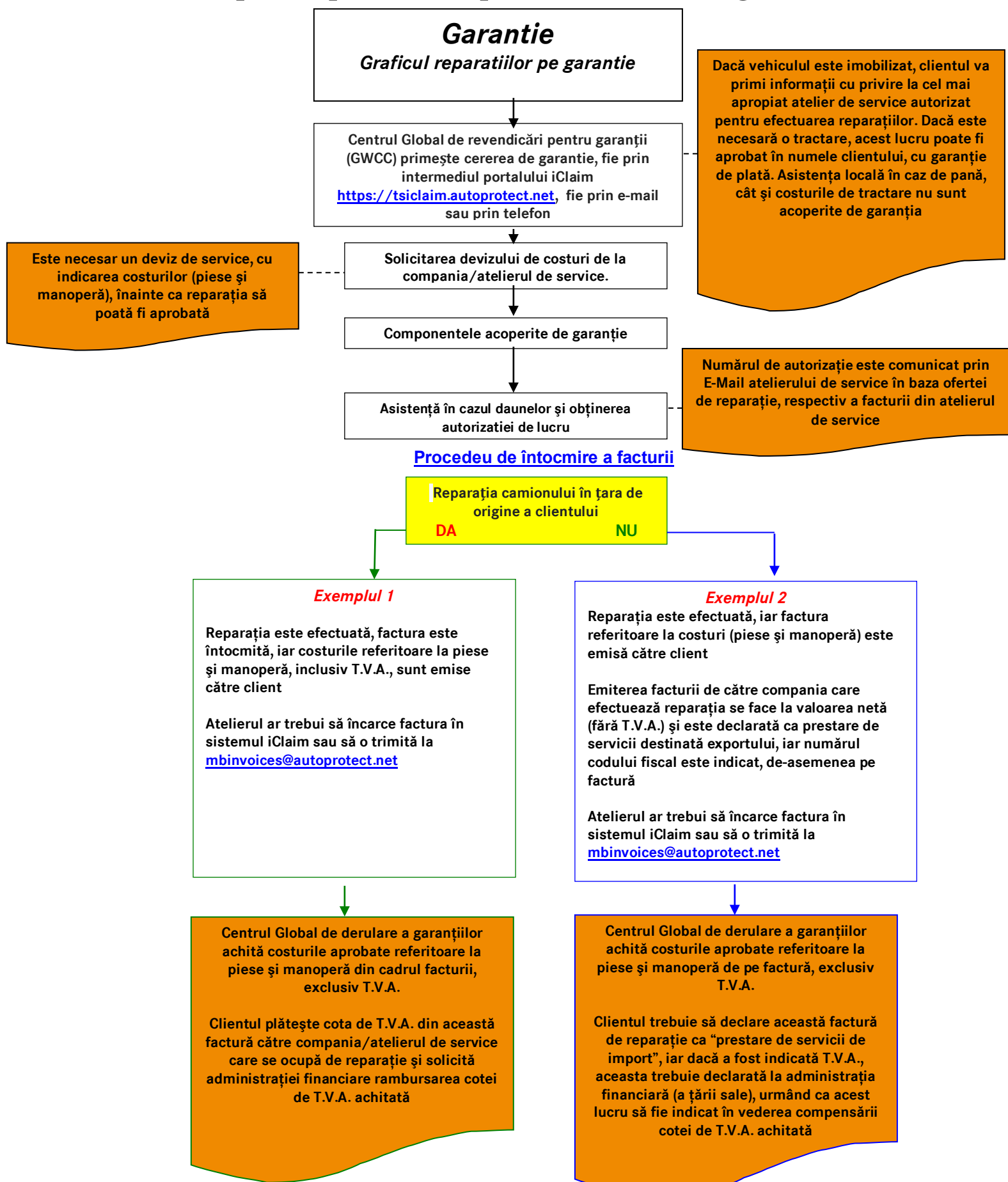


Exemplu de procedură pentru cererile de garanție



Atelierul de reparații va trebui să respecte următoarele etape:

1 Obținerea seriei de sasiu / sau a numărului de garanție(cifre și litere) din documentația **garanției**. Dacă acest număr nu este disponibil, trebuie să rugați proprietarul autovehiculului pentru a vă pune la dispoziție aceste informații. **Fără aceste informații, reparația nu se poate efectua.**

2 Asigurați-vă că a fost efectuată revizia anterioară asupra vehiculului, în conformitate cu specificațiile producătorului și că în acest mod sunt îndeplinite premisele pentru asigurarea garanției. Singura dovadă valabilă pentru service-ul efectuat este o factură detaliată cu indicarea cotei de T.V.A. sau un document comparabil adecvat, (dovada schimbului de ulei, raportul EVA), în care sunt specificate: data efectuării service-ului și kilometrajul. Fără aceste informații, nu se acceptă nicio cerere de garanție.

3 Cu aprobarea proprietarului, (inclusiv acordul pentru preluarea tuturor costurilor suportate de atelierul de reparații), să efectueze orice dezmembrare necesară, să stabilească cauza exactă a defecțiunii, se va crea o listă detaliată a părților necesare cu codul / costurile individuale și orele de muncă necesare în conformitate cu graficul de reparații al producătorului.

4 Pentru a trimite cererea, service-ul auto care se va ocupa de reparație, ar trebui să intre pe centrul de revendicări web al garanției (iClaim) la adresa <https://tsicclaim.autoprotect.net> La prima vizită pe site, acesta va trebui să creeze un cont de utilizator făcând clic pe linkul "creați contul" din pagina de conectare. Totodată, va trebui să prezinte următoarele informații:

- a. O estimare detaliată a reparațiilor, care conține rulajul actual al vehiculului și datele clientului; piesele/ codurile sa fie corecte și costurile complete de reparații.
- b. O copie a raportului de diagnoză
- c. Detaliile despre intrările în service anterioare
- d. O descriere scrisă a erorilor, inclusiv a cauzelor și daunelor suferite
- e. Fotografii / clipuri video ale pagubelor și ale vehiculului aflat în atelierul de reparații.

Sistemul va îndruma atelierul pas cu pas în procesul de revendicare. Odată ce au fost transmise toate informațiile și acceptate (ceea ce va fi confirmat prin e-mail), cererea este evaluată și atelierul va primi un răspuns de la Centrul de reclamații al garanției în termen de 2 ore.

5. Centrul global de revendicări al garanției își rezervă dreptul de a supune evaluarea vehiculului în mod independent și va utiliza raportul pentru a determina suma care trebuie plătită pentru orice creanță convenită.

Atelierul de reparație va fi informat dacă revendicarea este valabilă, parțial sau în mod integral, și va avea un număr de referință pentru suma convenită.

Centrul Global de reclamații al Garanției nu poate accepta nicio reclamație fără a furniza o garanție de plata (GOP). Nu efectuați reparații fără acest document.

6. După obținerea numărului de referință și efectuarea reparațiilor în conformitate cu autoritatea dată, trimiteți o copie detaliată a facturii de reparație pentru toate părțile autorizate și costurile manoperei, autorizate, împreună cu orice factură de service, solicitată către:

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

V.6.0 - 01.07.2022

Prelucrarea cererilor de garanție

Factura de service (în original) va fi emisă beneficiarului garanției, cu mențiunea că suma netă din factură (suma autorizată) va fi achitată de centrul TruckStore de derulare a garanției, prin intermediul firmei Autoprotect Polska. Contravloarea sumei de T.V.A. trebuie plătită chiar de către beneficiarul garanției.

7 Solicitați de la proprietar plata tuturor costurilor referitoare la suma aprobată de ***centrul de derulare a garanțiilor TruckStore***.

Dacă urmați procedurile de mai sus, revendicările vor fi soluționate rapid și riscul de respingere, din cauza neconformităților, va fi redus la minim.

V.6.0 - 01.07.2022