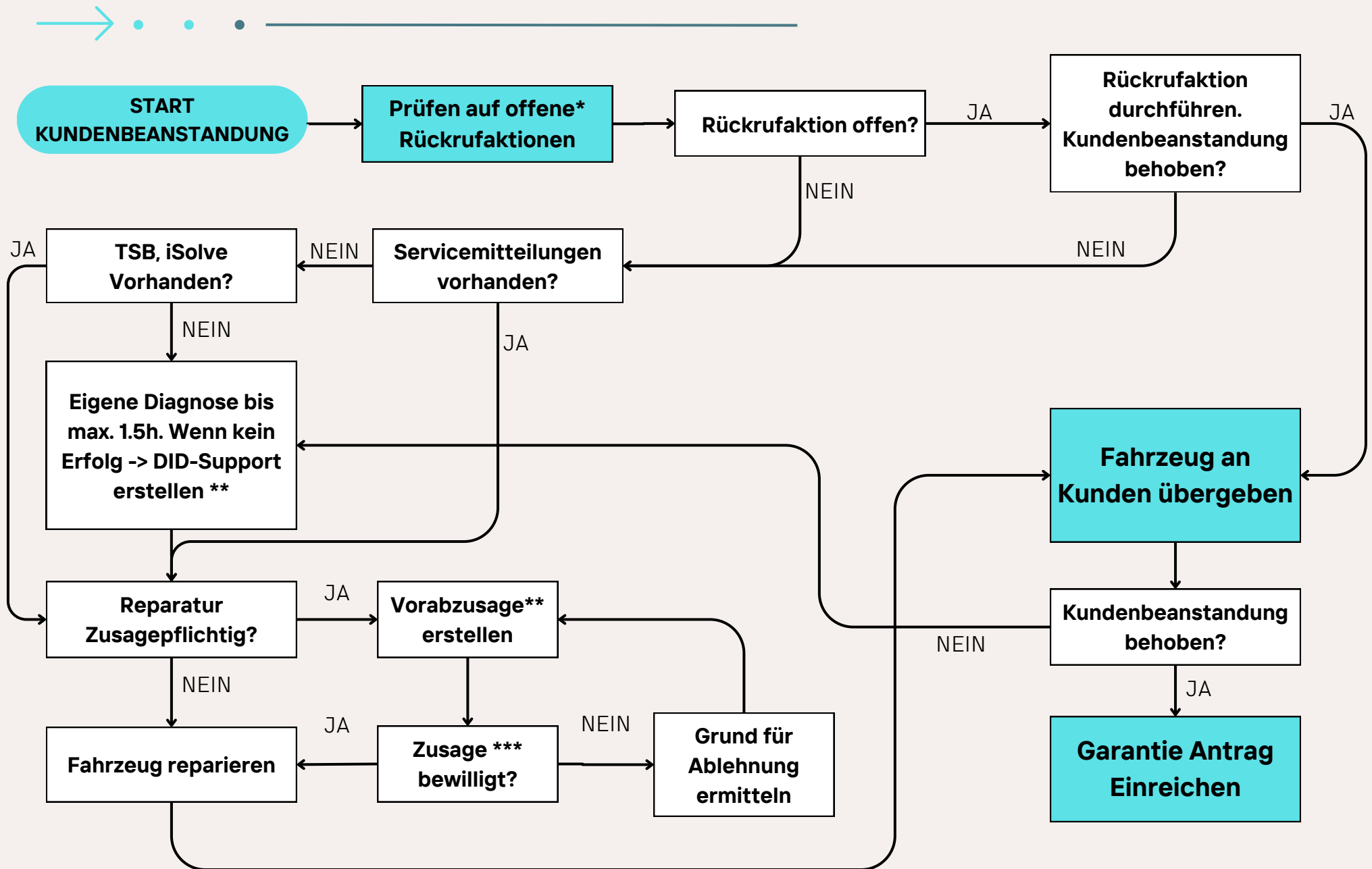


GARANTIE PROZESS WERKSTATT FCA



AUTOQOM

www.autoqom.ch

*In LinkEntry WOL , ** Witech EMAILDIAG , *** 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.

Rückrufaktion - auf Vorhandensein eventueller durchzuführender Rückrufaktion oder Kampagne prüfen. Diese Überprüfung im LinkEntry im WorkshopOnline durchführen. Alle offene Rückrufaktionen durchführen.

TSB / iSolve / Service-Mitteilungen-Bei der Kundenbeanstandung muss die Vertragswerkstatt überprüfen, ob technische Dokumentationen und Reparaturmethoden, die dem Schaden entsprechen, vorhanden sind (z. B.: TSB, Service Mitteilungen oder iSolve).

Alle Reparaturen müssen gemäss den Informationen und technischen Dokumentationen durchgeführt werden, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden und im LinkEntry verfügbar sind.

Wann ist eine Zusage erforderlich?

Wenn folgende Komponenten repariert werden müssen:

Motor / Getriebe , Automat/ Turbolader / Lack / Rost

Ist ein Ersatzwagen durch die Garantie gedeckt?

Für Fahrzeuge ab 1. Inverkehrsetzung 01.01.2023

Maximal 4 Werktage + Wochenende, bei Neuwagengarantie **W36**.

*Reparatur Fakturierkosten über 2h

Bei Fehlendem Bauteil- bis das Bauteil im Zentrallager ist. (Priorisierung muss gemacht sein) - Verlängerung über Pamir.

Bei technischer Unterstützung DID-Support - bis eine technische Lösung zu Verfügung gestellt wurde. Verlängerung über Pamir.

Bei einem Unfall: max. 4 Tage + Wochenende, keine Verlängerung möglich.

Dokumente für Ersatzwagenantrag:

Garantie Reparatur: Auftragskarte, Zeit Stempelung und Mietvertrag.

Technisches Problem: Pamir Ticket Nummer + Mietvertrag

Nichtverfügbarkeit Ersatzteile: Auftragskarte, Zeit Stempelung + Bestell- und Lieferschein + Ersatzteilbestellung VOR Ticket Nummer + Mietvertrag.

Unfall: Mietvertrag, Pannendienst Protokoll

Abrechnung über eSigi++

Die Ersatzwagen Kriterien sind dieselben wie aus dem Astara Helpdesk Courtesy Car Portal

Garantieanträge müssen über ein DMS (Dealer Management System) ausgedruckt werden. Folgende Daten müssen vorhanden sein:

- Kundendaten
- Fahrzeugdaten
- Aktueller Kilometerstand
- Termine (Start- und Enddatum)
- Kundenbeanstandung, im Wortlaut des Kunden
- Abschluss Zeichen Z

Alle Dokumente wie: Erste Reparaturanweisung, Diagnose, Fehlerspeicherausdrücke, Batterie Tests, Mess-Protokolle, TSB, iSolve, Service Mitteilungen, Rüstschein oder Lieferschein zum Garantieantrag beilegen.

Das Datum von dem Garantie-Auftrag und den Dokumenten wie, WiTech Ausdruck, Stempelzeit, Lieferschein etc. müssen übereinstimmen.