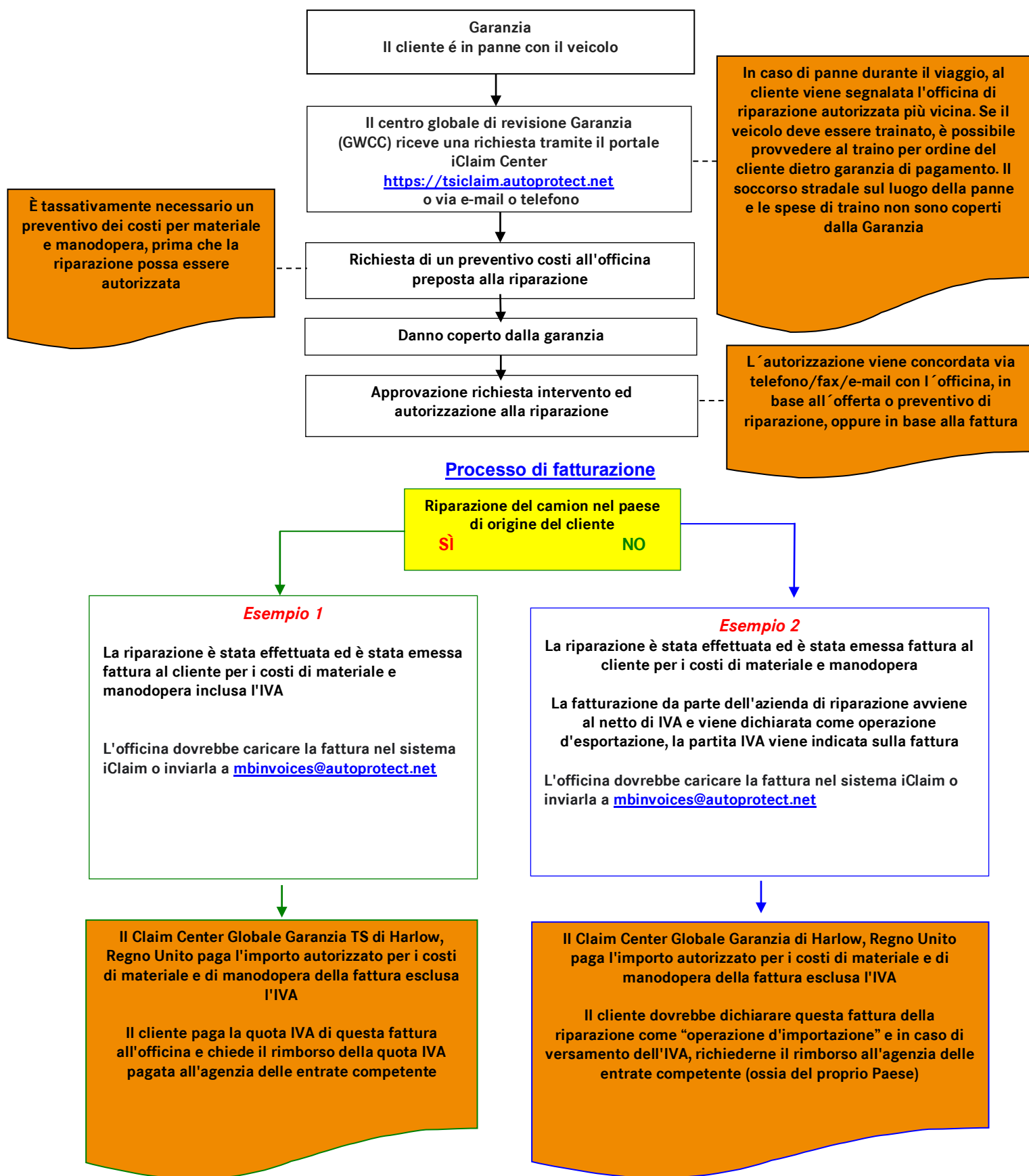


Schema esemplificativo per i processi inerenti alle richieste di garanzia



Revisione delle richieste di garanzia

L'officina che esegue la riparazione è pregata di attenersi alle seguenti fasi procedurali:

1 Acquisizione VIN / numero della garanzia (combinazione di lettere e cifre) dalla documentazione della **Garanzia**. Qualora la documentazione non fosse disponibile, rivolgersi al proprietario del veicolo per conoscere le indicazioni necessarie. **In mancanza di queste informazioni la riparazione non può essere effettuata.**

2 Accertarsi che la manutenzione precedente del veicolo sia stata eseguita in conformità alle specifiche del produttore e che siano di conseguenza soddisfatti i presupposti necessari per la concessione delle prestazioni in garanzia. L'unico documento giustificativo valido per l'avvenuta esecuzione della manutenzione è rappresentato dalla fattura dettagliata con indicazione di IVA o da un documento (tabella dei cambi di olio, rapporto EVA), paragonabile, nel quale vengano indicati data e chilometraggio al momento della manutenzione. Senza queste indicazioni la relativa richiesta di garanzia non sarà accettata.

3 Una volta ottenuta l'autorizzazione da parte del proprietario del veicolo, anche per l'assunzione da parte di quest'ultimo di tutti gli eventuali costi dell'officina che non rientrano nella riparazione in garanzia autorizzata, si deve procedere ad individuare la causa precisa per l'avaria verificatasi. Qualora necessario, disassemblare il veicolo e creare un elenco comprendente tutti i componenti necessari, con indicazione dei costi di materiale e di manodopera preventivabili sulla base dei tempi prescritti dal produttore.

4 Per presentare la richiesta, il riparatore dovrebbe visitare <http://tsicclaim.autoprotect.net>. Durante la prima visita al sito, il riparatore desidera creare un account utente facendo clic sul collegamento "crea account" nella pagina di accesso. Il riparatore desidera inviare le seguenti informazioni:

- a) Una stima di riparazione completamente dettagliata contenente gli attuali dati di KM, veicoli e clienti, codici di parti e manodopera e tutti i costi di riparazione.
- b) Una copia del rapporto diagnostico
- c) Precedenti dettagli del servizio
- d) Una descrizione scritta dell'insuccesso comprendente cause e danni subiti
- e) Fotografie / brevi video del danno e del veicolo in officina

Il sistema guiderà il riparatore passo dopo passo attraverso il processo di reclamo. Una volta che le informazioni sono state inviate e accettate, il reclamo verrà valutato e il riparatore riceverà una risposta dal Centro reclami in garanzia entro 2 ore.

5. Il centro di evasione **Garanzia** si riserva il diritto di sottoporre il veicolo a un controllo indipendente e di determinare, in caso di richiesta accettata, l'importo da rimborsare sulla base del risultato della perizia effettuata.

Sarete informati se la richiesta è ritenuta interamente o parzialmente valida e riceverete un numero di autorizzazione per l'importo pattuito.

Il centro di revisione Garanzia non può accettare richieste di rimborso in garanzia senza presentazione una Garanzia di Pagamento (GOP). Non procedere con le riparazioni senza questo documento.

6 Dopo aver ricevuto il nullaosta alla riparazione ed effettuato gli interventi stabiliti, si deve inviare una copia della fattura della riparazione sulla quale figurano tutti i componenti e le spese di manodopera autorizzati, insieme ad eventuali fatture per interventi di manutenzione precedenti richieste, al seguente indirizzo:

V.6.0 - Dati aggiornati al 01.07.2022

Revisione delle richieste di garanzia

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

La fattura dell'officina (originale) viene emessa al beneficiario della garanzia, con la nota che l'importo netto della fattura (ossia l'importo autorizzato) sarà pagato dal centro di revisione Garanzia TruckStore c/o ditta Autoprotect Polska. La quota IVA va pagata direttamente dal beneficiario della garanzia.

7 Il pagamento di tutti i costi eccedenti l'importo autorizzato dal centro di evasione **Garanzia** va richiesto al proprietario del veicolo.

Se si seguono le procedure di cui sopra, le richieste verranno trattate rapidamente e il rischio di rifiuto dovuto a non conformità ridotto al minimo.