

Temario curso de GARANTÍAS IVECO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA

1. Definición de garantía.
 - 1.1 Definiciones de garantía y atención comercial (POLICY)
 - 1.2 Fecha de inicio de la garantía.
 - 1.3 Responsabilidades.
2. Tipos de gamas.
3. Tipos de garantías.
4. Exclusiones generales para todas las garantías.
 - 4.1 Vencimiento.
 - 4.2 Límites.
 - 4.3 Exclusiones.
 - 4.4 Lista no exhaustiva de componentes sujetos a desgaste excluidos de la garantía.
5. Garantía estándar.
 - 5.1 Decisión de garantía básica del concesionario.
 - 5.2 Garantía contractual (Garantía tipo A, L, J, 4, O).
 - 5.3 Garantías previas a la entrega (Garantías tipo F y Z).
6. Atenciones comerciales.
 - 6.1 Atención comercial (Garantía tipo B)
 - 6.2 Atención comercial (Tipo C).
7. Garantía de montaje durante el servicio (Garantía de tipo D y Q).
 - 7.1 Términos y condiciones del montaje – Garantía tipo D.
 - 7.2 Términos y condiciones de montaje durante el servicio (sólo unidades principales) – Tipo Q.
 - 7.3 Límites y exclusiones específicas (D y Q).
8. Elements: contratos de mantenimiento y reparación y contratos de garantías extendidas.
 - 8.1 Contratos de mantenimiento y reparación (M&R) (tipos M, R).
 - 8.2 Contratos de garantías extendidas (Garantía tipo 5).

- 8.3 Exclusiones generales de contratos elements, contratos M&R y contratos de garantías extendidas.
- 8.4 Procesos de contratos de M&R y contratos de garantías extendidas (EW).
- 9. Garantía para vehículos usados (Garantía 6).
 - 9.1 Términos y condiciones.
 - 9.2 Exclusiones específicas.
 - 9.3 Gestión.
- 10. Proceso de garantías.
 - 10.1 Proceso de taller.
 - 10.2 Proceso administrativo de reclamación.
 - 10.3 Información de garantía y gestión de la comunicación.
- 11. Auditoría.
- 12. Servicios de asistencia 24 horas (Gestión de reclamaciones).
 - 12.1 Procedimiento de asistencia 24 horas.
 - 12.2 Derecho de reembolso.
- 13. Programas de mejora de producto (PIP's).
- 14. Devolución y retención de piezas.
 - 14.1 Retención de piezas.
 - 14.2 Devolución de piezas.
 - 14.3 Piezas defectuosas solicitadas para inspección.
- 15. Vehículos en tránsito.
 - 15.1 Reclamaciones de garantía estándar y de instalación durante el servicio para vehículos en tránsito.
 - 15.2 Vehículos en tránsito con contrato PMC o garantía extendida.
 - 15.3 Transferencia permanente a un nuevo concesionario, zona o país.

ESPECIFICACIONES DE MERCADO

- 1. Garantía estándar y preentrega (A, L, J, 4, O, F, Z).
- 2. Elements: contratos de mantenimiento y reparación, garantías extendidas (M, R, I, 5).
 - 2.1 Coberturas adicionales (C.A.).
 - 2.2 Contrato de mantenimiento "Iveco Service Pack".

- 2.3 Paquete "2XLS".
- 2.4 Paquete "Daily CARE".
- 3. Atención comercial (B, C).
 - 3.1 Tramitación de la reclamación en SAP.
 - 3.2 Comunicación al cliente.
 - 3.3 Auditoría de garantía.
 - 3.4 Garantía B – Listado vigente de componentes hasta 31/12/2015.
- 4. Garantía de recambios (D, Q)
- 5. Garantía de vehículos usados (6).
- 6. Otros.
 - 6.1 Auditorías.
 - 6.2 Materiales con obligación de retorno (parts recall, PRC).
 - 6.3 Codificación de reclamaciones en SAP.
 - 6.4 Ficticios en mano de obra.
- 7. Preautorización.

OTROS PROCESOS

- 1. Proceso de almacenamiento o del vehículo.
 - 1.1 Aceptación de vehículos por parte de los responsables del recinto del concesionario (comprobar posibles solapamientos).
 - 1.2 Manipulación y almacenamiento de vehículos.
 - 1.3 Mantenimiento de los vehículos del recinto.
 - 1.4 Inspección del vehículo previa a la entrega.
 - 1.5 Archivo de documentos.
- 2. Proceso Easybatt.
- 3. Seguridad del producto.
- 4. Gestión de vehículos.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA SAP

- 1. Buscar un vehículo.
 - 1.1 Comprobación de la información detallada del vehículo.
 - 1.2 Acciones de gestión de vehículos.

2. PIP (Campañas).

2.1 Buscar un PIP.

2.2 Comprobar la información detallada del PIP.

2.3 Acciones de gestión de PIP.

3. Reclamación.

3.1 Estructura de la reclamación.

3.2 Estado de la reclamación.

3.3 Acciones de gestión de reclamaciones.

4. Codificaciones especiales.

4.1 Ahorro.

4.2 Aceites y líquidos.

4.3 Simulación (causal part).

4.4 Reembolso de los gastos de transporte de las piezas retiradas.

4.5 Teleservicios.

4.6 Diagnóstico.

4.7 Productos de consumo.

5. Devolución de piezas.

5.1 Búsqueda de devoluciones de piezas.

5.2 Impresión del documento de envío.

5.3 Lista de devolución de piezas.

6. Reclamación de asistencia 24 horas.

7. Gestión de reclamaciones de garantía.

7.1 Presentación de reclamaciones de garantía.

7.2 Reembolso de las reclamaciones de garantía.