



## **Standard per Service Volkswagen Luxury (Phaeton e Touareg)**

La presente Linea Guida, nella versione di volta in volta in vigore, integra gli Standard organizzativi del Contratto di Service Partner VW vetture.

Oltre agli Standard previsti per tutti i Service Partner Volkswagen vetture, i Service Partner che hanno intenzione di effettuare il Service Volkswagen Luxury dovranno assolvere anche ai seguenti Standard:

### **Attrezzatura d'officina**

Il Service Partner dovrà ordinare ed utilizzare il kit di attrezzi speciali previsti per il segmento Volkswagen Luxury.

Periodicamente VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A effettuerà controlli a campione prendendo a riferimento il 5% (cinque per cento) degli attrezzi Luxury previsti.

Il Service Partner dovrà disporre di un ponte sollevatore a due colonne da almeno 35 q (trentacinque quintali) di portata. Il pavimento tra le colonne deve essere libero (l'eventuale traversa di collegamento deve essere posizionata in alto).

Il Service Partner dovrà disporre di un postazione per la misurazione assetto ruote. Nell'area davanti al ponte assetto deve essere disponibile uno spazio libero di almeno 3 (tre) metri, misurati dal centro della ruota anteriore di una vettura posizionata sul ponte, necessari all'utilizzo dello strumento di verifica del sistema radar in dotazione ad alcune vetture.

### **Sistemi informativi**

Nell'officina deve essere presente una borchia ISDN (per videoconferenza), raggiungibile sia dal ponte sollevatore a due colonne, sia dal ponte sollevatore per banco assetto.

Nell'officina deve essere presente una postazione di videoconferenza per linea ISDN, costituita da un PC dotato di una scheda di videoconferenza ISDN (standard H.320, H.323), telecamera a stilo e cuffia con microfono dotati di prolunga di 5m.

Per la realizzazione della postazione di videoconferenza VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A consiglia la Ditta Cofax Telematica S.r.l. (vedi modulo ordine allegato)

### **Qualità dell'approvvigionamento**

Il Service Partner dovrà valutare l'acquisto di una prima dotazione ricambi. Un elenco della Prima dotazione suggerita da VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A viene allegata alla presente.

### **Vettura sostitutiva**

La vettura sostitutiva costituisce un servizio da offrire continuamente ai Clienti del segmento Volkswagen Luxury dell'officina.

Il Service Partner oltre a quanto già previsto contrattualmente per tale standard, deve disporre, in aggiunta alle vetture sostitutive per clienti Volkswagen non Luxury, di una



vettura sostitutiva del segmento Volkswagen Luxury (Passat W8, Phaeton o Touareg), in perfette condizioni, di anzianità non superiore ai 48 mesi.

## **Personale e formazione**

Il Responsabile Tecnico e un secondo Tecnico che abbia partecipato al corso “AB 072 Elettronica Comfort 1”, dovranno partecipare ai corsi di formazione Volkswagen Touareg e Volkswagen Phaeton della durata di 5 giorni ciascuno (20 giorni di formazione totale) che si terranno presso VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A.

Sia il Responsabile Tecnico che il Tecnico Specializzato devono essere registrati in BDO (Banca Dati Operativa) con il corrispondente ruolo.

Le date dei corsi Volkswagen Touareg e Volkswagen Phaeton saranno programmate in funzione del numero delle richieste.

I corsi Volkswagen Touareg e Volkswagen Phaeton rientrano nel livello dei corsi per “Esperti”.

N.B. L’accesso ai corsi di livello “Esperti” è consentito solo dopo aver conseguito tutti i precedenti corsi previsti nei livelli “Fondamenti”, “Base” ed “Avanzato” nell’ambito del relativo percorso formativo Luxury.

### **Allegati:**

- Modulo ordine postazione di videoconferenza (Ditta Cofax consigliata da VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A).
- Lista attrezzature speciali per Volkswagen Luxury.
- Modulo di adesione Service Volkswagen Luxury da inviare presso VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A
- Lista prima dotazione Ricambi Originali Volkswagen ® Phaeton.
- Lista prima dotazione Ricambi Originali Volkswagen ® Touareg.