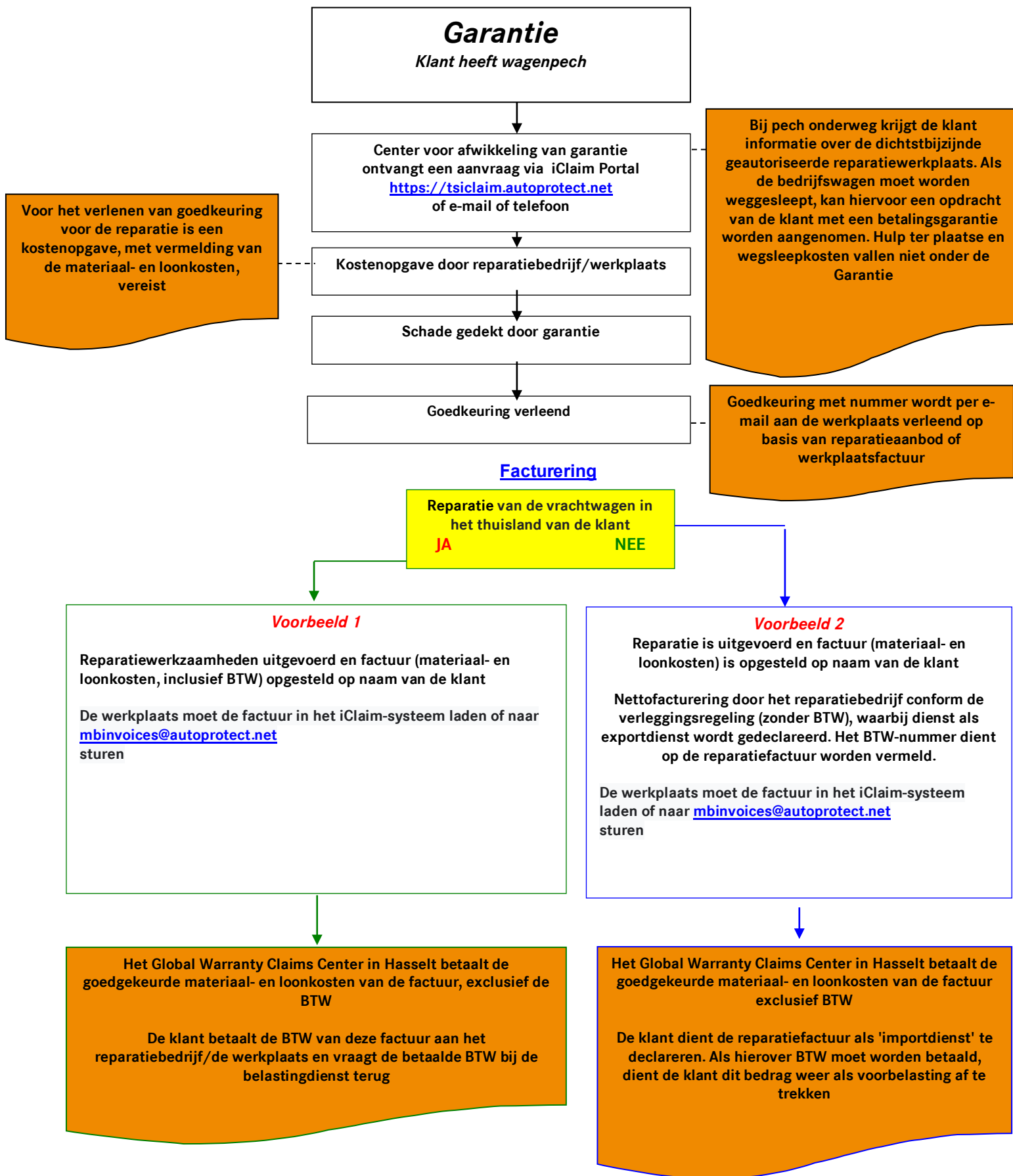


## Voorbeeld procedé garantieclaim Garantieaantragsproces



# Garantieclaims verwerken

---

Wij verzoeken de reparatiewerkplaats om op het volgende te letten:

**1** Het VIN/ of het garantienummer (letter-/cijfercombinatie) moet uit de **Garantie**-documentatie en de naam en het bedrijfsadres van de klant. **Zonder deze informatie kunnen reparatiewerkzaamheden niet worden uitgevoerd.**

**2** Controleer of de onderhoudswerkzaamheden aan de bedrijfswagen tot dusver conform de specificaties van de fabrikant zijn uitgevoerd en daarmee aan de voorwaarden voor garantie is voldaan. Het enige, geldende bewijs voor de uitgevoerde servicewerkzaamheden is een gedetailleerde factuur met BTW-vermelding of een vergelijkbaar geschikt document (olieverversingstabel, EVA-rapport), waarop de servicedatum en kilometerstand zijn aangegeven. Zonder deze gegevens wordt geen garantieclaim aangenomen.

**3** Als de eigenaar zijn goedkeuring heeft verstrekt, ook voor het accepteren van alle kosten die buiten de geautoriseerde garantiereparatiewerkzaamheden vallen, dient de exacte uitvalsoorzaak te worden bepaald. Demonteer hiervoor eventueel de bedrijfswagen en stel een lijst op van de benodigde onderdelen en vermeld hierbij de betreffende materiaal- en arbeidskosten conform de reparatienormtijden van de fabrikant.

**4** Om hun claim in te dienen, moet de reparateur de webgebaseerde claimtool (iClaim) op Warranty bezoeken op <https://tsicclaim.autoprotect.net>. Bij het eerste bezoek aan de site moet de reparateur een gebruikersaccount maken door op de aanmeldingspagina op de link 'account maken' te klikken:

- a) Een volledig gedetailleerde reparatie schatting met de huidige KM's, voertuig- en klantgegevens, onderdelen en arbeidscodes en de volledige reparatiekosten
- b) A Een kopie van het diagnostische rapport.
- c) Vorige servicegegevens
- d) Een schriftelijke beschrijving van een fout inclusief oorzaken en geleden schade
- e) Foto's / korte video's van de schade en van het voertuig in de werkplaats

Het systeem begeleidt de reparateur stap voor stap door het claimproces. Nadat alle informatie is ingediend en geaccepteerd (dit wordt bevestigd per e-mail), wordt de claim beoordeeld en ontvangt de reparateur binnen twee uur een reactie van het Garantieclaimcentrum

**5** Het garantiebewaarplaatscentrum van TruckStore behoudt zich het recht voor om het voertuig aan een onafhankelijke beoordeling te onderwerpen en zal het rapport gebruiken om het bedrag te bepalen dat moet worden betaald voor elke overeengekomen claim.

De reparateur wordt op de hoogte gebracht als de claim geheel of gedeeltelijk geldig is en een Autorisatienummer wordt afgegeven voor het overeengekomen bedrag.

**Het center voor de afwikkeling van de Garantie kan geen garantieclaims accepteren zonder GOP (Guarantee of Payment). Voer daarom geen reparatiewerkzaamheden uit zonder dit document.**

**6** Stuur, na het verkrijgen van de autoriteit en het voltooien van de reparaties in overeenstemming met de gegeven bevoegdheid, een gedetailleerd exemplaar van de reparatiefactuur voor alle geautoriseerde onderdelen en de toegestane arbeidskosten, samen met de gevraagde servicefacturen om:

**Global Garantievorderingen Centrum**  
**c/o Autoprotect Polska Sp. z.o.o.**  
**ul. Obrońców 14**  
**03-933 Warschau**  
**Polen**

V.6.0 - 01.07.2022

## *Garantieclaims verwerken*

---

De factuur van de workshop (origineel) moet worden gericht aan de garantie, inclusief de opmerking, dat het netto bedrag van de factuur (geautoriseerd bedrag) zal worden betaald door het Global Garantie Claim Centrum c/ o AutoProtect Polska. Het btw-bedrag moet rechtstreeks door de garantie worden betaald.

7 Verkrijg de betaling van de garantie voor alle kosten die de door Global Warranty Claims Center geautoriseerde kosten overschrijden

**Als u de bovenstaande procedures volgt, worden claims snel afgehandeld en wordt het risico van afwijzing als gevolg van non-conformiteit tot een minimum beperkt.**