



# **HUOLTOSOPIMUS HYÖTYAJO- NEUVOILLE**

**SOK Autokauppa Oy Tampere**

Reeta Pohjonen

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2012  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka

REETA POHJONEN:  
Huoltosopimus hyötyajoneuvoille  
SOK Autokauppa Oy Tampere

Opinnäytetyö 18 sivua, josta liitteitä 5 sivua  
Huhtikuu 2012

---

Tällä hetkellä melkein jokainen autoliike tarjoaa huoltosopimusta uuden auton ostajille. Huoltosopimukset ovat lähinnä keskittyneet vain henkilöautoihin. Hyötyajoneuvoille ei ole tarjolla huoltosopimuksia, koska huoltokustannusten ennakointi on vaikeaa. Tästä johtuen opinnäytetyön aiheena oli suunnitella ja kartoittaa huoltosopimus Fordin Transit-mallisille hyötyajoneuvoille. Huoltosopimus tehtiin SOK Autokauppa Oy:lle eli Automaalle Tampereen toimipisteeseen.

Opinnäytetyöhön tarvittavat tiedot kerättiin haastattelemalla hyötyajoneuvojen tuoteriippäpääällikköä sekä hyötyajoneuvoista saadun otannan avulla. Otanta koostui 13 auton huoltohistoriasta. Autojen huoltohistoriaa tutkittiin 150 000 kilometrin ja viiden vuoden ajalta, kumpi vain oli täytynyt ensin. Näiden tietojen avulla kerättiin tietoa huolloista, renkaiden uusintoista ja kuluvien osien vaihtoväleistä ja hinnoista. Tietojen avulla laskettiin kaikkien huoltojen, renkaiden uusintojen ja kuluvien osien hinnat tuleviin huoltosopimuksiin.

Huoltosopimuksia tehtiin tarkoituksella kaksi erilaista sopimusta: toisen sopimuksen kilometriraja on 100 000 kilometriä ja toisen 150 000 kilometriä. Lisäksi molempien sopimusten vuosiraja on viisi vuotta. Huoltosopimukset sisältävät huollot, renkaiden uusinnat ja kuluvien osien vaihdot.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Automobile and Transport Engineering  
Option of Automobile and Garage Engineering

POHJONEN REETA:  
Service Contract for Commercial Vehicles  
SOK Autokauppa Oy Tampere

Bachelor's thesis 18 pages, appendices 5 pages  
April 2012

---

Many car dealers do not offer service contract for the commercial vehicle buyers, because the service cost prediction is difficult. As a result, the purpose of the thesis was to design and survey a service contract for the Ford Transit-style commercial vehicles, which are made for SOK Autokauppa Oy of Tampere.

In this study the relevant data was gathered by interviewing the head of commercial vehicles category, and by commercial vehicle sampling. The sample consisted of 13 different vehicles service histories. Data was collected from maintenance, tyres and replacement intervals of parts that wear and prices. With the aid of this data prices of all services, tyres and replacements as well as parts that wear are calculated for prospective service contracts.

There would be two types of service contracts. Mile limit for the first contract would be 100 000 km and for another 150 000 kilometers. In addition, the annual limit of these both contracts would be five years. Service agreements would include maintenance, tyres and replacements of parts that wear.

---

Key words: service contract, commercial car

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TAUSTAA .....	6
2.1	Huoltosopimus .....	6
2.2	Huoltoleasing .....	6
2.3	Fordin tarjoamat palvelut.....	7
2.3.1	Ford Protect huoltosopimus .....	7
2.3.2	Ford Protect laajennettu takuu .....	8
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	10
3.1	Tutkimusmenetelmät .....	10
3.2	Myynnin näkökulma huoltosopimuksesta .....	10
3.3	Normaalit huollot.....	11
3.4	Renkaiden kulutus.....	12
3.5	Kuluvat osat .....	12
3.5.1	Polttimot.....	13
3.5.2	Jarrut.....	13
3.5.3	Akut.....	13
3.5.4	Pyyhinsulat.....	14
3.5.5	Harvemmin vaihdettavat osat.....	14
3.6	Nesteiden vaihdot .....	14
4	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	15
5	POHDINTA.....	16
	LÄHTEET.....	17
	LIITTEET .....	18
	Liite 1. Ford Protect huoltosopimus ja laajennetun takuun ehdot.....	18
	Liite 2. Ford Protect huoltosopimuksen hinnasto.....	20
	Liite 3. Ford Protect laajennetun takuun hinnasto.....	21
	Liite 4. Haastattelukysymykset .....	22

## 1 JOHDANTO

Tällä hetkellä melkein jokainen autoliike, jonka yhteydessä on huolto, tarjoaa jonkin asteista huoltosopimusta uuden auton oston yhteydessä. Huoltosopimukset voivat olla joko täysin autoliikkeen omia huoltosopimuksia tai maahantuojan tai valmistajan tarjoamia huoltosopimuksia. Huoltosopimukset ovat keskittyneet lähinnä henkilöautoihin, mutta joissakin autoliikkeissä tarjotaan hyötyajoneuvoillekin jonkinlaista huoltosopimusta.

Hyötyajoneuvot huoltosopimusten suhteen ovat jääneet melkein kokonaan huomiotta, koska niiden käyttökustannukset riippuvat paljolti siitä, mihin tarkoitukseen autoja käytetään. Hyötyajoneuvoilla saatetaan koko sen käytön ajan ajaa esimerkiksi pelkillä sora-teillä, jolloin kuluvat osat ovat kovilla erityisesti jarrut tai niillä voidaan ajaa pelkästään lyhyitä matkoja, jotka sisältävät paljon käynnistys- ja sammutuskertoja, jolloin auton akut ovat koetuksella. Eri käyttötilanteet ja –tavat vaikuttavat näin ollen auton kunnossapitokuluihin. Näiden asioiden takia hyötyajoneuvojen kulujen suuruutta on vaikea arvioida tarkasti. Tästä johtuu se, ettei hyötyajoneuvoille tarjota usein huoltosopimuksia.

Huoltosopimusta kannattaa kuitenkin tarjota asiakkaille siitä syystä, että auton käyttökustannukset olisivat ennakoitavissa. Se tarjoaisi asiakkaalle helppoutta tuoda auto huoltoon. Lisäksi huolloista ei tulisi yllätyskuluja, koska asiakas olisi maksanut jo etukäteen huollosta. Asiakas pystyisi näin ollen hallitsemaan auton kuluja eikä asiakkaan tarvitsisi maksaa kerralla suurta summaa kun auto käy korjaamolla.

Opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja kartoittaa huoltosopimuksen sisältö ja hinta Ford-merkkisille Transit-mallisille hyötyajoneuvoille sekä yrityksen että asiakkaan näkökulmasta. Mitä huoltosopimuksen tulisi sisältää, että se olisi yritykselle tarpeeksi tuottava ja samalla tarpeeksi edullinen asiakkaalle. Työ tehdään SOK Autokauppa Oy:lle Tampereen toimipisteeseen, josta jäljempänä käytetään nimitystä Automaa.

## 2 TAUSTAA

Opinnäytetyötäni, huoltosopimuksen tekoa varten, perehdyin ensin yleisesti huoltosopimukseen. Sen jälkeen keräsin eri autojen huoltohistorioita huollon ajanvarausjärjestelmästä eli Huvasta. Näiden lisäksi haastattelin Automaan hyötyajoneuvojen tuoteryhmäpäällikkö Mauri Särkistä huoltosopimukseen liittyvistä asioista. Näiden perusteella aloin tutkimaan, mitä huoltosopimuksen tulisi sisältää, jotta sitä voitaisiin tarjota asiakkaille.

### 2.1 Huoltosopimus

Huoltosopimuksella tarkoitetaan autoliikkeen ja asiakkaan välistä sopimusta asiakkaan auton kunnossapidosta. Sopimuksen osapuolina voivat olla niin autoliike ja asiakkaan yritys kuin autoliike ja yksityinen henkilö. Huoltosopimukset tehdään yleensä määräaikaisiksi, joka tarkoittaa, sitä että huoltosopimus on voimassa niin kauan kuin tietyt ajokilometrit täyttyvät tai kun tietty aika (vuosina) täyttyy. Sopimusten sisältö on kaikissa huoltoliikkeissä erilainen. Sisältöön voi kuulua pelkästään auton normaalit huollot. Auton normaalit huollot sisältävät auton valmistajan vaatimat osien vaihdot. Esimerkiksi pienissä huolloissa vaihdetaan yleensä vain moottoriöljyt ja öljynsuodatin. Isommassa huollossa puolestaan voidaan vaihtaa edellä mainittujen lisäksi raitisilmasuodatin, ilmansuodatin, sytytystulpat ja polttoainesuodatin. Lisäksi normaalit huollot sisältävät valmistajan määrittelemiä tarkastuksia. Huoltosopimukseen voi myös kuulua edellä mainittujen huoltojen lisäksi kuluvien osien vaihdot ja renkaiden uusinnat. Kulloisenkin huoltosopimuksen hinta määräytyy sopimuksen sisällöstä ja sen pituudesta. Huoltosopimus maksetaan joko kuukausittain sopimuksen päättymiseen asti tai kertamaksuna. Sopimus tehdään yleensä uusien autojen ostajille.

### 2.2 Huoltoleasing

Toisenlainen vaihtoehto huoltosopimukselle on huoltoleasingsopimus. Tällöin asiakkaan yritys omistaa ajoneuvot, mutta kustannusten hallinnointi ja käyttäjäpalvelut voidaan ulkoistaa leasingyhtiölle. Lisäksi on käytössä leasingsopimuksia, joilla tarkoite-

taan, että auton omistaa joku muu kuin auton käyttäjä, yleensä leasingyhtiö. Näihin sopimuksiin kuuluu myös auton huollot. Leasingyhtiöiden tarkoituksena on saada yritykset ulkoistamaan autoasiansa ja helpottamaan yrityksen toimintaa, jonka avulla yrityksen pääomaa vapautuu muuhun käyttöön. Näin ollen yrityksen ei tarvitse miettiä, miten paljon rahaa autojen kunnossapitokustannuksiin kuluu vuoden aikana, koska leasingyhtiö hoitaa autoasiat yrityksen puolesta. Yrityksien pitää huolehtia ainoastaan auton polttoainekuluista, vakuutusmaksuista ja leasingsopimusmaksuista. Yhtiöitä on monia erilaisia, kuten esimerkiksi ALD Automotive ja LeasePlan Finland Oy (Leasing, 2012)

Automaassa tarjotaan myös leasingsopimusta yksityisasiakkaalle. Tämä leasing kantaa nimeä ”Uusi auto vuodeksi”, joka tarkoittaa sitä, että asiakas saa uuden auton vuodeksi käyttöön pelkällä kuukausimaksulla. Maksut maksetaan joko kerran kuukaudessa tai kerralla vuodeksi eteenpäin. Auto on mahdollista vaihtaa joka vuosi uuteen tai sopimuksen voi lopettaa vuoden jälkeen. Lisäksi auto on mahdollista lunastaa itselleen viimeisellä maksuerällä, jos asiakas näin haluaa. Asiakkaan ei tarvitse huolehtia muusta kuin polttoainekuluista, vakuutusmaksuista ja autoverosta. Muista asioista huolehtii Automaa (Uusi auto vuodeksi, 2012)

### **2.3 Fordin tarjoamat palvelut**

Ford tarjoaa myös uusiin autoihin Fordin omaa huoltosopimusta, joka kattaa joko kolme huoltoa kolmessa vuodessa, viisi huoltoa viidessä vuodessa tai kahdeksan huoltoa kahdeksassa vuodessa. Huoltosopimuksesta käytetään nimitystä Ford Protect huoltosopimus. Ford Protect huoltosopimuksen ehdot kokonaisuudessaan löytyvät liitteestä 2 (Ford Protect huoltosopimus, 2011).

#### **2.3.1 Ford Protect huoltosopimus**

Ford Protect huoltosopimuksia on kolmen tyyppistä: kolmen, viiden ja kahdeksan vuoden huoltosopimuksia eli kolmen vuoden huoltosopimus sisältää kolme huoltoa jne. Huoltosopimuksen voi ostaa uuden auton oston yhteydessä ja se on tarkoitettu vain uusiin myytäviin Ford-merkkisiin autoihin. Huoltosopimuksen hinta määräytyy sen sisällön perusteella. Sopimuksen hinnasto löytyy liitteestä 3. Sopimus on voimassa joko

kolme, viisi tai kahdeksan vuotta tai kunnes sovittu kilometrimäärä täyttyy. Sen voimassaoloaika ja kilometrimäärä lasketaan alkavaksi auton takuun alkamispäivämäärästä. Mikäli auto varastetaan tai lunastetaan vakuutusyhtiön toimesta, niin Ford hyvittää käyttämättä jääneiden palvelujen täyden tai osittaisen hinnan takaisin asiakkaalle (Ford Protect huoltosopimus, 2011).

Huoltosopimus pitää sisällään Ford tavalliset määräaikaishuollot, lisäksi se kattaa jarrunestevaihdon joka toinen vuosi, monipolttoaineautojen vaatimat öljynvaihdot, käyttömukavuustarkastuksen, korin- ja maalipinnan tarkastuksen ja ilmastointijärjestelmän huolto-ohjelman mukaisen tarkastuksen. Huoltosopimuksen piiriin eivät kuulu normaalisti kuluvat osat kuten esimerkiksi jarrupalat ja –levyt sekä useimmat nesteet kuten esimerkiksi dieselhiukkasuodattimen lisäaineet. Huollot saa tehdä vain Fordin valtuuttamissa korjaamoissa (Ford Protect huoltosopimus, 2011).

Lisäksi on tärkeää ottaa huomioon huoltosopimuksen kannalta auton oma takuu-aika, koska takuu tuo turvaa auton kunnossapitokustannuksiin sekä autoliikkeelle että asiakkaalle. Kaikissa uusissa Ford-merkkisissä autoissa on olemassa vakiona kolmen vuoden tai 100 000 km takuu, kumpi vain ensin tulee täyteen, tai kahden vuoden takuu ilman kilometrirajoitusta. Lisäksi Ford-merkkisiin ajoneuvoihin voi halutessaan ostaa viiden vuoden ja 100 000 tai 150 000 km lisätakuun, tästä käytetään nimeä Ford Protect laajennettu takuu. Lisätakuu tuo lisäturvaa auton kunnossapitokuluihin siten, että se kattaa kaikkien osien korjaukset paitsi huollot, renkaat, kuluvien osien korjaukset, korin ja sisustuksen osien korjaukset. Tämän takia huoltosopimusta suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon Fordin tarjoama Ford Protect laajennettu takuu. Laajennetun takuun ehdot löytyvät liitteestä 2 (Ford Protect laajennettu takuu, 2011)

### **2.3.2 Ford Protect laajennettu takuu**

Laajennettu takuu jatkaa uuden auton kolmen vuoden takuu-aikaa kahdella vuodella eteenpäin. Laajennetun takuun voi ostaa uuden auton oston yhteydessä tai viimeistään 92 päivän kuluessa ostohetkestä. Laajennetun takuun hinnasto löytyy liitteestä 4. Takuu-aika alkaa uuden auton rekisteröimispäivästä ja jatkuu siihen asti, kunnes vuodet tai kilometriraja tulevat täyteen. Takuu kattaa kaikki materiaali- tai valmistusvirheestä johtuvat korjaukset. Takuunalaiset korjaukset tulee suorittaa Fordin valtuuttamissa merkki-



liikkeissä. Laajennettu takuu ei korvaa vaurioita, jotka ovat aiheutuneet kolarista, väärinkäytöstä tai laiminlyönnistä. Takuu päättyy, mikäli auton rakennetta on muutettu, käytetty kilpailuissa tai sitä ei ole huollettu Fordin huolto-ohjelman mukaisesti (Ford Protect laajennettu takuu, 2011).

Laajennetun takuun piiriin kuuluvat; moottori, vaihteisto, katalysaattori, etuakseli, takaakseli, ohjaus, jarrujärjestelmä poikkeuksena jarrupala ja – levyt, ilmastointi, lämmitys, tehdasasenteiset Ford-audiojärjestelmät, turvatyyny ja kaikki sähköjärjestelmät. Mutta laajennetun takuun piiriin eivät kuulu vianetsintä, normaalit huollot ja normaalisti kuluvat osat, jotka käsittävät; apulaitteiden hihnat, akut, jarrujen kitkapinnat, polttimot, kytkinpinnat, pakoputket ja äänenvaimentimet, varokkeet, lamput, iskunvaimentimet, MacPherson – joustintuet, renkaat ja pyyhkijänsulat. Lisäksi kori ja sisustus eivät myöskään kuulu laajennetun takuun piiriin. Kori ja sisustus käsittävät; sisäverhous, lasit, istuinverhous ja tyyny, puskurit, listat, maalaus, peltiosat, vesivuodot, tiiviste-nauhat ja korin tiivisteet, antennit ja pyörät. Ainoina poikkeuksina ovat lasien lämmituselementti ja katalysaattori, joiden korjauksen laajennettu takuu kattaa (Ford Protect laajennettu takuu, 2011).

Ford on laatinut tietyt edellytykset ja ehdot laajennetun takuun korvauksien saamiseksi. Ajoneuvo täytyy tuoda seitsemän päivän sisällä vian ilmestymisestä Fordin valtuuttamalle korjaamolle, koska laajennettu takuu ei kata muualla tehtyjä korjauksia. Vika korvataan joko korjaamalla tai vaihtamalla viallinen osa veloitusetta. Lisäksi auton huollot täytyy tehdä Fordin huolto-ohjelma mukaisesti määrävälein ja huoltokirjan tulee olla oikein täytetty. Laajennettua takuuta koskevissa asioissa tulee merkkikorjaamolla näyttää laajennetun takuun sopimus ja leimattu huoltokirja. Laajennettu takuu on auto-kohtainen ja siirtyy automaattisesti auton seuraavalle omistajalle. Laajennettu takuu päättyy enneaikaisesti, mikäli auto joudutaan lunastamaan vahinko- tai varkaustapauksen vuoksi (Ford Protect laajennettu takuu, 2011).

### **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Huoltosopimus on tarkoitus suunnitella uusille vuoden 2012 Transit-mallisille autoille. Transiteja on olemassa neljää eri koko luokkaa: short, medium long ja extra-long, ja kaikissa Transiteissa on dieselmoottori. Niitä on saatavana etu-, taka- ja nelivetoisena. Ford on suunnitellut uudet Transitit niin, että niiden käyttökustannukset olisivat mahdollisimman pienet, tämän takia uusien Transitien huoltoväli tulee olemaan peräti 2 vuotta tai 50 000 km, kumpi luvuista tulee ensin täyteen. Lisäksi Transiteissa tulee olemaan huoltovälisoitin, joka ilmoittaa, koska auto pitää tuoda huoltoon (Ford Transit, 2012).

#### **3.1 Tutkimusmenetelmät**

Opinnäytetyötäni varten haastattelin tuoteryhmäpäällikkö Mauri Särkistä. Haastattelu toteutettiin ennalta tehtyjen kysymysten pohjalta. Kysymykset löytyvät liitteestä 5. Opinnäytetyön tulokset koostuvat myös otannasta, joka käsittää 13 eri Transit-mallista autoa. Autojen huoltohistoriat on saatu Automaan huollonajanvarausjärjestelmän kautta rekisterinumeron perusteella. Autojen huoltohistoriat alkavat vuosien 2006–2009 välillä ja huoltohistoria tutkitaan joko kun viisi vuotta tai 150 000 kilometriä tullut täyteen. Näillä autoilla on siis pitkä huoltohistoria Tampereen Automaan toimipisteessä, näin saadaan mahdollisimman kattava kuva autojen kunnossapitokuluista. Autoilla on siis pitänyt ajaa vähintään 150 000 kilometriä tai niiden pitää olla noin 5-6 vuotta vanhoja. Otannan autoilla on eri käyttötarkoituksia. Niitä on kuljetus-, taksi-, rakentamiseen ja yksityiskäyttöön. Kunnossapitokulut käsittävät auton normaalit huollot, normaalisti kulumien osien vaihdot ja renkaiden uusinnat.

#### **3.2 Myynnin näkökulma huoltosopimuksesta**

Hyötyajoneuvojen tuoteryhmäpäällikön Mauri Särkisen haastattelussa (2012) käytiin läpi, millaisia mielipiteitä myynnillä oli huoltosopimuksen suhteen. Idea huoltosopimuksen suunnitteluun oli lähtenyt asiakkaiden palautteesta. Erityisesti kuljetusyritykset olivat kyselleet huoltosopimusta. Huoltosopimuksia tulisi olla kaksi eri vaihtoehtoa:

100 000 km tai 150 000 km ja enimmillään viisi vuotta kestävä sopimus. Näihin vaihtoehtoihin päädyttiin palaverin aikana sen seurauksena, että osa hyötyajoneuvomyynnin asiakkaista ajaa autoillaan paljon (Särkinen 2012).

Huoltosopimuksen pitäisi sisältää ainakin normaalit huollot, renkaiden uusinnat sekä kuluvien osien korjaukset. Tuoteryhmäpäällikön kanssa keskustellessa tuli ilmi, että tällainen huoltosopimus olisi asiakkaan kannalta paras ja huolettomin vaihtoehto. Lisäksi hänen mielestään huoltosopimuksessa tulisi käyttää hyväksi Fordin tarjoamaa Ford Protect laajennettua takuuta, jolloin auton kunnossapito olisi huoletonta asiakkaalle sekä itse yritykselle.

Huoltosopimus tultaisiin maksamaan yhdellä kertaa pois, kun asiakas ostaa uuden auton. Näin ollen asiakkaan ei tarvitsisi huolehtia enää auton kunnossapitokuluista kuin vasta sopimuksen päättyttyä. Mikäli auto myytäisiin huoltosopimuksen voimassaoloaikana eteenpäin, niin huoltosopimus jatkuisi myös seuraavalle omistajalle. Tärkeimpänä ehtona huoltosopimuksessa olisi se, että huollot saisi suorittaa vain Automaan toimipisteissä (Särkinen 2012).

### **3.3 Normaalit huollot**

Huollot lasketaan 40 000 kilometrin huoltovälillä, koska uusien Transitien huoltoväliksi on ilmoitettu 50 000 kilometriä tai kaksi vuotta, ja edellismallisten Transitien huoltoväli on ollut 25 000 kilometriä tai yksi vuosi. Lisäksi uusiin Transiteihin tulee huoltovälisioittimet, jotka saattavat ilmoittaa huollon tarpeesta jo ennen kuin autolla on ajettu 50 000 kilometriä tai kahta vuotta. Tämän takia on päädytty 40 000 kilometrin huoltoväliin. Huolloissa ei voida käyttää hyväkseen Fordin tarjoamaa Ford Protect huoltosopimusta, koska sitä ei ole vielä räätälöityä Transitin uudelle huoltovälille (Ford Transit, 2012).

Kaikkien otannan autojen huoltovälit ovat vielä vanhan huoltovälin mukaisia eli 25 000 kilometriä. Tämä merkitsee sitä, että 25 000 kilometrin välein niihin vaihdetaan moottoriöljy, öljynsuodatin ja ilmansuodatin ja taas 50 000 kilometrin välein niihin vaihdetaan edellä mainittujen lisäksi vielä polttoainesuodatin. Lisäksi huoltoihin kuuluu valmistajan eli Fordin huolto-ohjelman mukaiset tarkastukset. Tämä merkitsee sitä, että 100 000

kilometrin aikana 50 000 kilometrin huoltovälillä autoihin vaihdettaisiin aina moottoriöljy, öljynsuodatin, ilmansuodatin ja polttoainesuodatin. Samoin olisi myös 150 000 kilometrin aikana. Koska tarkoituksena on käyttää 40 000 kilometrin huoltoväliä, niin silloin huollot sisältäisivät edellä mainitut asiat. Ainoastaan 150 000 kilometrin aikana tulisi ottaa huomioon, että auto käy huollossa mahdollisesti noin neljä kertaa.

### **3.4 Renkaiden kulutus**

Haastattelussa Mauri Särkisen näkemys oli, että yhdellä rengassarjalla ajaa noin 40 000 kilometriä, mutta joskus niillä voidaan ajaa pitempäänkin riippuen ajo-olosuhteista. Otannan autoista kolmelle oli uusittu renkaat Automaassa. Kahdelle autoista oli vaihdettu koko sarja, toiselle 60 000 kilometrin kohdalla ja toiselle 100 000 kilometrin kohdalla. Tämän lisäksi viimeksi mainitulle uusittiin kaksi rengasta 140 000 kilometrin kohdalla. Yhdelle oli uusittu vain kaksi rengasta 100 000 kilometrin kohdalla. Joten jos lasketaan, että sarjat uusitaan noin 40 000 kilometrin välein, niin silloin 100 000 kilometrin aikana renkaita kuluu noin 2 sarjaa eli yhdet kesärenkaat ja talvirenkaat. Kun taas 150 000 kilometrin aikana renkaita kuluu noin 3 sarjaa eli yhdet tai kahdet kesärenkaat ja talvirenkaat. Huoltosopimukseen ei lasketa mukaan renkaiden kausivaihtoja.

### **3.5 Kuluvat osat**

Kuluvat osat koostuvat polttimoista, pyyhinsulista, jarrupaloista ja – levyistä, apulaitehihnoista, nesteistä, kytkinpinnoista, pakoputkesta ja äänenvaimentimesta, lampuista, iskuvaimentimista ja joustintuista. Nämä kaikki pitää ottaa huomioon, kun lasketaan kuluvien osien osuutta huoltosopimuksen hinnasta. Osa kuluvien osien hinnoista on saatu Fordin varaosaohjelman Ecatin kautta, jolloin kaikki osat ovat Fordin alkupe räisasia. Lisäksi suurin osa hinnoista sisältää työn hinnan, joka on laskettu Fordin Etisohjelmasta saatujen ohjeaikojen avulla.

### **3.5.1 Polttimot**

Kaikista useimmin vaihdettavia kuluvia osia ovat polttimot. Niitä vaihdetaan lähes joka kerta, kun auto käy huollossa. Polttimoiden vaihtojen hinnat vaihtelevat autojen välillä niin rajusti, että oikeaa euromäärää polttimoiden vaihdoille on vaikea määrittää. Tämän takia polttimoihin menevä euromäärä lasketaan otannan autojen keskiarvona. Koska polttimoiden hinnaksi on laskettu otannan autojen polttimoiden vaihtohintojen keskiarvo, niin silloin polttimoiden vaihto maksaa 100 000 kilometrin jaksolla noin 30 euroa ja 150 000 kilometrin jaksolla noin 50 euroa.

### **3.5.2 Jarrut**

Toiseksi useimmin autoissa vaihdetaan jarrupaloja eteen ja taakse. Jarrupalojen vaihtoväliin vaikuttavat paljolti ajo-olosuhteet, ajetaanko autoilla paljon soralla vai asfalttitiellä. Jarrupalojen vaihtoväli on laskettu otannan keskiarvon mukaan. Takajarrupalat vaihdetaan ensimmäisen kerran siinä 50 000 kilometrin molemmin puolin. Tämän jälkeen jarrupalat vaihdetaan noin 50 000 kilometrin välein. Etujarrupaloja vaihdetaan paljon vähemmän kuin takajarrupaloja. Se johtuu yleensä ajo-olosuhteista.

Jarrulevyjen vaihto tapahtuu noin 150 000 kilometrin molemmin puolin. 150 000 kilometrin kohdalla vaihdetaan joko etu- tai takajarrulevyt, mutta harvemmin molempia. Yleensä vaihdetaan vain pelkästään etujarrulevyt. Levyjen yhteydessä vaihdetaan myös jarrupalat, mikäli ne ovat tarpeeksi kuluneet. Joten jarrupaloja menisi noin yksi tai kaksi jarrupalasarjaa eteen tai taakse 100 000 kilometrin aikana ja 150 000 kilometrin aikana jarrupalasarjoja menisi noin viisi kappaletta eli kaksi sarjaa eteen ja taakse ja yhdet jarrulevyjen vaihdon yhteydessä.

### **3.5.3 Akut**

Kolmanneksi useimmin vaihdetaan autoihin akkuja. Akkuja vaihdetaan yleensä auton normaalin takuun aikana noin yksi kappale, jolloin se sisältyy Fordin takuun piiriin. Kolmen vuoden tai 100 000 kilometrin jälkeen akut eivät enää ole takuunalaisia. Niitä vaihdetaan takuun umpeutumisen jälkeen kerran noin 120 000 kilometrin vaiheilla, ja samalla kertaa vaihdetaan sekä etuakku että taka-akku tai pelkästään etummainen akku.

Tästä voidaan päätellä, että 150 000 kilometrin huoltosopimukseen täytyy sisällyttää kahden akun vaihto.

#### **3.5.4 Pyyhinsulat**

Neljänneksi useimmin autoihin vaihdetaan pyyhinsulkuja. Pyyhinsulkien vaihtoväliin ei ole mitään tiettyä kilometrimäärää, joten niiden vaihto-aika on vaikea määritellä. Vaihto-aika riippuu siitä, kuinka paljon niitä käytetään ja miten niitä hoidetaan. Tämän takia on vaikeaa määritellä, kuinka usein sulkuja tulisi vaihtaa.

#### **3.5.5 Harvemmin vaihdettavat osat**

Harvemmin vaihdettavia normaalisti kuluvia osia ovat: apulaitteiden hihnojen vaihto, dieselhiukkassuodattimet, iskunvaimentimet, MacPherson-joustintuet, kytkinpinnat, pakoputket ja äänenvaimentimet. Näistä apulaitteiden hihnojen vaihdot ovat yleisempiä. Vain yhdessä otannan autoista oli apulaitehihna vaihto normaalin takuun jälkeen. Tämän takia harvemmin vaihdettavien osien hinta on vaikea laskea. Silti kaikki harvempien osien vaihdot tulee ottaa huomioon huoltosopimuksen sisällössä ja hinnassa.

#### **3.6 Nesteiden vaihdot**

Huoltosopimukseen täytyy myös sisällyttää nesteiden vaihdot. Tärkeimmät nesteiden vaihdot ovat jarrunesteen, jäähdytinnesteen ja ilmastointijärjestelmän kylmäaineen vaihdot. Jarruneste tulisi vaihtaa joka toinen vuosi kilometrimäärästä riippumatta. Tällöin jarruneste vaihdettaisiin noin kaksi kertaa viiden vuoden aikana. Jäähdytinneste tulisi vaihtaa noin viiden vuoden välein, jolloin jäähdytinnesteen vaihto täytyy ottaa huomioon. Ilmastointijärjestelmän huoltoa suositellaan tehtäväksi noin 2-3 vuoden välein.

#### 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Huoltosopimuksia laadittaisiin kaksi eri kilometrimäärille. Toisen sopimuksen kilometriraja olisi 100 000 kilometriä ja toisen 150 000 kilometriä. Lisäksi molempien sopimusten vuosiraja olisi viisi vuotta. Huoltosopimuksen lisäksi asiakkaalle myytäisiin Fordin tarjoama Ford Protect laajennettu takuu, joko 100 000 km tai 5 vuotta tai sitten 150 000 km tai 5 vuotta. Molempiin huoltosopimukseen kuuluisivat Fordin huolto-ohjelman mukaiset huollot, renkaiden uusinnat sekä kuluvien osien korjaukset. Sopimus ei kattaisi korin tai sisustuksen korjaustoimenpiteitä. Mikäli asiakas on omalla toiminnallaan tai väärinkäytöksellään aiheuttanut kuluvan osan vaurion, niin asiakas on itse velvollinen maksamaan korjauksen. Huoltosopimukset tuldtisiin maksamaan kertamaksulla auton oston yhteydessä, jolloin asiakkaan ei tarvitse huolehtia huoltosopimuksen maksuista enää. Kaikki tehtävät huollot ja korjaukset saisi tehdä vain Automaan toimipisteissä eikä muualla. Ainoastaan todella hyvän syyn takia korjaukset on mahdollista suorittaa toisessa toimipisteessä.

Huoltosopimuksen, jonka rajat olisivat 100 000 kilometriä tai 5 vuotta sisältäisi kaikki Fordin normaalit huollot, renkaiden uusinnat, nesteiden ja kuluvien osien vaihdot. Kuluvat osat sisältäisivät polttimoiden, pyyhinsulkien, jarrupalojen ja harvemmin vaihdettavien osien vaihdot. Huoltosopimuksen, jonka rajat olisivat 150 000 kilometriä tai 5 vuotta, sisältäisi kaikki Fordin normaalit huollot, renkaiden uusinnat, nesteiden vaihdot ja kuluvien osien vaihdot. Kuluvat osat sisältävät polttimoiden, pyyhinsulkien, jarrupalojen ja – levyjen, akkujen ja harvemmin vaihdettavien osien vaihdot.

## 5 POHDINTA

Mikäli huoltosopimusta haluttaisiin tutkia vielä tarkemmin, niin silloin otannan tarvitsisi olla paljon suurempi. Ja sen tekemiseen pitäisi varata paljon enemmän aikaa kuin mitä tämän opinnäytetyön tekemiseen on mennyt. Lisäksi voitaisiin kartoittaa muillekin hyötyajoneuvoille huoltosopimuksen sisältö kuin pelkästään Transiteille. Tämän lisäksi huoltosopimuksen suunnittelemiseen voisi tehdä asiakaskyselyn eri hyötyajoneuvoja käyttäville yrityksille. Tämän asiakaskyselyn avulla voitaisiin kysyä huoltosopimukseen liittyviä kysymyksiä ja kartoittaa millaisia mielipiteitä asiakkailta on huoltosopimuksesta. Tai mikäli tämä huoltosopimus menee yleiseen käyttöön, niin silloin voitaisiin muutamana vuoden kuluttua tutkia, minkälaista mieltä asiakkaat ovat siitä olleet ja mitä parannettavaa siinä olisi.

Toinen vaihtoehto olisi tutkia huoltoleasingsopimusta tai pelkästään leasingsopimusta. Olisiko siinä mahdollisuus rakentaa hyvä runko hyötyajoneuvoille niin, että Automaa omistaisi asiakkaan autot ja asiakkaat olisivat vain auton käyttäjiä.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja haastavaa. Työn aikana tuli opittua paljon asioita hyötyajoneuvoista ja niiden huoltamisesta. Lisäksi työ antoi kuvan siitä, mitä kaikkea pitää ottaa huomioon, kun tällaista huoltosopimusta suunnitellaan. Kaikista haastavinta työn teossa oli hintojen ja vaihtovälien arvioiminen, koska mikään otannan autoista ei ollut samanlainen. Tietenkin jonkinlaisia yhtäläisyyksiä niistäkin löytyi, mutta sekään ei aina tuo varmaa tietoa. Joten opinnäytetyön tekeminen oli hyvin antoisaa ja opetti paljon uutta.



**LÄHTEET**

Leaseplan, Leasing, Luettu 9.3.2012

[http://www.leaseplan.fi/fi-FI/Asiakkaalle/Asiakaskohtaiset\\_ratkaisut/](http://www.leaseplan.fi/fi-FI/Asiakkaalle/Asiakaskohtaiset_ratkaisut/)

Automaa, Uusi auto vuodeksi kuukausihintaan, Luettu 9.3.2012

<http://www.automaa.fi/sisalto.aspx?sisaltoid=6440&otsikko=uusiautovuodeksi>

Ford Ecat-sovellus, varaosaohjelma, Käytetty 15.3.2012

Ford Etis-järjestelmä, Töiden ohjeajat, Luettu 15.3.2012

<http://etis.dealerconnection.com/lts/searchForm.do>

Ford, Ford Protect – Laajennettu takuu, Takuehdot. 2011. Luettu 6.3.2012

[http://www.ford.fi/HuoltojaVaraosat/FordService/FordProtect/FINFIFordProtect/FINFI  
Transit](http://www.ford.fi/HuoltojaVaraosat/FordService/FordProtect/FINFIFordProtect/FINFITransit)

Ford, Transit, Tärkeimmät ominaisuudet. 2012. Luettu 6.3.2012

<http://www.ford.fi/Hyotyajoneuvot/Transit/TarkeimmatOminaisuudet>

Huollon varausjärjestelmä, HuVa.

Särkinen Mauri, tuoteryhmäpäällikkö. 2012. Haastattelu 6.3.2012. Haastattelija Pohjonen Reeta. Tampere.

## LIITTEET

### Liite 1. Ford Protect huoltosopimus ja laajennetun takuun ehdot



## FordProtect-laajennettu takuu / FordProtect-huoltosopimus

Uuden auton laajennetun takuun ja/tai huoltosopimuksen sopimusehdot

Ford myöntää asiakkaalle FordProtect-sopimuksen seuraavilla ehdoilla:

#### Sopimuksen kestoaika

Eri FordProtect-sopimusten vaihtoehdot on esitetty sopimuksen etusivulla. Sopimuksen kestoaika alkaa auton rekisteröintipäivästä ja on voimassa siihen asti kunnes sopimuksen voimassaoloaika päättyy tai etusivulla määritelty kilometriraja täyttyy.

#### 1. FordProtect-laajennettu takuu

Mikäli jokin ajoneuvonne osa vaurioituu materiaali- tai valmistusvirheen takia sopimusaikana, korjaus suoritetaan veloituksetta valtuutetussa Ford-korjaamossa (katso rajoitukset kohdassa 1.1).

##### 1.1 FordProtect-laajennetun takuun rajoitukset

FordProtect-laajennettu takuu ei koske eikä korvaa säätöjä tai vauriota, jotka ovat aiheutuneet kolarista, väärinkäytöstä tai laiminlyönneistä. Sopimus päättyy, jos auton rakennetta on muutettu tai autoa on käytetty kilpailuissa tai sitä ei ole huollettu Ford-huoltostandardien (Ford-huolto-ohjelman) mukaisesti.

Seuraavat osat eivät kuulu FordProtect-laajennetun takuun piiriin:

- **NORMAALIT KULUVAT OSAT** – Apulaiteiden hinnat, akut, jarrujen kitkapinnat, polttimot, kytkinpinnat, pakoputket ja äänenvaimentimet (katalysaattorit korvataan), varokkeet, lamput, iskunvaimentimet, MacPherson-joustintuet, renkaat ja pyyhkimien sulat.
- **KORI JA SISUSTUS** - Sisäverhoitus, lasit (lämmityselementit korvataan), istuinverhoukset ja tyynyt, puskurit, listat, maalaukset, peltiosat, vesivuodot, tiivistenaumat ja korin tiivisteet, antennit ja pyörät.

#### 2. FordProtect-huoltosopimus

Ford tarjoaa seuraavat palvelut ajoneuvoosi Suomessa sijaitsevien valtuutettujen Ford-korjaamojen kautta:

- kaikki tavanomaiset huoltotyöt (FordProtect-huoltosopimuksen sopimustyyppin mukaisen määrän huoltokertoja) ajoneuvollesi Fordin määräraikaishuolto-ohjelman mukaisesti, mukaan lukien huolto-ohjelman mukaiset osien vaihdot tai korjaukset.
- kaikki monipolttoaineautojen vaatimat väliöljynvaihdot (FordProtect-huoltosopimuksen sopimustyyppin mukaisen määrän huoltokertoja) ajoneuvollesi Fordin määräraikaishuolto-ohjelman mukaisesti.
- tavanomaiseen huoltoon sisältyvä käyttömukavuustarkastus (FordProtect-huoltosopimuksen sopimustyyppin mukaisen määrän huoltokertoja)
- jarrunesteiden vaihto (joka toinen vuosi)
- korin- ja maalipinnan tarkastus
- ilmastointijärjestelmän huolto-ohjelman mukainen tarkastus

##### 2.1 FordProtect-huoltosopimuksen rajoitukset (osat ja palvelut)

Seuraavat osat ja palvelut eivät sisälly FordProtect-huoltosopimuksen piiriin:

- **NORMAALIT KULUVAT OSAT** – Ylimääräiset apulaitehihnojen vaihdot, akut, jarrujen kitkapinnat (mukaan lukien levyt), polttimot, kytkinpinnat, pakoputket ja äänenvaimentimet, dieselhiukkassuodattimet, varokkeet, lamput, iskunvaimentimet ja MacPherson-joustintuet, renkaat, pyyhkimien sulat, tarkastukset ja säädöt
- **USEIMMAT NESTEET** – kuten: dieselhiukkassuodattimien lisäaineet, tuulilasipesunesteet.

- maakaasu- tai nestekaasumoottorien ylimääräiset huollot (esim. kaasunsuodattimien vaihdot ja vuototestit).

## 2.2 Yleistä FordProtect-huoltosopimuksesta

1. FordProtect-huoltosopimuksen voimassaoloaika ja kilometrimäärän laskenta alkavat, kun uuden ajoneuvon takuu tulee voimaan (tavallisesti ajoneuvon alkuperäisestä rekisteröintipäivämäärästä) ja sopimus on voimassa kolme, viisi tai kahdeksan vuotta (3, 5 tai 8 huoltoa) riippuen FordProtect-huoltosopimustyyppistä tai kunnes sopimuksen mukainen kilometrimäärä on täyttynyt.
2. Selvittämättömän varkauden tai vakuutusyhtiön toimesta tehdyn lunastuksen yhteydessä Ford hyvittää käyttämättä jääneiden, ennalta maksettujen palveluiden täyden tai osittaisen hinnan.
3. Kaikki FordProtect-huoltosopimuksen mukaiset huollot voi suorittaa mikä tahansa Suomessa sijaitseva valtuutettu Ford-korjaamo.
4. FordProtect-huoltosopimusta koskevat huomautukset tulee lähettää kirjallisessa muodossa osoitteeseen:  
Oy Ford Ab, Malminkaari 9 B, 00700  
HELSINKI

**Seuraavat sopimusehdot koskevat sekä FordProtect-laajennettua takuuta että FordProtect-huoltosopimusta**

### 3. FordProtect-korvauksen edellytykset ja ehdot

1. Ajoneuvo on tuotava valtuutetulle Ford-korjaamolle seitsemän (7) päivän kuluessa vahingon aiheutumisesta tai havaitsemisesta. Korjauksen suorittaa mikä tahansa valtuutettu Ford-korjaamo.
2. Korvausta ei suoriteta muualla kuin Ford-korjaamossa tehdyistä korjauksista, eikä FordProtect kata muualla kuin Ford-korjaamoissa tehtyjä virheellisiä korjauksia. Korvaus suoritetaan korjaamalla tai vaihtamalla viallinen osa veloituksetta. Viallinen osa jää Ford-korjaamolle.
3. Auton huollot on suoritettava ohjeiden mukaisin määrävälein Ford-huolto-ohjelman mukaisesti ja huoltokirjan on oltava asianmukaisesti täytetty.
4. FordProtect-laajennetun takuun sopimus tai FordProtect-huoltosopimus ja leimattu huoltokirja on esitettävä, kun asioitte Ford-

- liikkeessä uuden auton laajennettua takuuta koskevissa asioissa.
5. FordProtect-laajennettu takuu ja/tai FordProtect-huoltosopimus on autokohtainen ja siirtyy ajoneuvon luovutuksen seurauksena automaattisesti uudelle omistajalle.
  6. FordProtect laajennettu takuu sekä FordProtect huoltosopimus päättyvät, mikäli auto vahinko- / varkaustapauksen johdosta lunastetaan.

### 4. Muut määräykset

FordProtect-laajennettu takuu ja FordProtect-huoltosopimus ovat lisäys normaaliin takuukäytäntöön, eivätkä ne vähennä asiakkaan lakiin perustuvia oikeuksia.

Oy Ford Ab

Versio: helmikuu 2011

## Liite 2. Ford Protect huoltosopimuksen hinnasto

## FordProtect huoltosopimus

## Hinnastot

Hinnastot voimassa 16.5.2011 alkaen. Hinnat sis. ALV 23 %



## Ford Protect huoltosopimus

Malli	3 v. / 3 huoltoa	5 v. / 5 huoltoa	8 v. / 8 huoltoa
	€	€	€
Ka	730,00	1310,00	2400,00
Fiesta	730,00	1310,00	2400,00
Fusion	820,00	1400,00	2500,00
Focus	850,00	1450,00	2550,00
Focus Cabrio	850,00	1450,00	2550,00
C-MAX	820,00	1450,00	2500,00
Kuga	950,00	1550,00	2750,00
Mondeo	950,00	1550,00	2750,00
S-MAX	950,00	1550,00	2750,00
Galaxy	950,00	1550,00	2750,00
Fiesta Van	820,00	1400,00	2500,00
Connect	850,00	1450,00	2550,00
Transit	850,00	1450,00	2550,00
Ranger	950,00	1550,00	2750,00

## Liite 3. Ford Protect laajennetun takuun hinnasto

**FordProtect Laajennetun takuun päivitys**  
 Hinnastot (voimassa ainoastaa autoille, joilla 3 vuoden  
 takuu vakiona)



Hinnastot voimassa 16.5.2011 alkaen. Hinnat sis. ALV 23 %

Kun sopimus solmitaan 92 päivän sisällä auton ensirekisteröinnistä

Malli	5 v. / 100.000 km	5 v. / 150.000 km
	€	€
Ka	320,00	550,00
Fiesta	320,00	550,00
Fusion	400,00	750,00
Focus	400,00	750,00
C-MAX	540,00	890,00
Kuga	540,00	890,00
Mondeo	540,00	890,00
S-MAX	860,00	1450,00
Galaxy	860,00	1450,00
Fiesta Van	400,00	750,00
Connect	400,00	750,00
Transit	860,00	1500,00
Ranger	860,00	1450,00

Kun sopimus solmitaan 93 päivän ja 24 kk:n välisenä aikana auton ensirekisteröinnistä

Malli	5 v. / 100.000 km	5 v. / 150.000 km
	€	€
Ka	370,00	600,00
Fiesta	370,00	600,00
Fusion	450,00	820,00
Focus	450,00	820,00
C-MAX	600,00	990,00
Kuga	600,00	990,00
Mondeo	600,00	990,00
S-MAX	970,00	1650,00
Galaxy	970,00	1650,00
Fiesta Van	450,00	820,00
Connect	450,00	820,00
Transit	970,00	1650,00
Ranger	970,00	1650,00

## Liite 4. Haastattelukysymykset

**Haastattelukysymyksiä**

1. Mistä idea huoltosopimuksen tekemiseen on lähtenyt? Onko tullut palautetta asiakkailta?
  - a. millaista palautetta, jos on?
  
2. Mitä pitää ottaa huomioon sopimuksen sisällön kannalta?
  - a. takuu-aika, kuinka pitkä? mitä kattaa?
  
  - b. mikä on autojen keskimääräinen pitoaika?
  
  - c. muuta?
  
3. Mitä sopimuksen tulisi sisältää teidän mielestä?
  - a. huollot
  - b. korjaukset
  - c. renkaiden vaihto
  - d. sijaisauto
  - e. muuta?
4. Olisiko tarkoituksena olla vain yksi ja sama kuukausimaksu?
  
5. Mahdollista asiakkaan ostaa lisäpalveluina esimerkiksi renkaiden vaihto, pesu tms.?