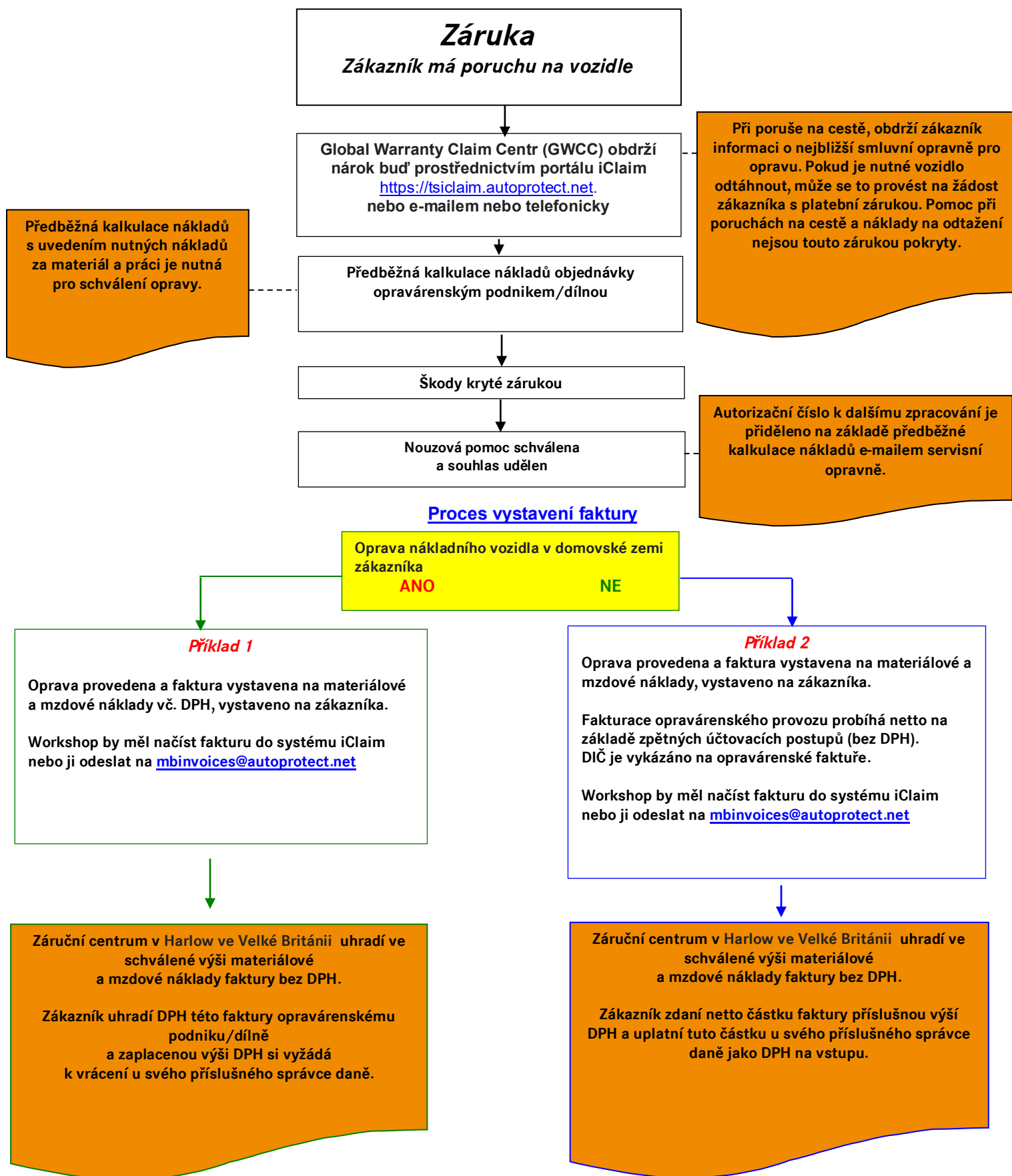


Příklad procesu záruční žádosti



Zpracování záručních žádostí

Od opravujícího servisu je vyžadováno dodržování následujících kroků:

1 Získat číslo VIN / záruky z dokumentace o záruce a jméno a adresu zákazníka.

Bez těchto informací není možné opravu provést

2 přesvědčte se, že bylo vozidlo dosud udržováno podle specifikací výrobce a jsou tím splněny předpoklady pro poskytnutí záruky. Jediným dostačujícím prokázáním za provedený servis je podrobná faktura s vykázáním daně z přidané hodnoty (tabulka výměny oleje, zpráva EVA), ve které jsou uvedeny datum servisu a stav tachometru. Bez těchto údajů nebude žádná záruční žádost přijata.

3 Pokud majitel udělil svoje schválení i k převzetí všech nákladů opravujícího servisu, které nejsou součástí autorizované záruční opravy, zjistěte přesnou příčinu poruchy. Rozeberte k tomu vozidlo podle potřeby, vytvořte seznam potřebných dílů s uvedením nákladů na materiál a práci, které vzniknou dle technologického postupu výrobce k dané opravě.

4 Chcete-li svůj nárok podat, měl by opravce navštívit webový nárok Warranty (iClaim) na adrese <https://tsicclaim.autoprotect.net>. Při první návštěvě webu bude servisní pracovník muset vytvořit uživatelský účet kliknutím na odkaz "vytvořit účet" na přihlašovací stránce. Uveďte přitom

- a) Plně detailní odhad opravy obsahující aktuální informace o KM, vozidle a zákazníkovi, části a kódy práce a plné opravné náklady.
- b) Kopie diagnostické zprávy
- c) Předchozí servisní údaje
- d) Písemný popis poruchy včetně vzniklých příčin a škod
- e) Fotografie / krátká videa o poškození a vozidle v dílně

Systém bude postupovat krok za krokem opravovně prostřednictvím reklamace. Jakmile byly všechny informace předloženy a přijaty (což bude potvrzeno e-mailem), posoudí se nárok a servisní středisko obdrží odpověď od záručního střediska do 2 hodin.

5 Centrum global pro vyřizování **záruk** si vyhrazuje právo, podrobit vozidlo nezávislé kontrole a na základě této zprávy stanovit částku k proplacení akceptované záruční žádosti.

Budete informováni o tom, zda je žádost platná úplně nebo jen částečně a obdržíte na dohodnutou částku autorizační číslo.

Nároky na záruční servis nesouhlasí s žádnými nároky bez poskytnutí záruky platby (GOP). Bez tohoto dokumentu neprovádějte žádné opravy.

6 Po získání oprávnění a dokončení oprav v souladu s daným oprávněním pošlete podrobnou kopii faktury opravy všech autorizovaných částí a oprávněných nákladů na práce spolu s požadovanými servisními faktami:

**Global Warranty Claims Center
c/o AutoProtect Polska Sp. z.o.o.
ul. Obrońców 14
03-933 Varšava
Polsko**

V.6.0 – Stav.01.07.2022

Zpracování záručních žádostí

Fakturu dílny (originál) musí být zaslána záruce včetně poznámky, že čistá částka faktury (schválená částka) bude uhrazena záručním servisním střediskem c / o AutoProtect Polska. Částka DPH musí být uhrazena zárukou přímo.

7 Získat platbu z záruky za veškeré náklady, které přesahují náklady, které byly schváleny záručním servisním střediskem TruckStore

Pokud postupujete podle výše uvedených postupů, nároky budou řešeny rychle a riziko odmítnutí z důvodu neshody bude sníženo na minimum.