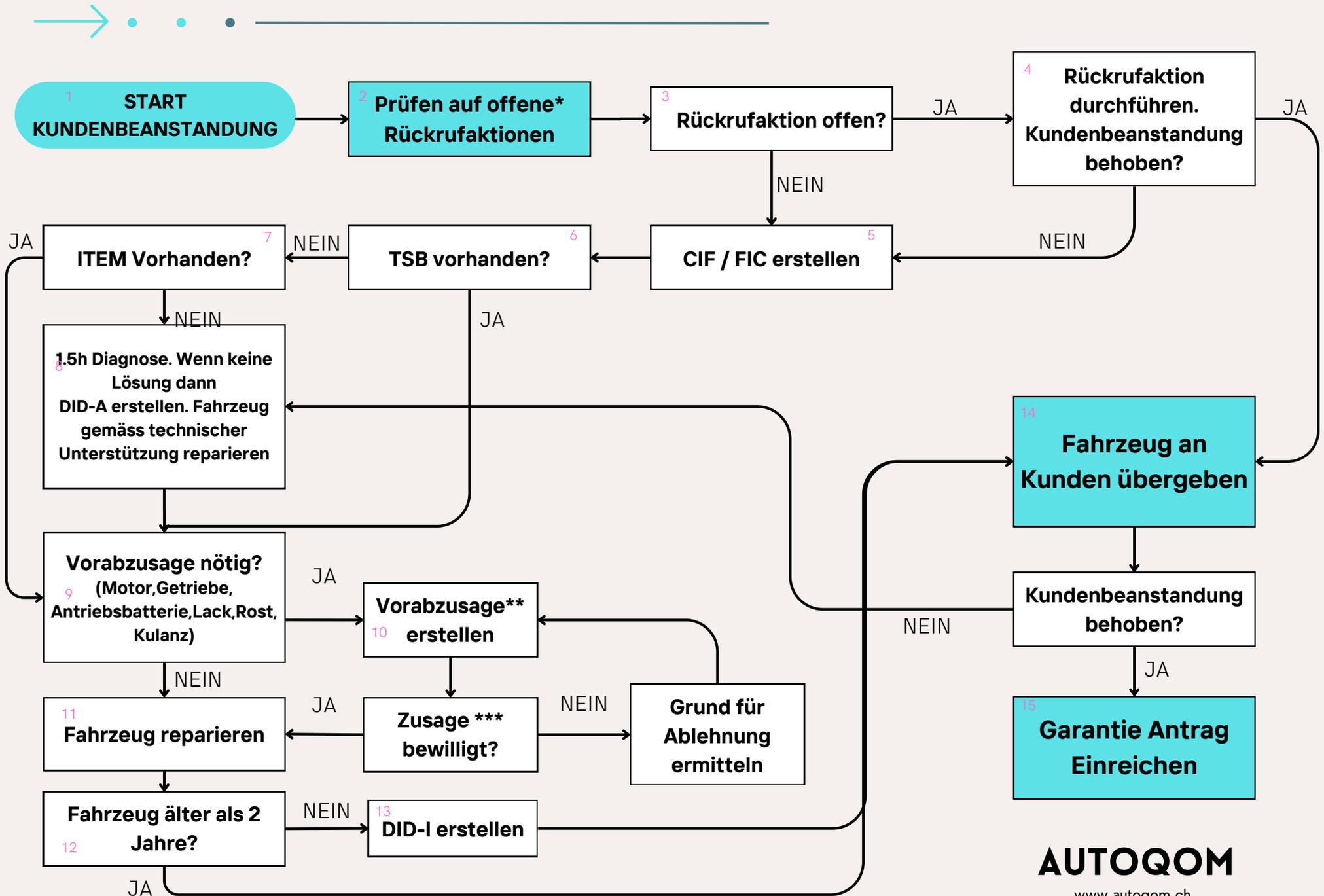


GARANTIE PROZESS WERKSTATT PSA



AUTOQOM

www.autoqom.ch

*In der Service Box , ** Im Sagai , *** Wenn Zusage abgelehnt, den Grund überprüfen

Kundenbeanstandung - Der Kunde muss die Beanstandung mit einer Unterschrift bestätigen. Diese Unterschrift dient dazu, sicherzustellen, dass der Kunde eine Reparatur aufgrund des aufgetretenen Mangels anfordert.

*Das Einverständnis des Kunden kann in elektronischer Form (VIDEOCHECK, E-Mail, SMS usw.) oder schriftlich (durch Unterschrift auf dem Werkstattauftrag) erfolgen.

Rückrufaktion - auf Vorhandensein eventueller durchzuführender Feldaktion / Rückrufaktion oder Kampagne prüfen. Diese Überprüfung in der Service Box durchführen. Alle offene Rückrufaktionen durchführen.

CIF / FIC- Das Erstellen eines CIF / FIC (Customer Issue Failure - Kundenbeanstandung) ist bei jeder Garantiearbeit erforderlich. Durch dieses Verfahren kann anhand der Kundenbeanstandung schnell ein passendes TSB herausgefiltert und die Diagnosezeit verkürzt werden. Ein erstelltes CIF vom Kundendienst, kann in der Werkstatt einfach übernommen werden.

TSB / iSOLVE -Bei der Kundenbeanstandung muss die Vertragswerkstatt überprüfen, ob technische Dokumentationen und Reparaturmethoden, die dem Schaden entsprechen, vorhanden sind (z. B.: TSB, Direkte Kulanz (Special Coverage), iSOLVE).

Alle Reparaturen müssen gemäss den Informationen und technischen Dokumentationen durchgeführt werden, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden und in Service Box verfügbar sind. Wenn kein TSB oder iSOLVE vorhanden sind, dann eigene Diagnose bis max 1.5h erstellen. Danach DID-A erstellen.

Rangordnung:

- 1 - Land (für jedes Fahrzeug)
- 2 - Neuwagengarantie (nur für Fahrzeuge mit gültiger Garantie)
- 3 - Special Coverage (nur für Fahrzeuge ohne gültige Garantie)
- 4 - Garantieverlängerung (nur für Fahrzeuge mit Garantieverlängerung)
- 5 - Kulanzrechner (nur für Fahrzeuge ohne gültige Garantie)

Beispiel:

Wenn ein Fahrzeug keine gültige Herstellergarantie hat, greift Special Coverage (3). In diesem Fall sind weder ein Garantieverlängerung(4) noch technische Kulanz (5) anwendbar.

Eine Kombination aus Special Coverage und Garantieverlängerung ist nur erlaubt, wenn Special Coverage nur teilweise abgedeckt ist. In diesem speziellen Fall wird über den Servicevertrag der Teil erstattet, der nicht von der Special Coverage abgedeckt ist.

Die Rangordnung strikt einzuhalten.

Weitere Informationen können in der Service Box unter Praktische Informationen entnommen werden.

Wann ist eine Zusage erforderlich?

Bei der Neuwagengarantie ab 1500.- CHF

Bei der Kulanz* ab 500.- CHF

*Service Nachweise müssen vorhanden sein, Toleranz 2 Monate/ 3000km.

Ist ein Ersatzwagen durch die Garantie gedeckt?

Maximal 4 Werkzeuge bei Neuwagengarantie

Maximal 4 Werkzeuge bei Garantie-Verlängerung

*Reparatur Fakturierkosten über 2h

Bei Fehlendem Bauteil Fahrzeug Jünger als 7 Jahre und <= 150'000km- bis das Bauteil im Zentrallager ist. (Priorisierung muss gemacht sein)

Bei technischer Unterstützung DID-A - bis eine technische Lösung zu Verfügung gestellt wurde.

AUTOQOM

www.autoqom.ch