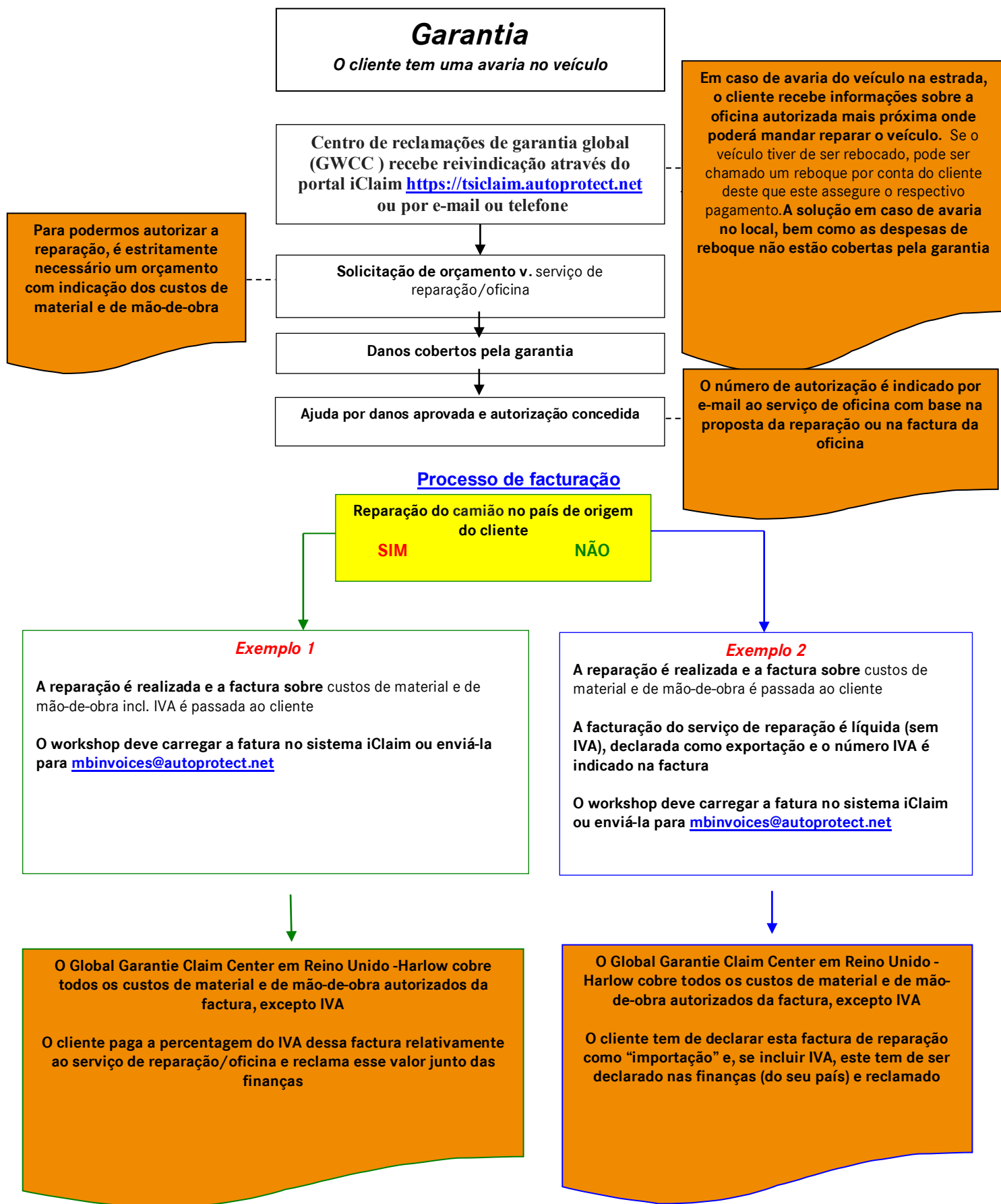


Exemplo de um processo de pedido de garantia



Tratamento de pedidos de garantia

A oficina de reparação deve respeitar os seguintes passos:

1 Obtenção VIN / número de garantia (combinação de letras/algarismos) que consta da documentação da **Garantia** e o nome do cliente e endereço da empresa . **Sem estas informações não é possível efectuar a reparação.**

2 Certifique-se de que a manutenção do veículo foi anteriormente efectuada de acordo com as especificações do fabricante e de que estão assim preenchidas as condições para a prestação do serviço de garantia. O único comprovativo válido da realização do serviço de manutenção é uma factura detalhada com discriminação do IVA ou um documento com o mesmo efeito (tabela de mudança de óleo, relatório EVA), do qual constem a data do serviço e a quilometragem. Nenhum pedido de garantia é aceite sem estas indicações.

3 Se o proprietário aceitou assumir, inclusivamente, todos os custos da oficina de reparação que não estejam incluídos na reparação autorizada ao abrigo da garantia, determine a causa exacta da avaria. Se necessário, desmonte o veículo, elabore uma lista das peças necessárias com indicação dos custos de material e de mão-de-obra a cobrar de acordo com as tabelas de reparação do fabricante.

4 Para enviar sua reivindicação, o reparador deve visitar a ferramenta de reivindicações da Warranty (iClaim) em <https://tsicclaim.autoprotect.net>. Na primeira visita ao site, o reparador precisará criar uma conta de usuário clicando no link 'Criar conta' na página de login.

O reparador precisará enviar as seguintes informações:

- a) Uma estimativa de reparo detalhada contendo os atuais detalhes de KM, veículos e clientes, partes e códigos trabalhistas e os custos completos de reparo.
- b) Uma cópia do relatório de diagnóstico
- c) Detalhes do serviço anterior
- d) Uma descrição escrita da falha, incluindo causas e danos incorridos
- e) Fotografias / vídeos curtos dos danos e do veículo na oficina

O sistema orientará o reparador passo a passo através do processo de reivindicações. Uma vez que todas as informações foram enviadas e aceitas (o que será confirmado por e-mail), o pedido está sendo avaliado e o reparador receberá uma resposta do Centro de Reclamações da Garantia no prazo de 2 horas.

5 A Central de **TruckStore** reserva-se o direito de submeter o veículo a uma inspecção independente e, com base no relatório, determinará o montante a pagar por um pedido de garantia aceite.

Ser-lhe-á comunicado se o pedido é válido na totalidade ou em parte e receberá um número de autorização relativo ao montante acordado.

A Central de Garantia Global não pode concordar com quaisquer reivindicações sem fornecer uma Garantia de Pagamento (GOP). Não efectue reparações sem este documento.

6 Depois de ter recebido a autorização da reparação e uma vez efectuadas as reparações correspondentes, envie uma cópia da factura da reparação referente a todas as peças e custos de mão-de-obra autorizados, juntamente com as facturas de serviços de manutenção eventualmente solicitadas, para a seguinte morada:

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

V.6.0 - 01.07.2022

Tratamento de pedidos de garantia

A factura da oficina (original) é passada ao beneficiário da garantia com a indicação de que o valor líquido da factura (valor autorizado) da Central de Garantia c/o Fa. Autoprotect Polska será pago. O valor do IVA tem de ser pago directamente pelo beneficiário da garantia.

7 Obter o pagamento da garantia por todos os custos que excedam os autorizados pela Global Warranty Claims Center

Se você seguir os procedimentos acima, as reivindicações serão tratadas rapidamente e o risco de rejeição devido à não conformidade reduzida ao mínimo.

V.6.0 - 01.07.2022