Eksempel på prosedyre for garantisøknader

TruckStore Garanti

Kunden får problemer med bilen

TruckStore Warranty Claims Center (TSWCC) (Harlow, Storbritannia) mottar krav enten via iClaim-portalen https://tsiclaim.autoprotect.net eller via e-post eller telefon

Hvis det oppstår problemer med bilen underveis, får kunden opplysninger om nærmeste autoriserte reparasjonsverksted. Dersom bilen må taues til verkstedet, kan dette ordnes ved at kunden bestiller tauing og garanterer for betalingen. Verken veihjelp på stedet eller tauing er inkludert i TS Garanti.

Et kostnadsoverslag med opplysninger om materiell- og arbeidskostnader må alltid sendes inn før reparasjon kan godkjennes.

Vedkommende verksted bes om å sende inn et kostnadsoverslag.

Skaden dekkes av garantien.

Godkjenning som garantisak: reparasjon kan foretas.

Godkjenningsnummeret (garantireferansen) meddeles verkstedet per e-post på grunnlag av reparasjonstilbudet / verkstedfakturaen.

Faktureringsprosess

Bilen repareres i det landet der garantiavtalen ble inngått

JA NEI

Eksempel 1

Reparasjon er foretatt og faktura for material- og lønnskostnader inkl. mva er utstedt til kunden.

TruckStore Garantisenteret i Harlow, Storbritannia mottar 1 kopi av denne fakturaen fra verkstedet.

TS Garantisenteret i Harlow, Storbritannia betaler de godkjente material- og lønnskostnadene iht. fakturaen ekskl. mva.

Kunden betaler mva-andelen på fakturaen til verkstedet og krever refusjon fra avgiftsmyndighetene.

Eksempel 2

Reparasjon er foretatt og faktura for material- og lønnskostnader er utstedt til kunden.

Verkstedet fakturerer nettobeløpet (uten mva), fakturaen meldes inn som eksportleveranse, og mva-nummeret fremgår av fakturaen.

TruckStore Garantisenteret mottar en kopi av denne fakturaen fra verkstedet.

TS Garantisenteret i Harlow, Storbritannia betaler de godkjente material- og lønnskostnadene iht. fakturaen ekskl. mva.

Kunden skal melde inn denne reparasjonsfakturaen som "importleveranse" og skal, dersom merverdiavgift er spesifisert, oppgi mva-beløpet til avgiftsmyndighetene (i kundens land) med anmodning om å få refundert merverdiavgiften.

V.4.0 - 01.01.2018

Utgitt på oppdrag fra *TruckStore* av: AutoProtect MBI Ltd
Warwick House - Roydon Road - Harlow - Essex – CM19 5DY - Storbritannia

Behandling av garantisøknader

Reparasjonsverkstedet må følge denne prosedyren:

1 Hent VIN / garantinummeret (kombinasjon av bokstaver og tall) fra ***TruckStore*** **Garanti**-dokumentasjonen. Hvis garantinummeret ikke er tilgjengelig, bes bilens eier om å gi disse opplysningene. **Uten disse opplysningene kan reparasjonen ikke utføres.**

2 Kontroller at service på bilen alltid ble utført i henhold til produsentens anvisninger og at forutsetningene for garantiytelser således er oppfylt. Som dokumentasjon på utført service godtas bare en detaljert faktura der merverdiavgiften er spesifisert eller et tilsvarende egnet dokument (Oljeskiftebord, EVA-rapport), der servicedatoen og kilometerstanden fremgår. Uten disse opplysningene vil garantisøknaden ikke bli behandlet.

3 Når eieren har gitt sitt samtykke, også at han/hun dekker alle de kostnader i forbindelse med verkstedreparasjonen som ikke inngår i den autoriserte garantireparasjonen, skal du undersøke nøye hva som er årsaken til funksjonssvikten. Demonter bilen om nødvendig, lag en liste med nødvendige deler med opplysninger om materiell- og arbeidskostnader i henhold til produsentens verkstedtider for reparasjoner.

4 For å sende inn kravet, bør reparatøren besøke TruckStore Warranty web-basert kravsverktøy (iClaim) på https://tsiclaim.autoprotect.net. Ved første besøk til nettstedet må reparatøren opprette en brukerkonto ved å klikke på koblingen "Opprett konto" på påloggingssiden.
Reparatoren må sende inn følgende informasjon:

- **a)** et fullt detaljert reparasjonsestimat som inneholder gjeldende KMs, kjøretøy og kundedetaljer, deler og arbeidskoder og de fullstendige reparasjonskostnadene.
- **b**) en kopi av diagnoserapporten
- **c)** Tidligere tjenestedetaljer
- **d)** en skriftlig beskrivelse av svikt inkludert årsaker og skader påløpt
- **e)** Fotografier / korte videoer av skaden og kjøretøyet i verkstedet

Systemet vil veilede reparatøren trinn for trinn gjennom kravsprosessen. Når all informasjon er innlevert og godkjent (som bekreftes via e-post), blir kravet vurdert og reparatøren mottar et svar fra Garantikravssentralen innen 2 timer.

5 Saksbehandlingssenteret for ***TruckStore*** **Garanti** forbeholder seg retten til å få vurdert bilen av en uavhengig sakkyndig og vil behandle garantisøknaden når den sakkyndiges rapport foreligger. Hvis garantisøknaden godkjennes, fastsettes også det beløp som skal utbetales.

Du får melding om resultatet av vurderingen, dvs. om søknaden godkjennes helt eller delvis, og du får i så fall et godkjenningsnummer for det avtalte beløpet.

TruckStore Warranty Claims Center kan ikke akseptere noen krav uten å gi en betalingsgaranti (GOP). Ikke fortsett med noen reparasjoner uten dette dokumentet.

6 Når saksbehandlingssenteret har godkjent reparasjonen og verkstedet har utført arbeidet i henhold til denne godkjenningen, sender verkstedet en kopi av fakturaen for reparasjonen (godkjente deler og godkjent arbeidstid), eventuelt sammen med rekvirerte servicefakturaer, til følgende adresse:

TruckStore **Warranty Claims Center**
c/o AutoProtect (MBI) Ltd
Warwick House
Royon Road
Harlow CM19 5DY
Storbritannia

Utgitt på oppdrag fra *TruckStore* av: AutoProtect MBI Ltd
Warwick House - Roydon Road - Harlow - Essex – CM19 5DY - Storbritannia

Verkstedfakturaen (original) utstedes til garantikunden, og på fakturaen opplyses det om at nettobeløpet (godkjent beløp) vil bli betalt av saksbehandlingssenteret for TruckStore Garanti c/o AutoProtect. Mva-beløpet må betales av garantikunden selv direkte.

7 Be eieren om å betale alle kostnader som saksbehandlingssenteret for ***TruckStore*** **Garanti** ikke har godkjent og som kommer i tillegg til garantisaken.

Hvis du følger de ovennevnte prosedyrene, vil krav bli behandlet raskt, og risikoen for avvisning på grunn av avvik reduseres til et minimum.

Utgitt på oppdrag fra *TruckStore* av: AutoProtect MBI Ltd
Warwick House - Roydon Road - Harlow - Essex – CM19 5DY - Storbritannia