 3) ošoupané tlačítko ovládání kufru

děkuji a s pozdravem,
Adam Slaby

19. 2. 2018 v 19:06, Michal Brož <michal.broz@kacmacek.cz>:

Dobrý den pane Slaby

dle domluvy Vám posílám vyjádření ke kontrole Vašeho vozidla, kterou jsme společně provedli v našem servisu.

Zároveň v kopii posílám i na zákaznické centrum Ford.

Na případném dalším řešení některých závad, se budeme domlouvat operativně.

S pozdravem . . .

--

Michal Brož

vedoucí servisu

FORD KAČMÁČEK

K+K Autoservis Czech s.r.o.

U Okruhu 587

252 50 Vestec - Czech Republic

mob.: +420 725 038 658

tel.: +420 315 555 577

fax.: +420 315 555 579

email: michal.broz@kacmacek.cz

www.fordkacmacek.cz

sídlo společnosti: Hodonínská 415, 141 00 Praha 4, Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110557

<Mondeo Slaby.doc>

Michal Brož

vedoucí servisu

FORD KAČMÁČEK

K+K Autoservis Czech s.r.o.

U Okruhu 587

252 50 Vestec - Czech Republic

mob.: +420 725 038 658

tel.: +420 315 555 577

fax.: +420 315 555 579

email: michal.broz@kacmacek.cz

www.fordkacmacek.cz

sídlo společnosti: Hodonínská 415, 141 00 Praha 4, Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110557

<Mondeo Slaby.doc>

Od: Adam Slaby <adam.slaby@ford.cz>
Předmět: Re: Mondeo pan Slaby WF0FXXWPCFHM75739
Datum: 27. února 2018 5:49
Komu: Nováková, Kateřina (K) <novakova.kateřina@ford.cz>

Dobrý den, paní Nováková,

chtěl jsem se zeptat, zda od Vás mám ještě v této věci očekávat nějaké vyjádření? Tento stav, kdy mám vadný produkt a celý tento cirkus financuji já, mi dost nevyhovuje a chci ho řešit, ať už s Vaší pomocí nebo bez ní.

Děkuji,
s pozdravem,
[redacted]

19. 2. 2018 v 20:41, Michal Brož <michal.broz@kacmacek.cz>:

Pane Slaby,

děkuji za připomenutí. Váš seznam jsem zapomněl v práci a tyto věci jsem dodělával o víkendu,

jelikož jsem to v pátek nestihl. A dnes jsem nebyl v práci, abych to mohl přezkontrolovat.

Nicméně v příloze jsem doplnil chybějící body.

[redacted]

Dne 19.2.2018 v 19:11 Adam Slaby napsal(a):

Dobrý den, pane Brože

děkuji za Vaše vyjádření, mohl bych ještě požádat o doplnění k bodům:

- 1) sedačka řidiče - můj názor je, že není pevně ukotvena a v zatáčkách nebo při "zavrtění se" je cítit, jak se sedačka hýbe
- 2) chybějící písmenka na displeji mezi budíky
- 3) ošoupané tlačítko ovládání kufru

děkuji a s pozdravem,

Adam Slaby

19. 2. 2018 v 19:06, Michal Brož <michal.broz@kacmacek.cz>:

Dobrý den pane Slaby,

dle domluvy Vám posílám vyjádření ke kontrole Vašeho vozidla, kterou jsme společně provedli v našem servisu.

Zároveň v kopii posílám i na zákaznické centrum Ford.

Na případném dalším řešení některých závad, se budeme domlouvat operativně.

S pozdravem ...

--

Michal Brož
vedoucí servisu

FORD KAČMÁČEK

K+K Autoservis Czech s.r.o.

U Okruhu 587

252 50 Vestec - Czech Republic

mob.: +420 725 038 658

tel.: +420 315 555 577

fax.: +420 315 555 579

email: michal.broz@kacmacek.cz

www.fordkacmacek.cz

sídlo společnosti: Hodonínská 415, 141 00 Praha 4, Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110557

Stedrym dnem.

Byl Vám nabídnut termín přistavení vozidla dne 27. 12. 2017, avšak tuto nabídku jsme odmítl s tím, že si přejete vše řešit v jiném servisu.

V tuto chvíli se jedná o poslední informaci, kterou jsme ohledně Vašeho vozidla obdrželi.

Ná základě výše uvedeného potvrzujeme, že abychom se Vám mohli k Vaší žádosti blíže vyjádřit, je třeba Váš vůz přistavit na odbornou kontrolu ke kterémukoliv autorizovanému partnerovi Ford.

Dále nám výše uvedený autorizovaný partner Ford potvrdil, že v případě potřeby jsou připraveni Váš vůz podrobit kontrole.

Můžete se na ně tedy kdykoliv obrátit.

S pozdravem a přáním hezkého dne

Kateřina Nováková
Zákaznické Centrum Ford

<image001.png>
FORD MOTOR COMPANY, s.r.o.
Karolinská 654/2
186 00 Praha 8
Czech Republic

zakaznik@ford.com

Tel. 800 FORD CZ / 800 3673 29

UPOZORNĚNÍ O DŮVĚRNÉM CHARAKTERU ZPRÁVY

Informace obsažené v této zprávě mohou být důvěrného charakteru a mohou požívat zvláštní ochrany. Jsou určeny výhradně uvedeným adresátům. Pokud nejste adresátem, obratem nás, prosím, informujte (zasláním zprávy zpět odesílateli) a zprávu vymažte ze systému. Bez řádně vydaného souhlasu je zakázáno informace obsažené ve zprávě jakýmkoliv způsobem používat či je dále šířit.

PRIVACY AND CONFIDENTIALITY NOTICE

This e-mail may contain privileged and confidential information. It is intended for the named recipients only. If you are not an intended recipient, please notify us immediately (by reply e-mail) and delete this e-mail from your system. Any use or retransmission without proper authorization is prohibited.

From: Adam Slabý [mailto:adam.slaby@drivedeal.cz]

Sent: Monday, January 15, 2018 4:11 PM

To: Polednak, Jan (J.) <JPOLEDNA@ford.com>

Subject: Re: Mondeo

Dobrý den, pane Poledňáku,

díky za Vaši rychlou reakci.

Na servisu APS mi zejména vadila prodleva v komunikaci a neplnění vůči tomu co řekli ALD a importu. Prodleva od mého avíza závady k převzetí vozu na servis činila celkem 6 dní. V bodech:

1) čtvrtek 30.11. večer jsem si převzal vůz po prvním servisu, cca 2h od převzetí jsem napsal email, že nefunguje zpátečka + návrh řešení viz přiložený email (nicméně u mě o přistavení náhradního

<Mondeo Slabý.doc>

Michal Brož

vedoucí servisu

FORD KAČMÁČEK

K+K Autoservis Czech s.r.o.

U Okruhu 587

252 50 Vestec - Czech Republic

mob.: +420 725 038 658

tel.: +420 315 555 577

fax.: +420 315 555 579

email: Michal.Broz@kacmacek.cz

www.fordkacmacek.cz

sídlo společnosti: Hodonínská 415, 141 00 Praha 4, Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 110557

<Mondeo Slabý.doc>

reseni viz přiložený email (pick-up u mě a přistavení nahradního vozu ve stejné cenové hladině) - pro rekapitulaci situace - den po převzetí nového vozu jsem ho dal servisu vůz s hláškou "omezená funkce převodovky => bylo mi vnaučtováno za výměnu lambda sondy => po zpětvzetí a ujetí 20km zjistím, že nefunguje zpátečka => kvůli tomu jsem byl týden bez auta, ztratil několik hodin času řešením a přesuny do servisu a za to vše platím 14tis. Kč měsíčně + taxíky + píšu tyto otravné emaily) - pozn. možné vysvětlení nefunkčnosti zpátečky dle druhého servisu je, že mi APS nechal převodovku v nějakém pohotovostním režimu a nebyla vynulována paměť po výměně lambda sondy, pak po resetu motoru opět fungovala

2) pátek, sobota, neděle - bez reakce servisu APS

3) pondělí - volám na ALD pro jejich návrh řešení, dostal jsem od nich ten den zprávu, že si APS vůz vyzvedne a přistaví mi náhradní + volá mi Vaše kolegyně z importu, že APS přistaví vůz dnes => APS nepřistavilo

4) úterý - volá mi APS, že si další den den vůz vyzvednou, nějak přes den "jak bude kapacita"

5) středa - volá mi APS, že mi přistaví náhradní vůz a předání opravdu proběhlo v cca 18hod

Ve středu odpoledne se toho ujal p. [redacted] osobně a rozhodně si nemohu stěžovat na jeho přístup, ten byl profesionální a lidský a hlavně tedy komunikoval. Pak mě samozřejmě nepotěšil výstup servisu, že s autem v zásadě nic není (vyřešilo se jen madlo dveří a jedna věc na kterou jsem si stěžoval - divný zvuk při brždění, který byla způsobena mojí chybou / mým předmětem v autě).

Pro úplnost příkládám do přílohy vlákno emailové komunikace s APS. Ten výčet vad z prosince není 100% stejný, jako jsem posílal nyní Vám, průběžně mě něco dalšího nemile překvapí během provozu. Já teď primárně nechci jet do APS, resp. se obávám, že se to neprojeví, nebo mi bude řečeno, že to tak chodí z výroby a je to fordí standard - takže to bude ztráta času pro obě strany. To bych tedy chtěl v první řadě odlišit Vaším oponentním názorem, co je a není standard dle Fordu.

Dnes jsem si všiml další vady - zadní nárazník má ve slícování s blatníkem docela znatelný zub viz foto, na obou stranách stejná odchylka. Také jsem to na žádném jiném autě nenašel...

Jeden soudní znalec mi poradil, že bych měl nejprve zkusit zajet do servisu v Německu, kde by se o tyto záležitosti mohli umět postarat.