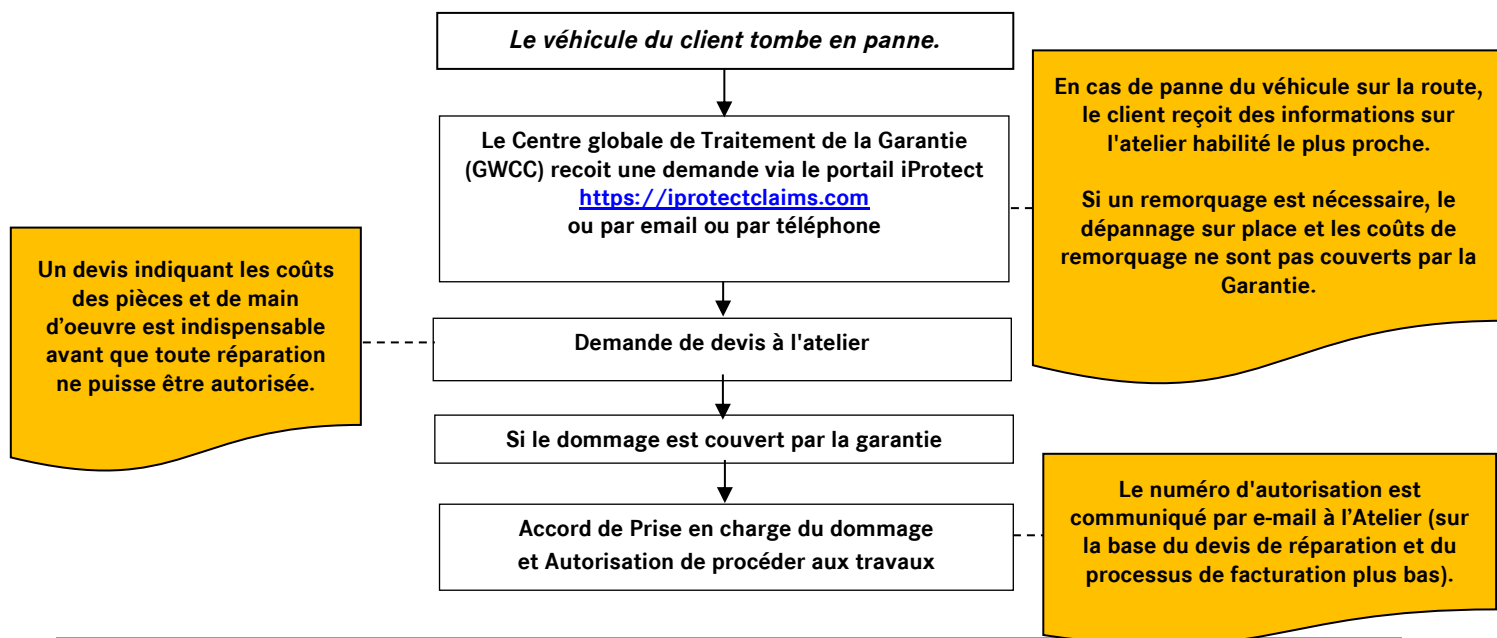
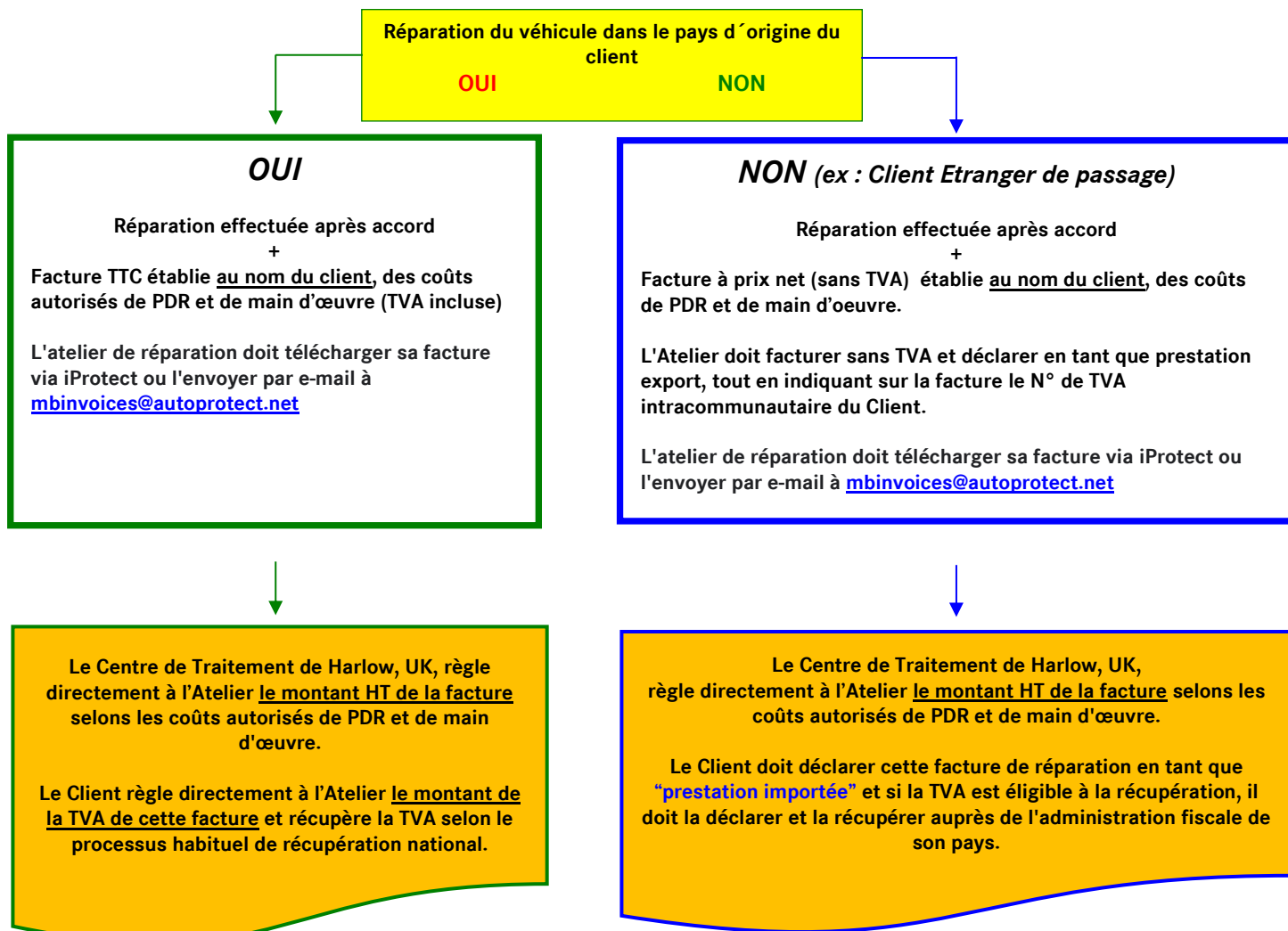


Processus de demande en Garantie



Processus de facturation



V. 7.0 – Situation 01.11.2023

Traitement des demandes en garantie

L'Atelier de réparation est prié de respecter les étapes suivantes:

- 1** Récupérez le N° de Châssis (VIN) ou le Numéro de Contrat de Garantie TruckStore (lettres et chiffres) sur le certificat de **Garantie, ainsi que le nom et l'adresse de l'entreprise du client. Sans ces informations, la demande et donc la réparation ne peuvent pas être effectuées.**
- 2** Assurez-vous que le véhicule a été jusqu'à présent entretenu selon les spécifications du constructeur et que les conditions de délivrance des prestations de garantie sont remplies. La seule preuve acceptable que la maintenance ait été effectuée est une facture détaillée indiquant la TVA ou un document adéquat comparable (tableau de suivi de maintenance, rapport EVA) indiquant la date de maintenance et le kilométrage. **Sans ces mentions, aucune demande en garantie ne sera acceptée.**
- 3** Avec l'accord préalable du client - en particulier de prendre en charge tous les frais de l'atelier, y compris de ceux n'étant pas couverts par la garantie, effectuer tout démontage nécessaire et recherchez la cause exacte de la panne. Etablissez une liste des pièces requises en indiquant leurs coûts et la main d'œuvre nécessaires selon les directives de temps de travail du constructeur.
- 4** Pour soumettre sa demande, l'Atelier doit consulter l'outil de réclamation Web de la Garantie (iProtect) à l'adresse <https://iprotectclaims.com>. Lors de sa première visite sur le site, l'Atelier devra créer un compte utilisateur en cliquant sur le lien «créer un compte» sur la page d'accueil.

L'Atelier devra soumettre les informations suivantes :

- a) Un devis de réparation détaillé indiquant les KM actuels, les renseignements sur le véhicule et le client, les pièces et les codes de la main d'oeuvre, ainsi que les coûts de réparation complets
- b) une copie du rapport de diagnostic
- c) les détails de la maintenance précédente
- d) une description écrite de la panne, y compris les causes et les dommages subis
- e) Photographies / courtes vidéos des dégâts et du véhicule dans l'atelier

Le système guidera le réparateur étape par étape tout au long du processus de demande. Une fois que toutes les informations ont été soumises et acceptées (ce qui sera confirmé par e-mail), le traitement de la demande sera initié et le réparateur recevra une réponse du Centre de Traitement de la Garantie TruckStore dans les 2 heures.

5 Le Centre de Traitement de la **Garantie** se réserve le droit de soumettre le véhicule à un contrôle indépendant et déterminera, au moyen du rapport, le montant à payer pour une demande de garantie prise en charge.

Vous serez informés sur la validité complète ou partielle de la demande et recevrez un numéro d'autorisation pour le montant pris en charge.

Le Centre Globale de Traitement de la Garantie ne donne jamais d'accord de prise en charge sans un GOP (Guarantee of Payment). N'effectuez aucune réparation sans ce document.

6 Après avoir reçu l'autorisation de garantie et exécuté les réparations conformément à cette autorisation, envoyez une copie de la facture de réparation pour toutes les pièces autorisées et les coûts correspondant de main d'oeuvre, avec les factures de maintenance éventuellement exigées à l'adresse suivante :

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

Traitement des demandes en garantie

La facture de l'atelier (original) est établie au nom du titulaire de la garantie **avec une mention indiquant que le montant net de la facture (valeur autorisée) est réglé par le Centre Globale de Traitement de la Garantie c/o Autoprotect Polska**. Le montant de TVA doit être réglé directement par le titulaire de la garantie lui-même.

7 Exigez du propriétaire le paiement de tous les coûts dépassant le montant autorisé par le Centre Globale de Traitement de la Garantie.

Si vous suivez les procédures ci-dessus, les demandes de Garantie TruckStore seront traitées rapidement et le risque de rejet dû à la non-conformité du dossier sera réduit au minimum.

