

## Beispiel Garantieantragsprozess

**Garantie**  
Kunde hat Fahrzeugpanne

**nur relevant für  
deutsche NDL  
- Werkstätten**

Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center,  
(engl.: GWCC = Global Warranty Claim Center)  
wird zu einem Schaden informiert via Internet  
<https://iprotectclaims.com>  
per E-Mail oder per Telefon.

Bei einer Fahrzeugpanne  
unterwegs erhält der Kunde  
Information über die nächst-  
gelegene autorisierte Reparatur-  
Werkstatt. Ist ein Abschleppen  
erforderlich, sind die Pannenhilfe  
vor-Ort, sowie die  
Abschleppkosten NICHT durch  
die Garantie abgedeckt

Ein Kostenvoranschlag/KVA  
mit Angabe von Material- und  
Arbeitszeitkosten ist zwingend  
erforderlich, bevor die  
Reparatur genehmigt werden  
kann

Anforderung Kostenvoranschlag /KVA v.  
Reparaturbetrieb Werkstatt

Schaden ist abgedeckt durch Garantie

Bzgl. des Schadens wird eine  
FREIGABE Nummer erstellt und via  
E-Mail an den Werkstattbetrieb auf  
Basis des Reparaturangebotes/  
KVA bzw. im Rahmen des  
Werkstatt-Rechnungs-Prozesses  
erteilt

Schadenshilfe zugestimmt und Freigabe  
erteilt

### Rechnungstellung – Prozess

Reparatur des Fahrzeugs im Land  
des Kunden  
**JA** **NEIN**

**Beispiel 1**  
Reparatur ausgeführt und Rechnung erstellt über Material- und Lohnkosten incl. MwSt, ausgestellt auf den Kunden.  
Die Werkstatt sollte die Rechnung ins iProtect System laden oder an [mbinvoices@autoprotect.net](mailto:mbinvoices@autoprotect.net) senden  
Die Rechnungskopien der Niederlassungsbetriebe in Deutschland sind zeitnah an die Buchhaltung Berlin-Brandenburg TS 25900 zu senden.

**Beispiel 2**  
Reparatur ist ausgeführt und Rechnung über Material- und Lohnkosten auf den Kunden ausgestellt.  
Die Rechnungstellung des Reparaturbetriebes erfolgt netto (ohne MwSt) und wird als Exportleistung deklariert und die UST ID Nummer auf der Rechnung mit ausgewiesen.  
Die Werkstatt sollte eine Kopie der Rechnung ins iProtect System eingeben oder per E-Mail senden an [mbinvoices@autoprotect.net](mailto:mbinvoices@autoprotect.net)  
Die Rechnungskopien der Niederlassungsbetriebe in Deutschland sind zeitnah an die Buchhaltung Berlin-Brandenburg TS 25900 zu senden.

Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center begleicht den freigegebenen Umfang an Material- und Lohnkosten der Rechnung ohne (exklusive) MwSt.  
Der Kunde bezahlt den MwSt.-Anteil dieser Rechnung an den Reparaturbetrieb/Werkstatt und fordert (falls möglich) den bezahlten MwSt.-Anteil von seiner Finanzbehörde zurück.

Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center begleicht den freigegebenen Umfang an Material- und Lohnkosten der Rechnung ohne (exklusive) MwSt.  
Der Kunde sollte diese Reparatur-Rechnung als "Import-Leistung" deklarieren und falls MwSt. ausgewiesen wurde, diese bei seiner Finanzbehörde (seines Landes) deklarieren und zum Ausgleich einfordern.

V.7.0 - Stand: 01.11.2023

## Beispiel Garantieantragsprozess

**Garantie**  
Kunde hat Fahrzeugpanne

**relevant für deutsche  
Werkstätten der VP  
(MB Vertragspartner)  
und Fachwerkstätten  
der Fremdmarken**

Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center,  
(engl.: GWCC = Global Warranty Claim Center)  
wird zu einem Schaden informiert via Internet  
<https://iprotectclaims.com>  
per E-Mail oder per Telefon.

Bei einer Fahrzeugpanne unterwegs erhält der Kunde Information über die nächstgelegene autorisierte Reparatur-Werkstatt. Ist ein Abschleppen erforderlich, sind die Pannenhilfe vor-Ort, sowie die Abschleppkosten NICHT durch die Garantie abgedeckt.

Anforderung Kostenvoranschlag  
/KVA v. Reparaturbetrieb/Werkstatt

Ein Kostenvoranschlag/KVA mit Angabe von Material- und Arbeitszeitkosten ist zwingend erforderlich, bevor die Reparatur genehmigt werden kann.

Schaden abgedeckt durch Garantie

Schadenshilfe zugestimmt und Freigabe erteilt

Eine FREIGABE Nummer wird ausgegeben und via E-Mail an den Werkstattbetrieb auf Basis des Reparaturangebotes/KVA bzw. der Werkstatt-Rechnung erteilt.

### Rechnungstellung - Prozess

Reparatur des Fahrzeugs im Land des Kunden  
**JA** **NEIN**

**Beispiel 1**  
Reparatur ausgeführt und Rechnung erstellt über Material- und Lohnkosten inkl. MwSt., ausgestellt auf den Kunden.  
Die Werkstatt sollte die Rechnung ins iProtect System laden oder an [mbinvoices@autoprotect.net](mailto:mbinvoices@autoprotect.net) senden.

**Beispiel 2**  
Reparatur ist ausgeführt und Rechnung über Material- und Lohnkosten, ausgestellt auf den Kunden. Die Rechnungstellung des Reparaturbetriebes erfolgt netto (ohne MwSt.) und wird als Exportleistung deklariert und die UST ID Nummer des Kunden auf der Rechnung mit ausgewiesen.  
Die Werkstatt sollte die Rechnung ins iProtect System laden oder an [mbinvoices@autoprotect.net](mailto:mbinvoices@autoprotect.net) senden.

Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center begleicht den freigegebenen Umfang an Material- und Lohnkosten der Rechnung exklusive der MwSt.  
Der Kunde bezahlt den MwSt.-Anteil dieser Rechnung an den Reparaturbetrieb/Werkstatt und fordert den bezahlten MwSt.-Anteil von seiner Finanzbehörde zurück.

Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center begleicht den freigegebenen Umfang an Material- und Lohnkosten der Rechnung exklusive der MwSt.  
Der Kunde sollte diese Reparatur-Rechnung als "Import-Leistung" deklarieren und falls MwSt. ausgewiesen wurde, diese bei seiner Finanzbehörde (seines Landes) deklarieren und zum Ausgleich anweisen.

V.7.0 -Stand: 01.11.2023

# Bearbeiten von Garantieanträgen

---

Die Reparaturwerkstatt wird um Beachtung folgender Schritte gebeten:

**1** Beschaffung der VIN / Garantienummer (Buchstaben/Ziffernkombination) aus der **Garantie** Dokumentation. Steht diese nicht zur Verfügung, bitten Sie den Fahrzeugeigentümer um Bereitstellung dieser Angaben. **Ohne diese Informationen kann die Reparatur nicht ausgeführt werden.**

**2** Vergewissern Sie sich, dass das Fahrzeug bislang gemäß den Herstellerspezifikationen gewartet wurde und damit die Voraussetzungen für die Gewährung von Garantieleistungen erfüllt sind. Einzig hinlänglicher Nachweis für den durchgeführten Service ist eine detaillierte Rechnung mit Mehrwertsteuerausweis oder ein vergleichbar geeignetes Dokument (Ölwechsellnachweis, EVA-Bericht), in dem das Servicedatum und der Kilometerstand angegeben sind. Ohne diese Angaben wird kein Garantieantrag angenommen.

**3** Wenn der Eigentümer seine Genehmigung erteilt hat, auch zur Übernahme aller Kosten der Reparaturwerkstatt, die nicht Bestandteil der autorisierten Garantiereparatur sind, ermitteln Sie die genaue Ausfallursache. Zerlegen Sie das Fahrzeug dazu nach Bedarf, erstellen Sie eine Liste der benötigten Teile unter Angabe der Material- und der Arbeitszeitkosten, die gemäß den Reparaturzeitplänen des Herstellers anfallen.

**4** Um einen Garantieantrag einzureichen, muss sich der Reparaturbetrieb auf der internetbasierten Schadensabwicklungs-Seite anmelden unter: <https://iprotectclaims.com>

Bei einer Erstanmeldung muss der Benutzer zunächst ein Benutzerkonto auf der Einwahlseite erstellen durch Anklicken von: „Benutzer-Zugang“.

Der Benutzer muss folgende Information eingeben:

- a) den vollständigen KVA/Kostenvoranschlag inkl. KM-Stand, Fahrzeugdetails und Information zum Kunden, Teile- und Lohnkosten (detailliert) und die vollständigen Reparaturkosten,
- b) eine Kopie des Diagnoseberichts (XENTRY Kurztest o.ä.),
- c) die bisherigen Servicedetails, sofern relevant,
- d) Details über den Ausfall einschließlich Ursache und Schaden,
- e) Bilder/Videos zum Schaden bzw. defekten Teil(en) und vom Fahrzeug in der Werkstatt.

Der Benutzer wird online Schritt für Schritt durch den Schadensabwicklungsprozess geführt. Sobald alle erforderlichen Informationen eingetragen und akzeptiert worden sind (wird per E-Mail bestätigt), wird der Schaden bewertet und der Reparaturbetrieb bekommt binnen 2 Stunden eine Rückmeldung.

**5** Das **Garantie-Schadensabwicklungs-Center** behält sich das Recht vor, das Fahrzeug einer unabhängigen Überprüfung zu unterziehen und wird anhand des Berichts, den für einen akzeptierten Garantieantrag auszuzahlenden Betrag festlegen.

Der Reparaturbetrieb wird informiert, ob der Reparaturantrag ganz oder nur teilweise akzeptiert wird und erhält über die TruckStore-Garantiestelle für den freigegebenen Betrag eine Freigabenummer.

**Das Garantie-Schadensabwicklungs-Center kann Garantieanträge ohne Vorlage einer Zahlungsgarantie (GOP=Guarantee of Payment) nicht akzeptieren. Ohne dieses Dokument dürfen keine Reparaturen ausgeführt werden.**

**6** Nachdem Sie die Reparaturfreigabe erhalten und die Reparaturen gemäß derselben ausgeführt haben, senden Sie eine Kopie der Reparaturrechnung für alle genehmigten Teile und Arbeitszeitkosten, zusammen mit eventuell angeforderten Servicerechnungen, an folgende Adresse:

V.7.0 - Stand: 01.11.2023

# Bearbeiten von Garantieranträgen

---

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

Die Werkstatt-Rechnung (Original) wird auf den Garantiennehmer ausgestellt, mit dem Vermerk, dass der Nettobetrag der Rechnung (autorisierter Betrag) vom Globalen Garantie Abwicklungszentrum c/o AutoProtect Polska beglichen wird. Der MwSt.-Betrag muss vom Garantiennehmer selbst direkt bezahlt werden.

7 Zahlungen werden nur für die vom Garantie-Schadensabwicklungs-Center akzeptierten Schäden gewährt. Alle darüber hinaus gehenden Reparaturkosten muss der Kunde selbst bezahlen.

**Sofern oben benannte Abwicklungsschritte eingehalten werden, kann der Reparaturantrag schnell bearbeitet und das Risiko einer Ablehnung, aufgrund von Nichtkonformität, auf ein Minimum reduziert werden.**

V.7.0 - Stand: 01.11.2023