

Linee guida per la Garanzia e la Correttezza



Linea guida per lo svolgimento della garanzia e correttezza

Il Service Partner svolgerà la garanzia e correttezza secondo le disposizioni del Manuale Service Tecnica, attualmente cap. 2 (vedi inoltre art. 8 della Linea guida Volkswagen per il Service Partner).

Il Service Partner è in particolare tenuto a:

1. inoltrare al Costruttore almeno il 90% delle domande di garanzia/correttezza ed i ricambi richiesti in un anno di rimborso, entro la scadenza di 12 giorni di lavoro dalla conclusione della riparazione.
2. partecipare, durante il periodo di garanzia/di correttezza, al concetto di riparazione assistita dal Costruttore (vedi art. 8 della Linea guida Volkswagen per il Service Partner).
3. utilizzare per le riparazioni in garanzia/correttezza solo le Posizioni e i tempi di lavoro previsti dal Costruttore. Le Posizioni e i tempi di lavoro non previsti devono essere documentati da timbrature particolareggiate (ulteriori dettagli relativi sono contenuti nel Manuale Organizzativo Service cap. 4.1 e Manuale Service Tecnica, attualmente cap.2).
4. conservare per le riparazioni in garanzia / correttezza le schede di lavoro giornaliera/prove di tempo e Ordini di Lavoro con relativa documentazione, per un periodo di 10 anni (vedi Manuale Organizzativo Service cap. 9.1). In caso di modifiche successive ai documenti sopra citati, le stesse devono essere documentate e motivate.
5. permettere degli Audit di garanzia da parte del Fornitore, riferiti al passato presso la Sua Azienda consentendo agli Ispettori l'accesso a tutta la documentazione necessaria.
6. Audit di garanzia:

Gli Audit di garanzia vengono eseguiti a intervalli periodici per verificare il processo di garanzia presso il Service Partner da parte del Fornitore. Service Partner consentirà gli Audit di garanzia del Fornitore presso la Sua Azienda permettendo agli Ispettori l'accesso a tutta la documentazione necessaria.

Il controllo viene eseguito mediante l'estrazione casuale di un campione di pratiche di garanzia e correttezza rappresentativo del periodo oggetto di controllo. Mediante una procedura statistica di estrapolazione delle richieste non giustificate, viene calcolato l'addebito al Service Partner sulla base di tutti gli accrediti di garanzia e correttezza eseguiti nel periodo di controllo. In caso di un elevato numero di errori all'interno del periodo di controllo, il Fornitore potrà richiedere il controllo di ulteriori periodi. Ciò avviene a scelta del Service Partner, mediante l'accettazione del risultato del controllo per periodi precedenti oppure mediante un'ulteriore procedura di estrapolazione oppure mediante il controllo totale. I costi per un eventuale controllo totale (costi di pernottamento/vitto/viaggio) sono a carico del Service Partner. I dettagli relativi all'audit di garanzia vengono definiti al Manuale Service Tecnica (attualmente cap. 2).

7. conservare tutti i ricambi oggetto di garanzia e di correttezza che sono stati definiti come causa di danno per almeno 20 giorni lavorativi dal momento del rimborso garanzia, qualora gli stessi non vengano richiesti dal Fornitore oppure non siano previsti per utilizzi diversi.
8. inviare tutti i ricambi di garanzia richiesti dal Fornitore al più tardi entro 12 giorni solari dalla conclusione della riparazione, all'indirizzo di spedizione indicato dal Fornitore. La spedizione dei ricambi, avviene secondo quanto indicato dal Fornitore e secondo la disposizione del Manuale Service Tecnica (attualmente cap.2).
9. Se un ricambio richiesto non venisse riconosciuto dal Fornitore:
 - non trattandosi di nessun inconveniente eliminabile con intervento in garanzia -
 - il ricambio verrà rimandato al Service Partner e l'intera domanda di garanzia (materiale e manodopera) verrà annullata e/o riaddebitata.
10. Se un ricambio richiesto non venisse riconosciuto dal Fornitore:

- essendo i dati della garanzia incompleti o errati -

il ricambio verrà rimandato al Service Partner e l'intera domanda di garanzia (materiale e manodopera) verrà annullata e/o riaddebitata.

In tal caso è possibile il nuovo inoltro della domanda di garanzia/correntezza secondo le disposizioni del Manuale Service Tecnica.

11. Se un ricambio richiesto non venisse riconosciuto dal Fornitore:

- per il fatto che da un controllo secondo analisi dettagliate non sono risultati guasti -

il ricambio verrà rimandato al Service Partner e l'intera domanda di garanzia (materiale e manodopera) verrà annullata e/o riaddebitata.

Eccezioni sono i ricambi relativi a riparazioni gravi che sono stati sostituiti su indicazione del TSC e per cui i sistemi dotati di autodiagnosi hanno indicato mediante il protocollo guasti (da allegare) un componente difettoso.

Anche in tal caso è possibile il nuovo inoltro della domanda di garanzia/correntezza secondo le disposizioni del Manuale Service Tecnica.

12. Il Service Partner trasmetterà al Fornitore in caso di sistemi dotati di autodiagnosi le indicazioni della memoria guasti nonché i dati della ricerca guasti guidata secondo le indicazioni del Fornitore.