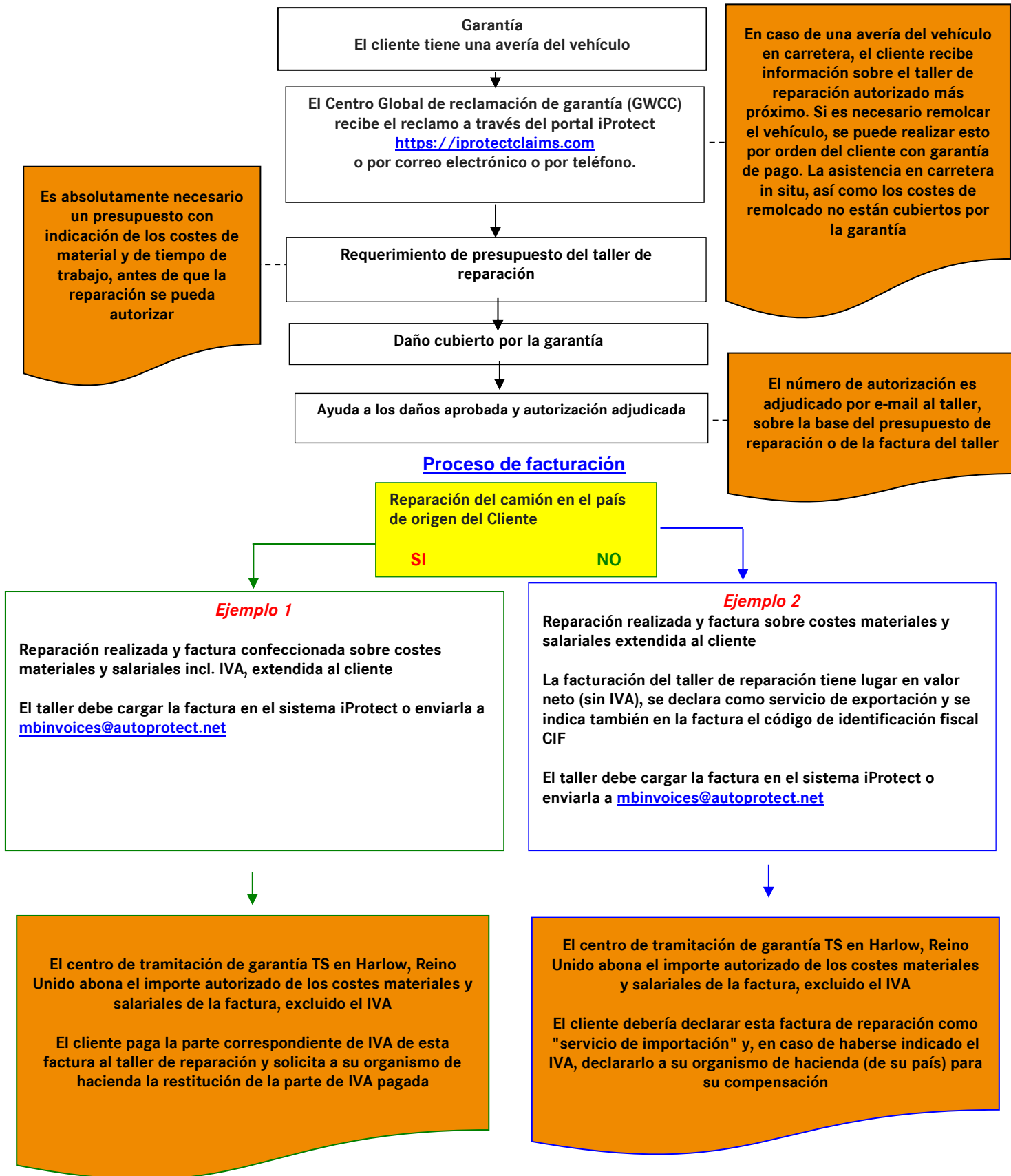


Tramitación de solicitudes de garantía

Ejemplo del proceso de solicitud de garantía



V.7.0 - 01.11.2023

Tramitación de solicitudes de garantía

El taller de reparación debe observar los siguientes pasos:

1 Determinación VIN/ número de garantía (combinación de letras y cifras) a partir de la documentación de **garantía**. Si ésta no se encuentra disponible, pídale al propietario del vehículo que ponga a disposición estas indicaciones. **Sin estas informaciones no se puede ejecutar la reparación.**

2 Cerciórese de que en el vehículo se ha realizado hasta ahora el mantenimiento conforme a las especificaciones del fabricante, cumpliéndose así las condiciones previas para la concesión de prestaciones de garantía. El único justificante suficiente del mantenimiento realizado es una factura detallada con indicación del impuesto sobre valor añadido o un documento comparable apropiado (tabla de cambio de aceite / informe EVA), que incluya la fecha del servicio realizado y el kilometraje. Sin estas indicaciones no se acepta ninguna solicitud de garantía.

3 Cuando el propietario haya dado su aprobación, también sobre la asunción de todos los costes del taller de reparación, que no formen parte componente de la reparación por garantía autorizada, determine entonces la causa exacta del fallo. Desarme para ello el vehículo según sea necesario, confeccione una lista de las piezas necesarias indicando los costes de material y de tiempo de trabajo que se producen conforme a los planes de tiempos de reparación del fabricante.

4 Para enviar su reclamo, el reparador debe visitar la herramienta de reclamos basada en la web de Warranty (iProtect) en <https://iprotectclaims.com>. En su primera visita al sitio, el reparador deberá crear una cuenta de usuario haciendo clic en el enlace 'crear cuenta' en la página de inicio de sesión. El reparador deberá enviar la siguiente información:

- a) Una estimación de reparación completamente detallada que contiene los KM actuales, los detalles del vehículo y del cliente, las piezas y los códigos de mano de obra y los costos completos de reparación.
- b) Una copia del informe de diagnóstico
- c) Detalles del servicio anterior
- d) Una descripción escrita de la falla, incluidas las causas y el daño incurridos
- e) Fotografías / videos cortos del daño y del vehículo en el taller

El sistema guiará al reparador paso a paso a través del proceso de reclamos. Una vez que se haya enviado y aceptado toda la información (que se confirmará por correo electrónico), se evaluará el reclamo y el reparador recibirá una respuesta del Centro de reclamaciones de garantía en un plazo de 2 horas.

5 El centro global de tramitación de **garantía** se reserva el derecho a someter el vehículo a una comprobación independiente y establecerá, según el informe, el importe a pagar para la solicitud de garantía aceptada.

Se le informará si la solicitud es válida total o parcialmente, y recibirá un número de autorización sobre el importe acordado.

El Centro Global de reclamaciones de garantía no puede aceptar ninguna reclamación sin proporcionar una Garantía de pago (GOP). No proceda con ninguna reparación sin este documento.

6 Una vez haya recibido la autorización de reparación y ejecutado las reparaciones conforme a esta autorización, envíe una copia de la factura de reparación sobre todas las piezas y costes de tiempo de trabajo autorizados, junto con las facturas de mantenimiento solicitadas, a la siguientes dirección:

V.7.0 - 01.11.2023

Tramitación de solicitudes de garantía

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

La factura de taller (en original) se extiende a nombre del receptor de la garantía, con la indicación de que el importe neto de la factura (valor autorizado) es abonado por el centro de tramitación de garantías c/o casa Autoprotect Polska. El importe del IVA tiene que pagarlo directamente el propio receptor de la garantía.

7 Solicite del propietario el pago de todos costes que sobrepasen el importe autorizado por el centro global de tramitación de **garantía**.

Si sigue los procedimientos anteriores, las reclamaciones se tratarán rápidamente y el riesgo de rechazo debido a la no conformidad se reducirá a un mínimo.

V.7.0 - 01.11.2023