Processus de demande en Garantie

Le véhicule du client tombe en panne.

↓

Le Centre globale de Traitement de la Garantie (GWCC) recoit une demande via le portail iclaim https://tsiclaim.autoprotect.net ou par email ou par téléphone

En cas de panne du véhicule sur la route, le client reçoit des informations sur l'atelier habilité le plus proche.

Si un remorquage est nécessaire, le dépannage sur place et les coûts de remorquage ne sont pas couverts par la Garantie.

↓

Demande de devis à l'atelier

Un devis indiquant les coûts des pièces et de main d'oeuvre est indispensable avant que toute réparation ne puisse être autorisée.

↓

Si le dommage est couvert par la garantie

↓

Accord de Prise en charge du dommage et Autorisation de procéder aux travaux

Le numéro d'autorisation est communiqué par e-mail à l'Atelier (sur la base du devis de réparation et du processus de facturation plus bas).

Processus de facturation

Réparation du véhicule dans le pays où le contrat de Garantie TruckStore a été conclu ?

OUI

Réparation effectuée après accord
+
Facture TTC établie au nom du client, des coûts autorisés de PDR et de main d'œuvre (TVA incluse)

L'atelier de réparation doit télécharger sa facture via iClaim ou l'envoyer par e-mail à mbinvoices@autoprotect.net

↓

Le Centre de Traitement de Harlow, UK, règle directement à l'Atelier le montant HT de la facture selons les coûts autorisés de PDR et de main d'œuvre.

Le Client règle directement à l'Atelier le montant de la TVA de cette facture et récupère la TVA selon le processus habituel de récupération national.

NON (ex : Client Etranger de passage)

Réparation effectuée après accord
+
Facture à prix net (sans TVA) établie au nom du client, des coûts de PDR et de main d'oeuvre.

L'Atelier doit facturer sans TVA et déclarer en tant que prestation export, tout en indiquant sur la facture le N° de TVA intracommunautaire du Client.

L'atelier de réparation doit télécharger sa facture via iClaim ou l'envoyer par e-mail à mbinvoices@autoprotect.net

↓

Le Centre de Traitement de Harlow, UK, règle directement à l'Atelier le montant HT de la facture selons les coûts autorisés de PDR et de main d'œuvre.

Le Client doit déclarer cette facture de réparation en tant que "prestation importée" et si la TVA est éligible à la récupération, il doit la déclarer et la récupérer auprès de l'administration fiscale de son pays.

V. 5.0 – Situation 01.12.2020

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 (iClaim) à l'adresse https://tsiclaim.autoprotect.net. 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

V. 5.0 – Situation 01.12.2020

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.

Publié au nom de TruckStore par: Centre de traitement des réclamations Global Guarantee
c/o AutoProtect Polska Sp.z.o.o. - ul. Obrońców 14 - 03-933 Varsovie - Pologne