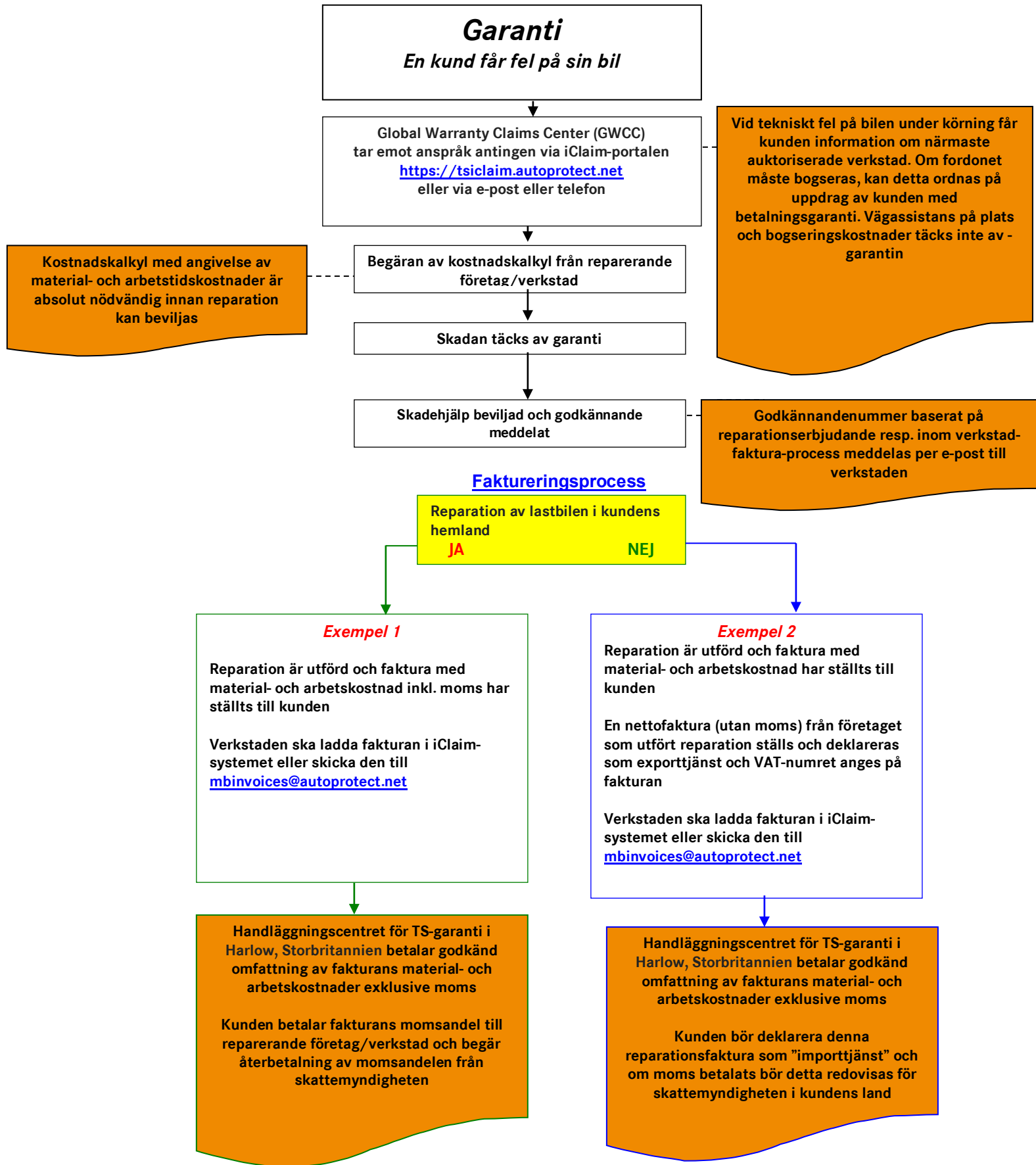


Exempel på garantireklamationsprocess



V.6.0 - 01.07.2022

Bearbetning av garantireklamationer

Reparationsverkstadens personal uppmanas att observera följande moment:

1 Fastställande av chassinummer eller garantinumner (bokstavs-/sifferkombination) från **garanti** dokumentationen. Om detta inte står till förfogande skall fordonsägaren uppmanas att inhämta dessa uppgifter. **Utan denna information kan reparation inte utföras.**

2 Kontrollera att service av fordonet alltid har utförts i enlighet med tillverkarens specifikationer och att kraven för garantianspråk därmed är uppfyllda. Det enda bevis på utförd service som godkänns är detaljerade fakturor och kvitton med angivande av moms eller ett motsvarande dokument (Oljebytetabell, EVA-rapport), där servicedatum och vägmätarställning framgår. Utan dessa uppgifter accepteras inte någon garantireklamation.

3 När ägaren har medgivit att ta på sig alla de kostnader från reparationsverkstaden som inte ingår i den auktoriserade garantireparationen kan orsaken till fordonets tekniska fel fastställas. Demontera fordonet efter behov, gör en lista över de delar som krävs och ange material- och arbetstidskostnader enligt tillverkarens reparationstidsriktlinjer.

4 För att skicka in sina fordringar, bör reparatören besöka Warranty (iClaim) webbsidan på <https://tsicclaim.autoprotect.net>. Vid deras första besök på webbplatsen måste reparatören skapa ett användarkonto genom att klicka på länken "skapa konto" på inloggningssidan.

Reparatören måste lämna följande information:

- a) en fullständigt detaljerad reparationsuppskattning som innehåller nuvarande km, fordons- och kunddetaljer, delar och arbetskoderna och de totala reparationskostnaderna.
- b) en kopia av diagnosrapporten
- c) Tidigare serviceuppgifter
- d) en skriftlig beskrivning av felet inklusive orsaker och skador som uppkommit
- e) Fotografier / korta videor av skadorna och fordonet i verkstaden

Systemet kommer att leda reparatören steg för steg genom fordringsprocessen. När all information har lämnats in och godkänts (vilket kommer att bekräftas via e-post), är kravet bedömt och reparatören får ett svar från garantianspråkscenter inom 2 timmar.

5 Handläggningscentret för **garanti** förbehåller sig rätten att utföra en oberoende kontroll av fordonet och att med hjälp av rapporten fastställa det belopp som skall betalas ut för en accepterad garantireklamation.

Ni kommer att meddelas om reklamationen är helt eller delvis giltig och få ett godkännandenummer för det avtalade beloppet.

Globalt Warranty Claims Center kan inte godkänna några fordringar utan att tillhandahålla en betalningsgaranti (GOP). Fortsätt inte med några reparationer utan detta dokument.

6 Efter det att ni fått reparationsgodkännande och utfört reparationerna i enlighet med detta, skall en kopia av reparationsfakturan över alla godkända delar och arbetstidskostnader tillsammans med eventuellt begärda servicefakturor skickas till följande adress:

**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

Bearbetning av garantireklamationer

Fakturan på verkstaden (original) måste adresseras till Warrantisten, inklusive anmärkningen, att fakturans nettobelopp (auktoriserat belopp) kommer att betalas av Global Warranty Claims Center c/ o AutoProtect Polska. Momsbeloppet måste betalas av Warrantisten direkt.

7 Hämta betalning från garantigen för alla kostnader som överstiger de som godkänts av Global Warranty Claims Center

Om du följer ovanstående procedurer kommer anspråk att behandlas snabbt och risken för avslag på grund av process-avvikelser minskas till ett minimum.

V.6.0 - 01.07.2022