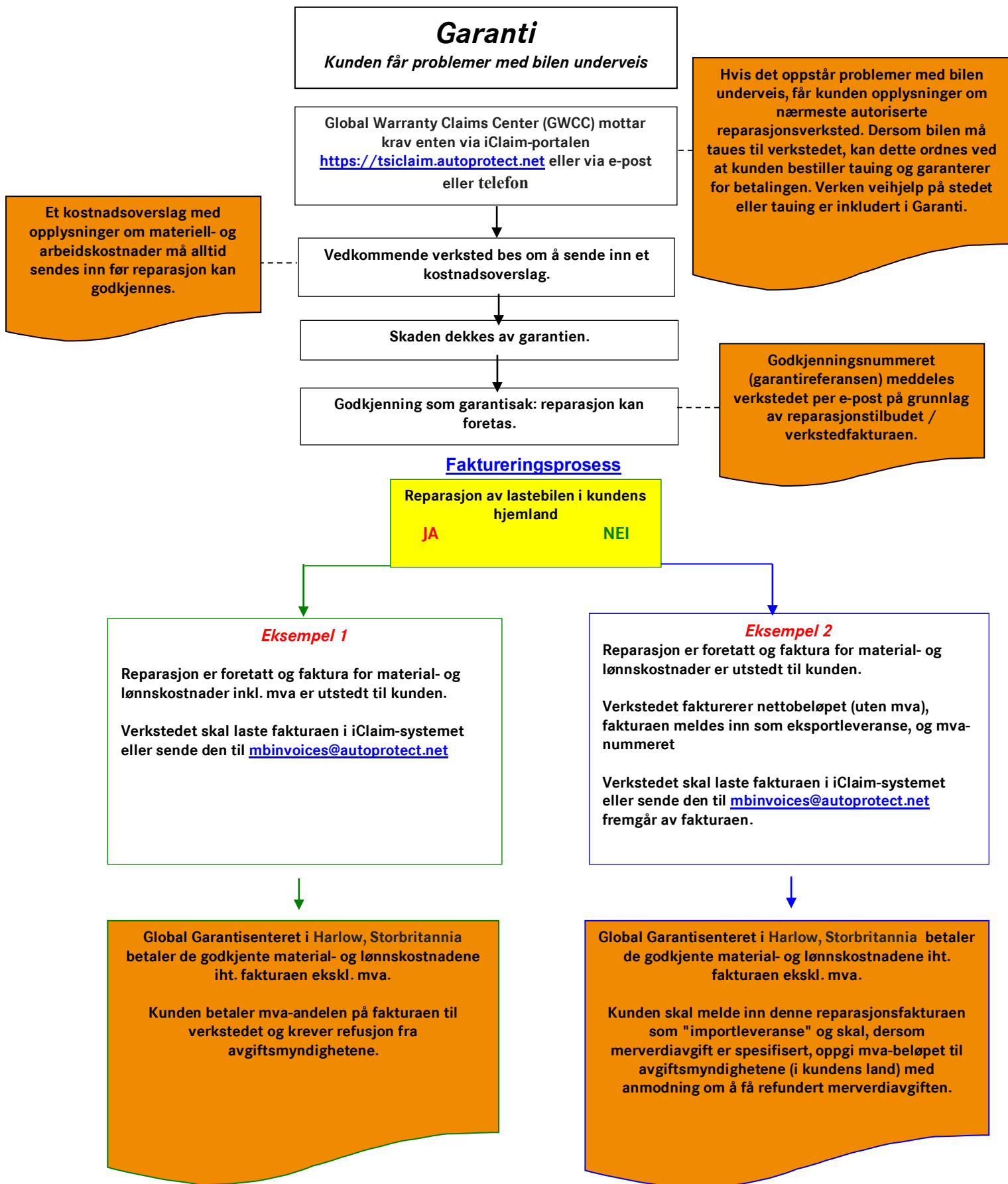


Eksempel på prosedyre for garantisøknader



Behandling av garantisøknader

Reparasjonsverkstedet må følge denne prosedyren:

1 Hent VIN / garantinummeret (kombinasjon av bokstaver og tall) fra **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 Warranty web-basert kravsverktøy (iClaim) på <https://tsicclaim.autoprotect.net>. Ved første besøk til nettstedet må reparatøren opprette en brukerkonto ved å klikke på koblingen "Opprett konto" på påloggingssiden.

Reparatøren 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 tjenstedetaljer
- 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 kravprosessen. 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 **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.

Global 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:

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

V.6.0 – 01.07.2022

Behandling av garantisøknader

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

7 Be eieren om å betale alle kostnader som saksbehandlingssenteret for **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.

V. 6.0 - 01.07.2022