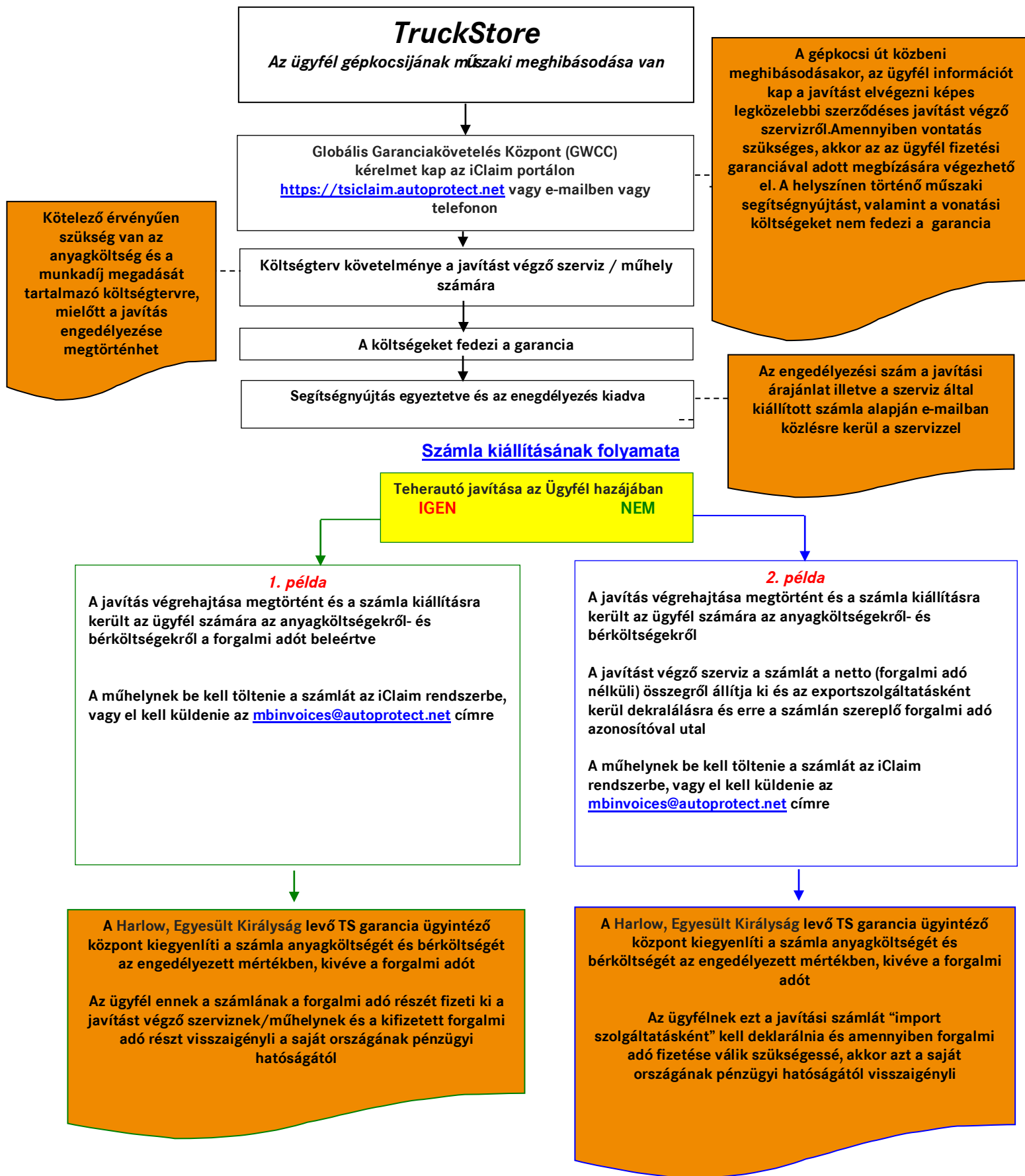


Példa a garanciális kérelem feldolgozásának folyamatára



Garanciális kérelmek feldolgozása

A javítást végző szerviz számára a következő lépések figyelembe tartását ajánljuk:

1 Vegye fel a VIN / vagy a jótállási számot (betűk és számok) a Garancia dokumentációjából, valamint az ügyfél nevét és cégcímét. **Ezek nélkül az információk nélkül nem szabad elvégezni a javítást.**

2 Győződjön meg arról, hogy a gépkocsit eddig a gyártó előírásainak megfelelően karbantartották és így a garanciális szolgáltatások engedélyezésének feltételei teljesülnek. Az elvégzett szerviz igazolására az egyetlen elégséges bizonyíték az olyan részletes számla a forgalmi adó összegének igazolásával vagy azzal egyenértékű megfelelő dokumentummal (olajcsere táblázat, EVA jelentés), amelyen meg van adva a szerviz dátuma és a kilométeróra állása. Ezek nélkül az adatok nélkül semmilyen garanciális kérelem sem kerül befogadásra.

3 Ha a tulajdonos jóváhagyását adta, a javítást végző szerviz összes olyan költségének átvállalására is, amelyek nem tartoznak a szerződésben vállalt garanciális javítás körébe, akkor állapítsák meg a meghibásodás pontos okát. Ehhez a gépkocsit a szükséges mértékben szereljük szét, készítsenek listát a szükséges alkatrészekről az anyagköltségek és a munkaidőköltségek megadásával, amelyek a gyártó javítási időadatai alapján kerülnek meghatározásra.

4 A követelés benyújtásához a javítóműhelynek meg kell látogatnia a Garancia webalapú követelések eszközt (iClaim) a <https://tsicclaim.autoprotect.net> címen. A helyszínrre történő első látogatáskor a javítóműhelynek létre kell hoznia egy felhasználói fiókot a bejelentkezési oldalon lévő "fiók létrehozása" linkre kattintva.

A javítóműhelynek a következő információkat kell benyújtania:

- a) Teljesen részletes javítási becslés, amely tartalmazza az aktuális KM, a jármű és az ügyfelek adatait, az alkatrészeket és a munkaügyi kódokat, valamint a teljes javítási költségeket.
- b) A diagnosztikai jelentés egy példánya
- c) Előző szolgáltatás részletei
- d) A kudarc írásbeli leírása, beleértve az okozott okokat és károkat
- e) Fényképek / rövid videók a kárból és a járműből a műhelyben

A rendszer a javítót lépésről lépésre irányítja a követelések folyamatán keresztül. Miután az összes információt benyújtották és elfogadták (amit e-mailben megerősítenek), az igényt értékelik, és a javítóműhely két órán belül válaszol a Garanciakövetelés Központtól.

5 A *TruckStore* Garanciális Ügyintéző Központ fenntartja magának a jogot, hogy a gépkocsin független személy által ellenőrzést végeztessen és ennek az ellenőrzésnek az eredménye alapján meghatározza az elfogadható garanciális kérelemre kifizetendő összeget.

Önök ezen kívül értesítést kapnak arról, hogy a kérelem teljes mértékben vagy részben érvényes-e, és a megállapodott összegről engedélyezési számot kapnak.

A Garanciai Követelményközpont nem tud elfogadni semmilyen követelést anélkül, hogy garanciavállalási (GOP) szolgáltatást nyújtana. Ne végezzen semmilyen javítást ezen dokumentum nélkül.

6 Miután megkapták a javítás engedélyezését és a javítást ennek alapján elvégezték, az összes engedélyezett alkatrészt és munkaidőköltséget tartalmazó javítási számla másolatát, valamint azzal együtt az esetlegesen bekért szervizszámlákat a következő címre küldjük el:

Garanciális kérelmek feldolgozása

Global Warranty Claims Center
c/o AutoProtect Polska Sp. z.o.o.
ul. Obrońców 14
03-933 Varsó
Lengyelország

A szerviz számla (eredeti) a garanciára jogosult nevére kerül kiállításra, azzal a megjegyzéssel, hogy a számla netto értékét (engedélyezett érték) a Globalis Garancia Ügyintéző Központ c/o, az Autoprotect Polska cég fogja kiegyenlíteni. A forgalmi adó összegét a garanciára jogosultnak saját magának kell közvetlenül kifizetni.

7 Fizettesse ki a tulajdonossal a **Garancia** ÜgyintézőKözpont által engedélyezett költségek által nem fedezett költséget.

Ha a fenti eljárásokat követi, az igényeket gyorsan kezelik, és a nem megfelelés miatti elutasítás veszélye a lehető legkisebbre csökken.