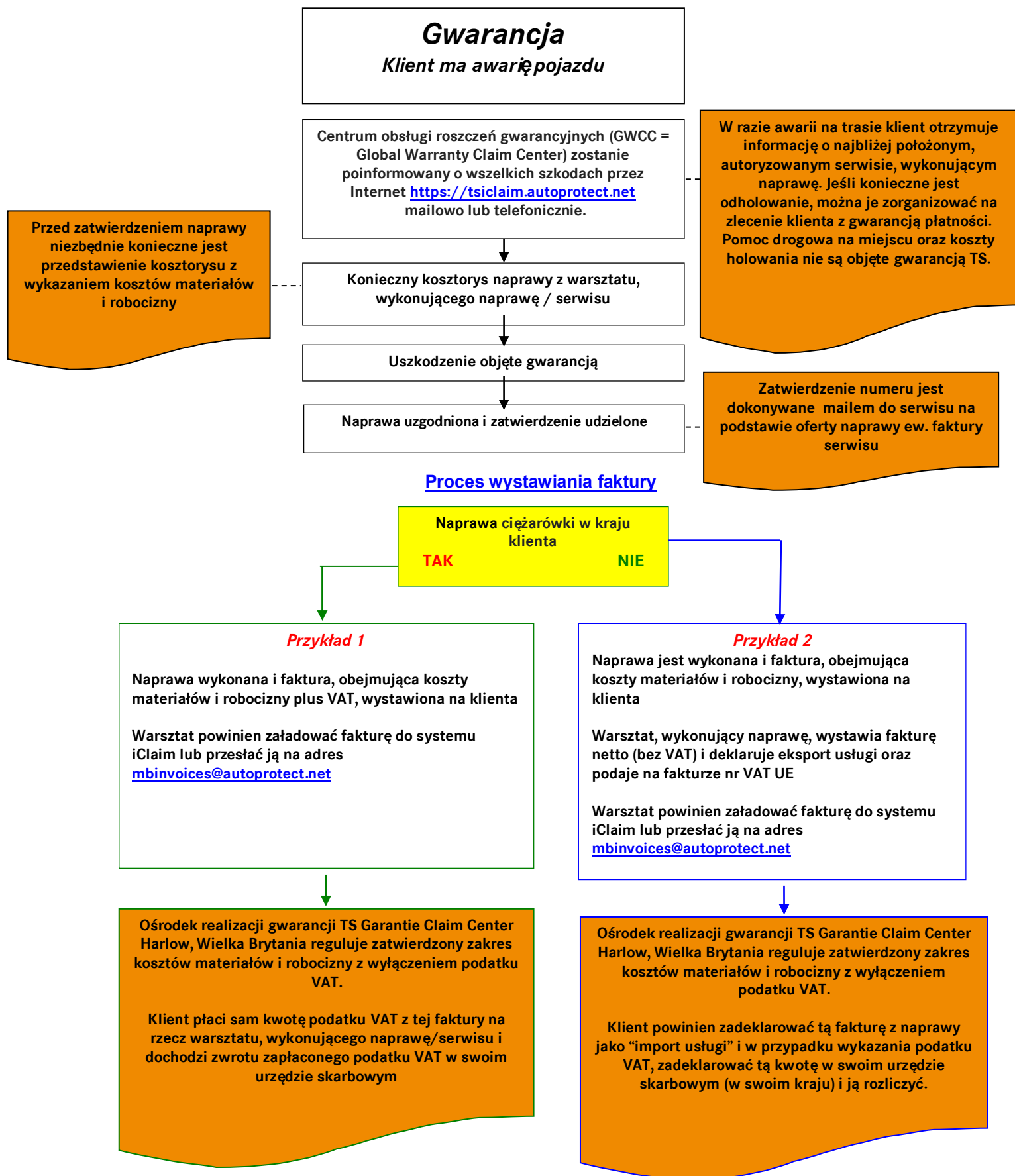


## Przykład procedury gwarancyjnej



V.6.0 - 01.07.2022

# Opracowywanie wniosków gwarancyjnych

Wykonujący naprawę serwis powinien przestrzegać poniższych zasad:

**1** Uzyskaj numer VIN / lub numer gwarancji (litery i cyfry) z dokumentacji gwarancyjnej TruckStore oraz nazwy klienta i firmy. **Bez tej informacji nie można wykonać naprawy.**

**2** Upewnić się, czy pojazd do tej pory był serwisowany zgodnie ze specyfikacjami producenta i czy tym samym spełnione są warunki roszczenia usług z tytułu gwarancji. Jedynym wystarczającym potwierdzeniem wykonanego przeglądu jest szczegółowa faktura z wykazaniem podatkiem od towarów i usług (VAT) lub inny porównywalny dokument (tabela wymiany oleju, raport EVA), zawierający datę wykonania przeglądu i stan licznika przebiegu. Bez tych danych wniosek gwarancyjny nie jest przyjmowany.

**3** Należy ustalić dokładną przyczynę awarii, również w sytuacji, gdy klient wyraził zgodę na pokrycie wszystkich kosztów wykonanego naprawy serwisu, a więc również kosztów, które nie wchodzi w skład kosztów naprawy gwarancyjnej. W tym celu należy wykonać odpowiednie do sytuacji demontaż w pojeździe i sporządzić listę potrzebnych części, zawierającą koszty materiałowe i koszty robocizny, naliczone zgodnie z normatywnymi czasami napraw, ustalonymi przez producenta pojazdu.

**4** Aby zgłosić roszczenie, osoba zajmująca się naprawami powinna odwiedzić internetowe narzędzie do zgłaszania roszczeń TruckStore (iClaim) na stronie <https://tsicclaim.autoprotect.net>. Podczas pierwszej wizyty na stronie, osoba zajmująca się naprawami będzie musiała utworzyć konto użytkownika, klikając link "utwórz konto" na stronie logowania.

Osoba zajmująca się naprawami będzie musiała przedstawić następujące informacje :

- a) Kompletna szczegółowa prognoza aktualnych danych Km, pojazdu i klienta, części i kodów pracy oraz pełne koszty naprawy
- b) Kopia raportu diagnostycznego
- c) Poprzednie szczegóły usługi
- d) Pisemny opis awarii, w tym przyczyny i uszkodzenia
- e) Fotografie / krótkie filmy z uszkodzeniami i pojazdu w warsztacie

System poprowadzi osobę zajmującą się naprawami krok po kroku przez proces reklamacji. Po przesłaniu i zaakceptowaniu wszystkich informacji (które zostaną potwierdzone e-mailem), roszczenie zostanie ocenione, a osoba zajmująca się naprawami otrzyma odpowiedź z Centrum rozpatrywania roszczeń gwarancyjnych w ciągu 2 godzin

**5** Ośrodek realizacji **gwarancji TruckStore** zastrzega sobie prawo poddania pojazdu niezależnemu badaniu i na podstawie raportu z wynikami tego badania ustali kwotę należną za zaakceptowany wniosek gwarancyjny.

Serwis zostanie powiadomiony, czy wniosek jest całkowicie lub częściowo uzasadniony i jednocześnie przekazany zostanie numer zatwierdzenia ustalonej kwoty.

**TruckStore Warranty Claims Center nie może zgodzić się na żadne roszczenia bez gwarancji zapłaty (GOP). Nie wykonuj żadnych napraw bez tego dokumentu.**

**6** Oczekując i wykonując naprawę zgodnie z podanym upoważnieniem, przesyłać szczegółowy egzemplarz faktury naprawczej dla wszystkich autoryzowanych części i zatwierdzonych kosztów pracy wraz z dowolnymi fakturami serwisowymi, o które prosimy:

V.6.0 - 01.07.2022

# *Opracowywanie wniosków gwarancyjnych*

---

**TruckStore Warranty Claims Center**  
**c/o AutoProtect Polska Sp. zZ.o.o.**  
**ul Obrońców 14**  
**03-933 Warszawa**  
**Polska**

Faktura Gwarancji, w tym uwaga, kwota netto faktury (kwota autoryzowana), musi zostać zapłaconaprzez Centrum Roszczeń Gwarancyjnych c / o AutoProtect Polska. VAT musi być zapłacony bezpośrednio przez Warrantee.

7 Uzyskanie zapłaty od gwarancji dla wszystkich kosztów przekraczających koszty autoryzowane przez Centrum Roszczeń Gwarancyjnych TruckStore

**Jeśli zastosujesz się do powyższej procedury, roszczenia będą rozpatrywane szybko, a ryzyko odrzucenia z powodu braku zgodności zredukowane do minimum.**

V.6.0 - 01.07.2022