



Manual garanții

Versiunea: 27.10.2022



Commercial
Vehicles



Capitolul		Pagina	Modificări
1.3	Garanția comercială a importatorului	9	Text actualizat
2.2	Efectuarea reparației	17	Text adăugat
2.3.5	Decontarea manoperei	20	Ștearsă: Lucrări în paralel pentru actualizarea software în cadrul acțiunilor de serie
3.2.2	Decontarea costurilor de reciclare și/sau transport la centrul de reciclare	39	La punctul 1: 9–HV adăugat. Valabilitatea pentru cazul 2 și cazul 3 adăugată.
8.3.2	Aprovizionarea cu piese de schimb Vânzare directă: Piesa defectă demontată în momentul reclamației	65	Text adăugat
1.6.1	Obligațiile importatorului	85	Text adăugat
1.7.1		89	Vechiul număr al capitolului 1.7
A.4		103	Vechiul număr al capitolului A.6

Conform liniilor directoare cu privire la vânzări și post-vânzare adoptate între importator și Volkswagen AG, prezentul Manual de Garanții este un document încorporat, fiind prin urmare o componentă obligatorie a contractului.

Manualul de garanții constituie capitolul 7 al Manualului Service Volkswagen. În Manualul de Garanții sunt enumerate toate conținuturile relevante contractual referitoare la standarde și linii directoare, precum și informații cu privire la diferitele sarcini ale Importatorului / Partenerului Service în legătură cu garanția / garanția comercială / culața. Acesta conține informații cu caracter obligatoriu cu privire la condițiile de acordare a garanției / garanției comerciale și la culață, precum și recomandări utile în vederea completării solicitărilor și decontării cu Importatorul respectiv cu Volkswagen AG.

Pachetul de garanție Volkswagen este valabil la nivel mondial pentru toate autovehiculele noi comercializate de Volkswagen AG Wolfsburg sub mărcile Volkswagen și Volkswagen Vehicule Comerciale.

Fiecare Importator și Partener Service autorizat are obligația de a da curs solicitărilor îndreptățite ale clientului, chiar și atunci când autovehiculul a fost comercializat de un alt dealer autorizat din cadrul rețelei Volkswagen.

Pentru piesele de schimb originale Volkswagen® - aceste linii directoare sunt valabile pentru piesele care au trecut în proprietatea clientului ca urmare a unei vânzări directe sau a unei reparații plătite de client.

Importatorul trebuie să se asigure că sunt aplicate domeniile și condițiile de acordare a garanției / garanției comerciale, definite în continuare ca standard minim în zona sa de piață, în condițiile legislației în vigoare în țara respectivă și jurisprudenței specifice țării. Aceasta înseamnă că, dacă este necesar, se vor acorda cumpărătorilor termene mai lungi de garanție / garanție comercială și /sau drepturi mai cuprinzătoare de garanție decât cele specificate în acest Manual.

Manualul de garanții este și o referință și un instrument de lucru pentru responsabilul pentru garanții al importatorilor și dealerilor Volkswagen, furnizând informațiile necesare cu privire la instrumentele garanției / garanției comerciale și culaței, precum și la modul de utilizare a acestora. Doar cine cunoaște în detaliu întregul proces de acordare a garanției poate aplica activ și cu succes această parte a afacerii.

Pentru întrebările la care nu găsiți răspuns în prezentul manual, adresați-vă echipei Departamentului Garanții al Importatorului.

În prezentul manual, referirile la Dealerii / Distribuitorii Volkswagen și Partenerii Service Volkswagen se fac sub denumirea de „Partener Volkswagen”.

Partenerii Service autorizați sunt parteneri service cu contract corespunzător de partener service al mărcii numiți mai departe „Partener Service”.

Ca regulă generală, termenul „solicitare de acordare a garanției” sau „solicitare” din prezentul manual se referă la toate tipurile de solicitări de decontare adresate Volkswagen AG prin intermediul SAGA/2.

Recomandări pentru utilizare

Cum se actualizează manualul?

Manualul de garanții este actualizat de două ori pe an.

Ultima versiune disponibilă este cea valabilă. Fiecare Importator trebuie să se asigure că Partenerii Volkswagen dispun de versiunea actualizată a Manualului de garanții în limba națională.

Volkswagen ServiceNet va fi verificat periodic cu privire la conținuturi noi sau modificate. Se va acorda o atenție specială informațiilor de actualitate pe care le furnizează Volkswagen în Buletinul său informativ referitor la garanții. Buletinul informativ referitor la garanții conține adesea informații relevante cu privire la aspectele financiare și solicitări.

Cuprins

1.	Garanția și garanția comercială	6
1.1	Garanția, garanția comercială și culața	7
1.2	Pachetul de garanție și garanția Volkswagen.....	8
1.3	Garanția comercială a importatorului.....	9
1.4	Informații referitoare la condițiile de acordare a garanției	9
2.	Remedierea unei defecțiuni în sensul garanției	13
2.1	Recepția autovehiculului – deschiderea contractului de service	14
2.2	Efectuarea reparației	17
2.3	Întocmirea solicitării de decontare Garantie	19
2.4	Codificarea defecțiunilor	26
2.5	Statusul piesei care a cauzat defecțiunea	30
2.6	Plata / completarea solicitărilor - – documente necesare.....	33
3.	Cazurile speciale de garanție	35
3.1	Dotări lipsă sau incorecte	36
3.2	Bateriile de înaltă tensiune pentru autovehicule BEV și PHEV	38
3.3	Dotări speciale ale Volkswagen AG	41
3.4	Volkswagen R GmbH dotari speciale pentru pentru autoturisme Volkswagen	41
3.5	Dotările speciale pentru autovehicule utilitare Volkswagen	45
4.	Garanția pentru vopsea / garanția împotriva perforării prin coroziune	48
4.1	Informații cu caracter general referitoare la protecția caroseriei pe termen lung.....	49
4.2	Defectele de vopsea.....	50
4.3	Decontarea defecțiunilor de vopsea și de coroziune.....	50
4.4	Codarea defecțiunilor de vopsea / coroziune	52
5.	Garanția extinsă Volkswagen	53
6.	Culața.....	56
6.1	Culața și clientul.....	57
6.2	Culața și istoricul de service	57
6.3	Culața individuală pentru client (KEP = CiG).....	58
6.4	Culața pentru autovehicule cu garanție extinsă sau cu asigurare autovehicule rulate	59
6.5	Informații pentru cazuri speciale.....	59
6.6	Indicații privind piesele ce se vor utiliza în cazul reparațiilor ce vor fi decontate în culață	59
7.	Produse digitale Volkswagen	60
7.1	Serviciile mobile online	61
7.2	We upgrade / Funcții la cerere	62
8.	Garanția pentru piesele de schimb Volkswagen	63
8.1	Valabilitate	64
8.2	Informații cu caracter general referitoare la garanția pentru piese de schimb	64
8.3	Piese de schimb utilizate în reparațiile unui autovehicul	64
8.4	Piese pentru autovehicule ale altor mărci (ale Grupului VW)	65
8.5	Reglementare specială: rambursarea pieselor noi în cazuri speciale de reparație.....	66
8.6	Piese Volkswagen din stoc	66

Cuprins

9. Accesorii originale Volkswagen.....	67
MOB. Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM.....	69
MOB.1 Informații cu caracter general	70
MOB.2 Regiuni în care este valabil Serviciul de Asigurare a mobilității	71
MOB.3 Linii directe pentru decontarea serviciilor de bază	72
MOB.4 Servicii de bază	73
MOB.5 În ce condiții are clientul dreptul de a beneficia de serviciile pe care le implică Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM?.....	74
MOB.6 „Tire Mobility System (TMS)”	74
MOB.7 Efectele excepției pe categorii asupra Serviciului de Asigurare a Mobilității - SAM	75
IND. Motorul industrial Volkswagen	76
Obligațiile importatorului.....	78
I.1 Termeni și condiții de acordare a garanției/ garanției comerciale și culației	79
I.2 Recomandări pentru personal	80
I.3 Instruirea cu privire la garanții	80
I.4 Verificarea și analizarea solicitărilor la nivel de importator.....	81
I.5 Verificarea pieselor în garanție la nivel de importator	83
I.6 Auditerile de garanții efectuate de importator.....	85
I.7 Monitorizarea costurilor/ rețelei de către importator	89
I.8 Auditul referitor la garanții efectuat de Volkswagen AG	90
I.9 Documentația.....	90
Anexe / Documente atașate.....	91
A.1 Listă de abrevieri	91
A.2 Texte contractuale / texte personalizate	92
A.2.1 Garanția pentru vopsea și caroserie (conform documentației autovehiculului).....	92
A.2.2 Bateriile de înaltă tensiune pentru autovehicule BEV și PHEV** (disponibil doar în limba germană)	92
A.3 Codarea defectelor și întocmirea solicitării.....	94
A.3.1 Tipuri de defecte	94
A.3.2 Explicarea codurilor de defect referitoare la vopsea și coroziune	96
A.3.3 Codificarea locurilor de manifestare a defectelor de vopsea.....	97
A.3.4 Formular Acord Prealabil Decontare Garantie / Coroziune.....	99
A.3.5 Codurile de piesă externă pentru anvelope.....	100
A.4 Stabilirea tarifului pentru manoperă în garanție	101

1

Garanția și garanția comercială



1.1 Garanția, garanția comercială și culanța

Pe lângă decontarea solicitărilor de acordare a garanției legale, obiectivul garanției, garanției comerciale și culanței este asigurarea satisfacției clienților noștri comuni cu privire la produsele noastre și serviciile furnizate de partenerul Volkswagen respectiv. Acești factori reprezintă baza pentru un grad ridicat de loialitate față de compania noastră și determină în bună măsură vânzările de autovehicule noi, de piese de schimb originale Volkswagen® și de accesorii originale Volkswagen.

Satisfacția cu privire la serviciul de asistență clienți are o maximă importanță, deoarece influențează major fidelitatea față de Volkswagen. Un client nu este neapărat pierdut dacă într-o ocazie nu a fost pe deplin mulțumit de unul dintre modelele noastre.

Prin garanție, garanția comercială și culanță, partenerul Volkswagen dispune de excelente instrumente pentru îndeplinirea așteptărilor îndreptățite ale clienților. Majoritatea clienților acceptă faptul că, în ciuda tuturor măsurilor luate și a numeroaselor verificări, pot apărea defecte în diferite etape ale procesului de fabricație. Dacă serviciul de asistență clienți l-a convins în trecut, va fi aproape întotdeauna posibilă vânzarea către clientul respectiv a unui alt autovehicul din gama noastră.

Este decisiv însă ca astfel de defecte să fie remediate rapid și corect de către partenerul service Volkswagen.

Este necesar ca fiecare partener service Volkswagen să utilizeze în mod corespunzător și rapid posibilitățile existente. Prin garanție, garanția comercială și culanță, avem posibilitatea de a ne dovedi eficiența și de a crea sau consolida o legătură strânsă între clienți și partenerul Volkswagen. Aceasta presupune bineînțeles ca toate lucrările efectuate în cadrul garanției, garanției comerciale și culanței să fie efectuate de către partenerul service cu utilizarea de piese de schimb originale Volkswagen® și accesorii originale Volkswagen.

1.2 Pachetul de garanție și garanție comercială Volkswagen

Condițiile menționate în continuare sunt valabile numai pentru ansamblurile / piesele / accesoriile montate de Volkswagen AG (dotările produsului livrat)

2 ani acoperire împotriva tuturor defectelor de material sau manoperă (fără limită de kilometri)	
•	pentru toate autovehiculele noi (indiferent dacă sunt utilizate în scopuri private sau comerciale) comercializate de Volkswagen AG Wolfsburg sub mărcile Volkswagen și Volkswagen Commercial Vehicles
•	pentru piesele de schimb originale Volkswagen®, piesele recondiționate originale Volkswagen, piesele de schimb Economy Volkswagen
•	pentru accesoriile originale Volkswagen®
***	Pentru tipul Amarok este valabilă exclusiv pentru piețele America Centrală și de Sud, Regiunea Asia-Pacific, Africa și Orientul Mijlociu cu excepția Turciei o perioadă diferită de garanție a autovehiculului de max. 3 ani sau 100.000 km, în funcție de care survine mai întâi.
3 ani fără defecte de vopsea la nivelul caroseriei (fără limită de kilometri)	
•	toate autoturismele Volkswagen
•	toate autovehiculele comerciale Volkswagen
6 ani garanție împotriva perforării prin coroziune a caroseriei (fără limită de kilometri)	
•	Sharan tip 7M
•	Amarok toate până la modelul anului 2012
•	Amarok tip 2H începând cu modelul anului 2013 cu cod PR 5K0 sau 5K7
12 ani garanție împotriva perforării prin coroziune a caroseriei (fără limită de kilometri)	
•	pentru toate autovehiculele care nu sunt menționate mai sus cu perioade mai scurte de exploatare
8 ani* / 160.000 km/100.000 mile acoperire împotriva defectelor de material sau manoperă la bateria de înaltă tensiune	
•	pentru toate autovehiculele BEV și PHEV noi**
*	în funcție de care survine mai întâi
**	Abrevierea BEV vine de la Battery Electric Vehicle (autovehicul electric pe baterii), iar abrevierea PHEV vine de la Plugin Hybrid Electric Vehicle (autovehicul electric hibrid reîncărcabil)

Sunt posibile abateri specifice pieței convenite prin contractul încheiat, acestea având prioritate.

Pentru țările europene cu garanție comercială, pe lângă condițiile de acordare a garanției, se aplică garanția comercială. În țările respective, garanția comercială ia locul garanției extinse pentru vopsea și caroserie, precum și pentru bateria de înaltă tensiune.

- Garanția mobilității LongLife

Garanția mobilității este valabilă în țările indicate în tabelul din versiunea actualizată a prezentului manual.

Valabil pentru toate autovehiculele Volkswagen, fiind reînnoită automat atunci când se efectuează inspecția/ service-ul la interval la un partener service autorizat. (Nu este valabil pentru familia ID.)

1.3 Garanția comercială a importatorului

Pe lângă răspunderea legală pentru defectele de material, unii importatori din Spațiul Economic European **SEE, adică țările Uniunii Europene, Norvegia, Islanda și Liechtenstein), Elveția, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord** oferă o garanție comercială a importatorului de doi ani.

Garanția comercială pentru autovehicule se acordă doar clienților finali. La nivelul rețelei autorizate de distribuție și service Volkswagen AG, procesarea solicitărilor de acordare a garanției în cadrul reglementărilor prevăzute în contractele de distribuitor și de partener service rămâne nemodificată. Din acest motiv, distribuitorii și partenerii service ai Volkswagen AG nu pot formula către producător / importator o solicitare de garanție comercială.

Garanția comercială oferită de către importator și va fi derulată conform reglementărilor de garanție. Pentru procesarea solicitărilor îndreptățite de acordare a garanției ale clienților, se aplică toate reglementările cu privire la garanție din contractul de distribuitor și contractul de partener service, inclusiv liniile directoare corespunzătoare.

1.4 Informații referitoare la condițiile de acordare a garanției

1.4.1 Explicații cu privire la răspunderea pentru defectele produsului / garanția Volkswagen

Condițiile descrise în această secțiune reprezintă, în condițiile legislației în vigoare în țara respectivă, cerințe minime pentru contractul de vânzare-cumpărare pe care îl încheie primul cumpărător cu partenerul Volkswagen.

Importatorul se va asigura că în țara sa, prin contractul încheiat între partenerul Volkswagen și primul cumpărător, se aplică cel puțin condițiile sus-menționate de acordare a garanției.

Depozitarea autovehiculului la importator și partenerul Volkswagen

Importatorul trebuie să se asigure că sunt implementate liniile directoare „Depozitarea autovehiculelor noi” și că sunt luate toate măsurile corespunzătoare.

Orice reclamații rezultate ca urmare a nerespectării acestor instrucțiuni nu sunt defecte în sensul garanției Volkswagen AG.

Achiziționarea și livrarea autovehiculului

Condițiile de acordare a garanției sunt parte componentă a contractului de vânzare-cumpărare (VII. Defecte) pe care îl încheie clientul cu partenerul Volkswagen care realizează vânzarea. Prin semnătura sa, clientul acceptă condițiile de acordare a garanției.

Vânzătorul asigură acoperirea împotriva defectelor în cursul perioadei de garanție. Există un defect atunci când starea / specificația efectivă a autovehiculului / produsului se abate în sens negativ de la starea / specificația declarată. Etalonul pentru starea sau specificația declarată îl reprezintă un autovehicul / produs de același tip sau similar cu obiectul achiziției în momentul primei livrări.

Defecțiunile (cu excepția deteriorării produselor în timpul depozitării sau transportului) constatate cu ocazia inspecției înainte de livrare pot fi tratate ca oricare alt caz de garanție, cu toate că autovehiculul nu a fost încă livrat clientului.

Defecțiunile de la nivelul autovehiculului produse în timpul transportului sau al depozitării la importator / partenerul Volkswagen nu vor fi recunoscute de către Volkswagen AG.

Partenerul Volkswagen care efectuează livrarea informează clientul (primul cumpărător) la livrarea autovehiculului cu privire la conținuturile relevante pentru garanție, respectiv garanția comercială din documentația autovehiculului. Se va avea grijă în special ca documentele respective să conțină următoarele:

- Seria de identificare a autovehiculului (VIN)
- Data livrării
- Ștampila oficială a partenerului Volkswagen care efectuează livrarea, conform contractului cu importatorul (identificare și marcă comercială), ca o confirmare a efectuării PDI.



Data livrării trebuie înregistrată în sistemul CarPort®.

Dacă obiectul vânzării este vândut în regiuni aflate în afara unei rețele structurate de parteneri Volkswagen, nu se pot iniția acțiuni în regres împotriva Volkswagen AG cu privire la costurile suplimentare apărute.

Procesarea unei reclamații a clientului

Cumpărătorul poate solicita vânzătorului sau altor parteneri Volkswagen întreprinderea de acțiuni corective. În cel de-al doilea caz, cumpărătorul trebuie să notifice în scris vânzătorul în acest sens.

Fiecare partener service Volkswagen are obligația de a efectua lucrările în garanție în termene rezonabile (conform legislației în vigoare).

Cumpărătorul are, de regulă, dreptul la remedierea defecțiunilor, precum și a daunelor de consecință produse la nivelul altor componente ale obiectului vânzării din cauza defecțiunilor respective (acțiune corectivă).

Dacă este îndreptățită, acțiunea corectivă trebuie efectuată neîntârziat conform cerințelor tehnice, prin înlocuirea sau repararea pieselor defecte, fără facturarea către client a lucrărilor efectuate în scopul remedierii. Piesele înlocuite devin proprietatea Volkswagen AG. Dacă printr-o manoperă de reparație se remediază complet defecțiunea, nu mai este justificată din punct de vedere tehnic o înlocuire de piese. Se va respecta legislația națională în vigoare.

Dacă acțiunea corectivă presupune operații service suplimentare necesare pentru respectarea specificațiilor Volkswagen AG / importatorului, Volkswagen AG, importatorul va acoperi costurile pe care le implică acestea, inclusiv costurile cu materialele necesare și lubrifiantii.

Totuși, în cazul în care clientul își încalcă obligația de evitare, minimizare sau diminuare a daunelor (de exemplu, prin continuarea deplasării cu lampa de avertizare roșie aprinsă), nu vor fi rambursate costurile astfel rezultate.

Modificări aduse produsului livrat, cum ar fi prin tuning

La autovehiculele cu accesorii sau echipamente montate și modificări operate de terți, numai produsele livrate de Volkswagen pot fi decontate de Volkswagen AG. Pentru evaluarea solicitării de acordare a garanției, trebuie să se verifice cu atenție dacă există o relație de cauzalitate din punct de vedere tehnic între modificare și defecțiune.

Nu este posibilă solicitarea decontării de către Volkswagen AG dacă există o relație de cauzalitate între modificare și defecțiune.

În cazul tuningului, dreptul la garanție pentru autovehiculul în ansamblu nu este neapărat pierdut. În cazul unor deteriorări la subansamble sau componente modificate, orice defecțiune cauzată de tuning, inclusiv zonele învecinate afectate de solicitările mai mari, sunt excluse de la garanție.

Uneori, se utilizează piese de schimb originale Volkswagen® sau se combină între ele subansambluri în alt mod decât cel prevăzut în fabricație. Și în astfel de cazuri se aplică cele sus-menționate.

Defectele de material și manoperă neechivoce ce țin de Volkswagen AG pot fi decontate în garanție.

Excluderi de la garanție

Solicitările clientului nu sunt acceptate dacă defecțiunea s-a produs ca urmare a faptului că:

- obiectul vânzării a fost exploatat necorespunzător sau excesiv, de exemplu în competiții moto-sport;
- obiectul vânzării a fost reparat sau întreținut necorespunzător de un atelier service;
- pe obiectul vânzării s-au montat piese de schimb a căror utilizare nu a fost autorizată de către Volkswagen AG / importator, sau obiectul vânzării a fost modificat într-un mod neautorizat de către Volkswagen AG / importator (de exemplu, tuning);
- cumpărătorul nu a respectat recomandările referitoare la exploatarea, întreținerea și repararea obiectului vânzării;
- obiectul vânzării nu corespunde cu cerințele specifice țării și este utilizat permanent în țara respectivă.
- obiectul vânzării este înmatriculat sau utilizat permanent pe o piață pentru care acesta nu a fost omologat de către producător și în care, prin urmare, acesta nu este disponibil prin intermediul canalelor de distribuție ale producătorului.

Daunele indirecte, cum ar fi pierderile de venituri, nu sunt rambursate de către Volkswagen AG.

Rezilierea

Nu sunt preluate de către Volkswagen AG costurile generate de reziliere.

Uzura



Uzura naturală se exclude de la decontare.

Toate piesele unui autovehicul sunt supuse uzurii. Astfel, este posibil ca în perioada de garanție, în special la autovehiculele cu număr ridicat de kilometri parcurși, să fie necesare reparații care nu pot fi puse pe seama unor deficiențe de care ar fi răspunzătoare Volkswagen AG.

Defectele echivoce, defectele la piese supuse uzurii naturale, adaptările

- Defectele de material și manoperă neechivoce ce țin de Volkswagen AG sunt acoperite de garanție.
- Uzura naturală evidentă este exclusă de la garanție.
- Ca regulă generală, defectele echivoce pot fi tratate ca defecte în sensul garanției în termen de până la 6 luni, cu excepția cazului în care această supoziție nu este compatibilă cu tipul de piesă sau de defect.

1.4.2 Începerea garanției în detaliu

Perioada de garanție, în care Volkswagen compensează costurile în garanție ale partenerilor în conformitate cu contractele încheiate între parteneri și importatori, începe din ziua în care autovehiculul este livrat clientului de rețeaua Volkswagen (Volkswagen AG, importator sau partenerul Volkswagen).

Precizări suplimentare:

1. În punctul de livrare din cadrul rețelei Volkswagen, trebuie înregistrată data livrării în documentația autovehiculului. În cazul autovehiculelor înmatriculate în vederea utilizării în cadrul rețelei, se va înregistra data primei înmatriculări sau utilizări. Utilizarea autovehiculului intervine întotdeauna atunci când este pus acesta în uz, însă de regulă și atunci când acesta este înmatriculat.
2. Volkswagen AG va fi informată (prin intermediul importatorului) cu privire la data livrării, ce va fi înregistrată în sistemul CarPort®.
3. Dacă există îndoieli, se va aplica data din CarPort® (pierderea documentației autovehiculului, dată de livrare lipsă sau incorectă în documentația autovehiculului). Dacă nu s-a înregistrat data în sistemul CarPort®, se va utiliza data vânzării. Începerea documentată a perioadei de garanție trebuie să fie înregistrată în documentația de bord a autovehiculului. Dacă nu se poate stabili data efectivă a livrării, se va utiliza ca dată a livrării data de emisie a facturii / data livrării din sistemul CarPort®. Clientul poate furniza întotdeauna o dovadă suplimentară cu privire la data corectă a livrării.
4. Sunt considerate a fi clienți persoanele fizice sau juridice din afara rețelei Volkswagen (de exemplu, clienți finali, clienți de flotă, companii de închirieri auto, reimportatori, alți comercianți, dealeri independenți).

Livrările din afara rețelei de distribuție

În cazul livrărilor din afara rețelei de distribuție, se poate întâmpla ca data livrării din CarPort să fie diferită de data preluării efective a autovehiculului de către client.

Rețineți faptul că definiția datei de începere a garanției se va aplica și pentru autovehicule comercializate de distribuitori din străinătate către clienți care nu fac parte din rețeaua Volkswagen și care sunt vândute de aceștia în altă țară. Aceasta se va aplica chiar și atunci când autovehiculele respective sunt achiziționate ulterior de un dealer autorizat Volkswagen și sunt vândute apoi unor clienți finali.

Dacă un autovehicul achiziționat din afara rețelei de distribuție, a cărui perioadă de garanție a început deja, deoarece a fost vândut unui cumpărător din afara rețelei Volkswagen, este vândut de un dealer autorizat Volkswagen ca autovehicul nou unui client final, clientul respectiv are dreptul de a beneficia de perioada de garanție obligatorie acordată de partenerul contractual care realizează vânzarea.

Dacă există discrepanțe în privința datei de preluare a autovehiculului de către clientul final, s-ar putea ca perioada de garanție de doi ani acordată de Volkswagen AG să se fi încheiat. Prin urmare, în astfel de situații, s-ar putea ca decontarea de către Volkswagen AG să nu mai fie posibilă. Acest lucru se întâmplă mai ales în cazul utilizării sau depozitării timp îndelungat la nivelul dealerului Volkswagen.

2

Remedierea unei defecțiuni în sensul garanției





Un caz de garanție, garanție comercială sau culanță se va trata conform procesului de service, ca orice alt contract de service. Toate aceste cazuri presupun existența unei defecțiuni în sensul garanției. Cerințele menționate în acest capitol se aplică pentru toate aceste cazuri. Cerințele care diferă de acestea sunt descrise în capitolele următoare.

2.1 Recepția autovehiculului – deschiderea contractului de service

La recepția fiecărui autovehicul, se va verifica dacă există și se vor efectua acțiunile neefectuate care vizează autovehiculul respectiv.

Toate defecțiunile reclamate cu solicitare de garanție la un moment dat se vor remedia printr-un singur contract.

Ca document de lucru pentru procesarea contractului de service, se va întocmi un formular de comandă / o fișă de lucru care să conțină cel puțin următoarele date:

- Numărul formularului de comandă / fișei de lucru – de cele mai multe ori același ca și numărul contractului de service
- Datele complete ale autovehiculului
- Numărul de kilometri parcurși la momentul prezentării mașinii în service și data livrării mașinii noi
- Descrierea completă și clară a reclamației / solicitării clientului
- Data recepției (deschiderii contractului) / reparației
- **Semnătura clientului. Se acceptă o semnătură în format electronic, cu condiția ca aceasta să fie salvată fără posibilitate de editare și cu atribuirea clară la persoana respectivă.** La un audit referitor la garanții, Volkswagen AG acceptă și răspunsul clientului sub formă de mesaj text, e-mail sau pe alte tipuri de suporturi electronice.

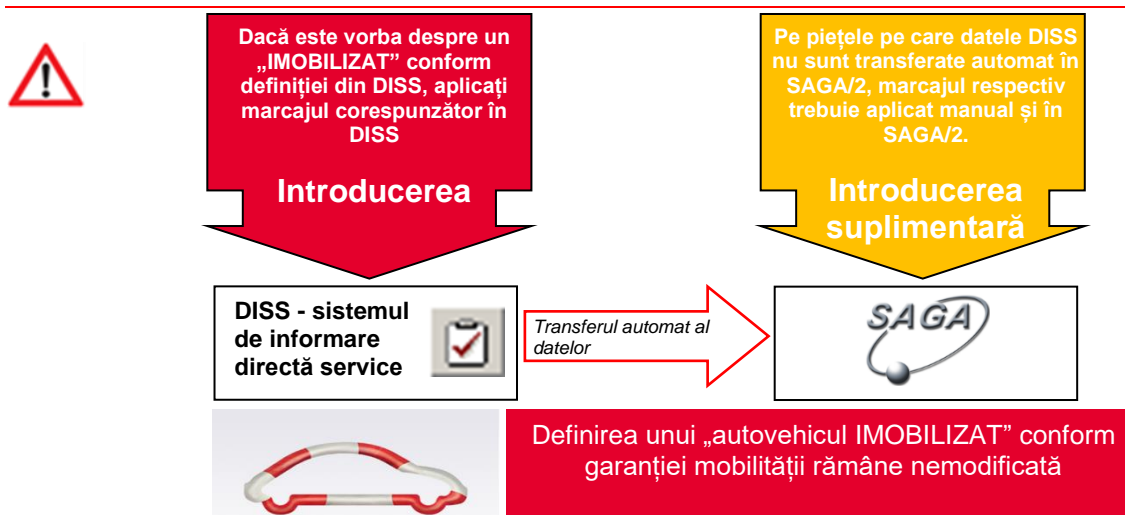
În absența unei comenzi a clientului, nu este autorizată transmiterea unei solicitări de decontare ca și garanție a unui contract de service.

Asigurați-vă că este stabilită o legătură numerică clară și corectă între contractul de service, fișa de lucru și solicitarea de acordare a garanției – în prezent toate aceste documente poartă numărul contractului de service. Se vor respecta instrucțiunile scrise din Manualul Service.

Independent de aceasta, se vor avea în vedere următoarele:

ELSA / DISS / reclamația textuală a clientului

- Reclamația clientului trebuie preluată de către consilierul clientului service și confirmată de tehnician.
- Reclamația clientului trebuie înscrisă în documente (contract și DISS) conform exprimării acestuia și trebuie confirmată prin semnătura clientului.
- Pentru toate solicitările de acordare a garanției, garanției comerciale și culanței, este necesar un raport DISS. Codarea exactă (reclamația clientului din DISS) și înregistrarea textuală a reclamației clientului sunt foarte utile pentru efectuarea diagnosticării (identificarea defecțiunii, dezvoltarea acesteia și cauzei care a generat-o) și reparației.
- Autorizările necesare înainte de reparație / obligațiile de raportare se vor respecta obligatoriu.





Verificarea solicitării clientului

Clientul poate transmite diverse solicitări atelierului service în cazul în care sunt îndeplinite premisele corespunzătoare:

- Răspunderea pentru defecte de material (garanție) / garanția pentru un autovehicul nou.
 - Garanția extinsă a mărcii Volkswagen (coduri PR EA1 – EA9) conform datelor contractuale
- Se vad in ELSA / SAGA in datele despre seria de caroserie / indicativul de Garantie

Verificarea dreptului la garanție

Reclamația:

Trebuie să existe o reclamație a clientului.

Premisa:

Există o defecțiune în sensul garanției.

Excluderi de la garanție:

Cu ocazia verificării dreptului la garanție, se va ține cont de informațiile din sisteme, cum ar fi ELSA (indicații specifice autovehiculului, cum ar fi indicativul de garanție, restricții, cum ar fi tuning).

Numărul de kilometri parcurși:

Numărul de kilometri parcurși se va prelua întotdeauna din panoul de bord al mașinii și se va verifica plauzibilitatea acestuia din citirea datelor la interogarea cheii, din diagnoza, din istoria de reparații din ELSA.

Verificarea istoricului de reparații:

- Este posibil să fi existat deja o reclamație / solicitare similară.
- Componenta defectă poate fi o echipare ulterioară, cu drept la garanție pentru piesa de schimb.
- Defecțiunea reclamată se află în legătură directă sau indirectă cu lucrări de întreținere efectuate cu nerespectarea liniilor directoare ale producătorului (efectuate incorect)?

Instrucțiunile de reparație

Se va verifica dacă cu privire la reclamația / sesizarea / solicitarea clientului există o informare tehnică (TPI) emisă de Volkswagen AG.

Notă: Existența unui TPI indică existența unor instrucțiuni detaliate de diagnoză și reparație, însă nu oferă informații cu privire la cine va suporta costurile reparației.

În cazul în care costurile sunt acoperite de Volkswagen AG, se vor respecta obligatoriu instrucțiunile din TPI cu privire la decontare.

Culanța

Culanța se acordă individual și trebuie verificată în SAGA/2 prin intermediul unei solicitări de informații despre culanță. Dacă reparația este efectuată conform instrucțiunilor dintr-un TPI, valorile solicitate se vor înscrie în cererea de culanță conform indicațiilor TPI.



Extinderea comenzii în cadrul unei reparații facturată ca și garanție

Aspectele prezentate în continuare se referă la reclamațiile / sesizarile / solicitările ulterioare deschiderii contractului, solicitări adresate de client atelierului service cu referire la produs / functionarea acestuia. Acestea se aplică de asemenea în cazul defecțiunilor care periclitează siguranța deplasării, împiedică utilizarea autovehiculului sau poate provoca daune de consecință constatate de partenerul service după diagnoza inițială sau pe parcursul reparației. Partenerul service are obligația de a remedia astfel de defecțiuni, însă, înainte de a efectua reparația trebuie să obțină acordul clientului.

Acesta va fi documentat prin semnarea contractului de service și a facturii (în cazul mai multor servicii solicitate). Se acceptă o semnătură pe o tabletă dacă aceasta este salvată corespunzător. Dacă extinderea contractului / comenzii de lucru se face chiar și printr-o convorbire telefonică cu clientul, însă aceasta trebuie documentată, cu precizarea datei și orei și semnătura consilierului de service pe contractul de service / fișa de lucru.

La un audit referitor la garanții, Volkswagen AG acceptă și răspunsul clientului sub formă de mesaj text, e-mail sau pe alte tipuri de suporturi electronice.

Ca regulă generală, nu va fi acceptată o autorizare generală din partea clientului cu privire la eventualele reparații necesare.





2.2 Efectuarea reparației

- Reparația se va efectua conform tehnologiei de reparare a producătorului, cu utilizarea de materiale și piese de schimb originale Volkswagen®.
 - Se vor respecta TPI-urile actuale, instrucțiunile de reparație și indicațiile din Ghidul de căutare a defectelor ale Volkswagen AG.
 - *Partenerul service Volkswagen va înscrie în DISS TPI-ul și versiunea la zi la data etapei de lucru și în SAGA/2 în câmpul „Număr de proces HST”, iar dacă este instalată o conexiune automată DISS-SAGA, numai în DISS. Nu este necesară tipărirea sau arhivarea TPI-ului utilizat.*
 - Dacă se constată modificări aduse autovehiculului (diferențe față de produsul livrat), se va informa imediat consilierul de service și se va decide dacă defecțiunea reclamată mai reprezintă o defecțiune în sensul garanției.
 - **Toate reparațiile efectuate se vor documenta prin înregistrări corespunzătoare ale timpilor de pontaj. Nu sunt necesare înregistrări separate ale timpilor de pontaj pentru acțiuni de service**
 - Documentarea reclamațiilor referitoare la zgomote
- Ca regulă generală, o cursă de probă sau o cursă pentru identificarea defecțiunii reclamate va fi efectuată de un angajat neproductiv, timpii aferenți fiind în consecință incluși în tariful pentru manoperă în garanție.

În cazul în care se impune înregistrarea și aceasta se poate face doar cu ajutorul unui lucrator suplimentar, se vor avea în vedere:

- prevederile legale
- măsurile de protecția muncii
- indicațiile producătorului

timpul aferent acestor activități poate fi decontat în cadrul solicitării de decontare garanție.

Cerinte initiale:

- lucrator suplimentar este înregistrat ca personal productiv și
- timpul consumat a fost pontat și este documentat corespunzător
- Documentarea separată a reparației este necesară în următoarele cazuri:
 - + Reparații la caroserie și stratul de vopsea (consultați capitolul 4)
 - + Defecțiuni rezultate în contextul livrării mașinii
 - + Cazuri în care Volkswagen AG solicită în mod expres documentare în scris (de exemplu, printr-un TPI, sau urmare a unei asistente tehnice în DISS etc.)
- Identificarea piesei care a cauzat defecțiunea.
- Toate documentele și piesele relevante pentru solicitarea de decontare garanție vor fi transmise imediat, astfel încât să se permită o completare promptă a solicitării.

Tratarea piesei care a cauzat defecțiunea

NOTĂ: O piesă care a cauzat defecțiunea poate fi de sine statatoare sau cuprinsă într-un subsansamblu alcătuit din mai multe piese. Piesa care este marcată ca și cauza a defecțiunii, obiectul reparației, îl reprezintă întotdeauna piesa montată. În cele ce urmează vom utiliza doar termenul „piesa care a cauzat defecțiunea”.



Se recomandă ca în magazia de piese înlocuite în baza contractelor care au fost decontate ca și garanție, piesa care a cauzat defecțiunea să fie marcată cu numărul contractului de reparație pentru a putea fi identificată în cazul solicitării piesei respective.

Toate informațiile referitoare la codul de producător al piesei care a generat defecțiunea trebuie să fie citite pentru ca responsabilii pentru completarea solicitării de decontare garanție să-l poată înscrie în solicitare.

Pentru anvelope și becuri, specificați numele producătorului dacă nu este disponibil codul producătorului.

Informațiile referitoare la marcarea pieselor defecte și curățarea pieselor sunt descrise în capitolul „2.5 Statusul piesei care a cauzat defecțiunea”.



Sistemele cu funcție de diagnoză proprie:

Pentru toate cazurile de garanție, se va utiliza sistemul ODIS (sistemul de diagnosticare și informare offboard) cu ultima versiune software disponibilă pentru diagnosticarea defecțiunilor electrice / electronice sau mecanice care determină apariția unor mesaje de eroare / defecțiune electrică / electronică.

Pentru decontările de Garanție / Culanta trebuie să existe un protocol de diagnoză salvat on-line pentru fiecare dintre piesele care au cauzat o defecțiune și care prezintă o defecțiune electrică / electronică sau pentru care este necesară utilizarea sistemului ODIS pentru efectuarea unor astfel de reparații.

Se vor avea în vedere următoarele:

- Ca regulă generală, protocolul de diagnoză se va transmite online. Dacă, din motive tehnice, nu este posibilă transmiterea protocolului de diagnoză, acesta trebuie arhivat împreună cu tichetul DISS sau local la partenerul service.
 - Numărul contractului trebuie să fie înscris în protocolul de diagnoză, astfel se va putea alocă în mod precis reparația efectuată.
 - Când se întrerupe diagnoza, sesiunea de diagnoză trebuie salvată parțial și reluată ulterior. Astfel se reduce timpul total necesar, deoarece nu trebuie recitite ulterior evenimentele înregistrate.
 - Timpul decontabil este înscris în unități de timp (UT) este înscris în protocolul de diagnoză.
 - Se pot deconta numai planurile de verificare aflate neechivoc în legătură cu remedierea defecțiunii respective.
 - Planurile de verificare efectuate de mai multe ori pot fi decontate doar dacă în contractul de reparație este documentat un motiv valabil.
 - Planurile de testare ce conțin prestarea unui serviciu, resetarea unui indicator service sau planurile de testare anulate prematur de tehnician trebuie scăzute din totalul unităților de timp decontate.
 - Planurile de testare indicate în ODIS, aflate în legătură cu reclamația clientului și indicate în comanda de reparație, trebuie efectuate complet. Planurile de testare incomplete și anulate prematur nu pot fi decontate.
- Indiferent de cele de mai sus, se vor respecta liniile directoare din [capitolul 2.3.5](#).



2.3 Întocmirea solicitării de decontare Garantie

- Se recomandă întocmirea solicitării de decontare a garanției imediat după încheierea reparației.
- Se va utiliza tipul corespunzător de solicitare din SAGA/2, de exemplu „1-10, Garanția autovehiculului”.
- Cu excepția cazului în care este vorba despre drepturi legale, partenerul service va respecta perioada convenită de transmitere a solicitării. Această perioadă începe la data ultimului pontaj activ. Dacă nu s-a stabilit o perioadă specifică, perioada standard este de **12 zile lucrătoare (luni-sâmbătă)**.

2.3.1 Identificarea poziției care a cauzat defecțiunea

- Ca regulă generală, piesa care a cauzat defecțiunea, dacă este cazul, subansamblul din care face parte aceasta, se va marca prin bifare „✓” pe solicitarea de decontare garanție (exemplu: piesa care a cauzat defecțiunea este rola de tensionare, însă s-a înlocuit motorul, iar un motorul nou este prevăzut deja cu o rolă de tensionare, motorul se va marca prin bifare „✓”).
- Dacă se utilizează piese sau materiale care nu au cauzat o defecțiune pentru defecțiuni consecință, sau s-a montat o piesă suplimentară pentru remedierea defecțiunii, se va marca prin bifare „✓” operația de lucru corespunzătoare. Acest lucru este valabil și în cazul solicitărilor referitoare la vopsea și pieselor de schimb livrate gratuit (nu se evidențiază în solicitare nicio piesă care a cauzat defecțiunea).
- Dacă trebuie utilizat pentru reparație un set de piese, trebuie indicat codul de piesă al setului (. . . . 98 . . .) ca fiind piesa care a cauzat defecțiunea.

Decontarea defecțiunilor (daunelor) de consecință

Se va coda numai piesa care a cauzat defecțiunea.

Nu se vor coda suplimentar sau separat defecțiunile / daunele de consecință.

V	Spare part No.	Description	Quantity	Unit
<input type="checkbox"/>	4E0 955 609	film	1	Each
<input checked="" type="checkbox"/>	7P0 955 410 B	wiper arm	1	Each
<input type="checkbox"/>	7P0 998 002	wiper blade	1	Each
<input type="checkbox"/>	7P6 845 099 BE NVB	windshield	1	Each

Exemplu: Brațul ștergătorului a deteriorat parbrizul

2.3.2 Decontarea pieselor multiple - identice care sunt mai multe aparținând aceluiași ansamblu

De exemplu, bujii incandescente, injectoare, conducte, cabluri, unități pompă-injector

Decontarea pieselor multiple (doar o piesă defectă)

Dacă este defectă o piesă care se montează într-o cantitate >1 (aceiași cod de piesă) și acestea trebuie înlocuite ca set, trebuie marcată numai o piesă ca fiind cea care a cauzat defecțiunea. Celelalte piese trebuie menționate separat în solicitare.

V	Spare part No.	Description	Quantity	Unit
<input checked="" type="checkbox"/>	03L 130 277 B	injection unit	1	Each
<input type="checkbox"/>	03L 130 277 B	injection unit	3	Each

Exemplu: un injector defect. Trebuie înlocuite toate cele 4 injectoare

Decontarea pieselor multiple (mai multe piese defecte)

Premisele pentru aceasta constau în existența unui singur cod de piesă și absența oricărei diferențe între stânga și dreapta.

Decontarea se va face printr-o singură solicitare!

a)

Mai multe piese (cu același cod de piesă) au cauzat defecțiunea. S-au înlocuit doar piesele defecte.

V	Spare part No.	Description	Quantity	Unit
<input checked="" type="checkbox"/>	03L 130 277 B	injection unit	2	Each
<input type="checkbox"/>				

Exemplu: 2 injectoare defecte. 2 injectoare înlocuite

b)

Mai multe piese, dar nu toate piesele (cu același cod de piesă) au cauzat defecțiunea. A trebuit să se înlocuiască toate piesele.

V	Spare part No.	Description	Quantity	Unit
<input checked="" type="checkbox"/>	03L 130 277 B	injection unit	2	Each
<input type="checkbox"/>	03L 130 277 B	injection unit	2	Each

Exemplu: 2 injectoare defecte. Trebuie înlocuite toate cele 4 injectoare



- În cazul unor **piese de serie incorecte utilizate într-o cantitate >1, cum ar fi** anvelope, jante, capace de roți, covorașe etc., trebuie înregistrată o singură solicitare de acordare a garanției.

Notă: Un set poate conține mai multe coduri de piesă.

2.3.3 Codul de reparație

Indica cine a contribuit decisiv la înlăturarea defecțiunii: manopera sau piesa.

În SAGA/2 se pot introduce următoarele coduri de reparație:

- 1 S-a reparat piesa / ansamblul defect. Acest cod este valabil și pentru:
 - lucrări de sudura, lipire, etansare, reglare, etc
- lucrări de vopsitorie și tinichigerie
 - piese de schimb livrate gratuit
 - remedierea unei defecțiuni prin montarea unei piese suplimentare
 - montarea unei piese lipsă.
- 2 S-a înlocuit piesa.

2.3.4 Alocarea volumului de reparații la codul defecțiunii

În cazul mai multor reparații incluse într-un contract, decontate prin garanție, se va alocă fiecărui cod de defecțiune volumul de reparații efectuat (manopera și material / piese), astfel încât să se asigure o contabilizare precisă a costurilor aferente unei defecțiuni.

2.3.5 Decontarea manoperei

- Timpul lucrat (manopera) se vor înscrie în solicitarea de decontare împreună cu codurile operațiilor de lucru, denumirea operațiilor de lucru și unitățile de timp – identice cu cele din factura.
- Lucrările fără operații de lucru definite în catalogul operațiilor de lucru (APOS) trebuie indicate conform codurilor defecțiunii (KD), de exemplu: cod KD 1362 – volant bimasic - **instrucțiuni cu privire la manoperă - 99 , de exemplu 1962 19 99 - Demontat / montat volant bimasic.**
- Dacă, în cazuri de excepție, lucrările sunt executate de terți, se va deconta manopera externă (straina) conform facturii de la o terță firmă, minus orice discount acordat. Ca regulă generală, se vor rambursa numai costuri cu manopera la valoarea aferentă manoperei interne. În cazul în care costurile efective sunt mai mici decât valoarea aferentă manoperei interne, se vor rambursa numai costurile efective. Se vor lua în considerare eventualele discounturi și / sau bonusuri acordate.
- Pentru toate lucrările executate, se vor păstra înregistrările timpilor de pontaj. (excepții justificate pentru lucrări de tinichigerie, vopsitorie și „service expres”.)
- Înregistrarea timpilor de pontaj, se vor documenta începerea și încheierea lucrului prin intermediul unui sistem de pontaj.

Sunt recunoscuți a fi timpi de manoperă justificați a fi decontati

Toate cheltuielile cu manopera necesară pentru remedierea unei defecțiuni, în special:

- Timpii aferenți operațiilor de lucru pentru reparații
- Timpii conform TPI sau conform acțiunilor
- Operațiile de lucru conform inscrierilor de pe contract, de pe fișa de pontaj - dacă nu există timpi normați în catalogul operațiilor de lucru (APOS) – sunt operații de lucru cu timp deschis și fără timp normat în APOS.
- În cazul în care o reparație constă din timpi conform operațiilor de lucru din APOS și operații cu timp deschis (sau poziții de operație fără timp normat fix), iar fișa de pontaj indică numai începerea și încheierea lucrului, pentru astfel de operații de lucru se vor recunoaște numai timpii care rămân după scăderea timpilor normati în APOS. (timpul deschis recunoscut = timpul total – timpul normat de APOS)
- Timpii pentru lucrări de verificare și reglare care sunt în legătură directă de cauzalitate cu o defecțiune decontată ca și garanție și care au fost efectuate numai de personalul productiv.
- Lucrările decontate ca și garanție efectuate de personal înregistrat ca parțial productiv sunt recunoscute integral, în măsura în care nu este depășit gradul de productivitate stabilit. Baza pentru aceasta o reprezintă un interval de timp de cel puțin 6 luni.
- Timpii pentru efectuarea funcției „Ghidul de căutare a defectelor” cu sistemele de



diagnosticare Volkswagen de ultimă generație.

Dacă apare o defecțiune în sistemul ODIS și aceasta a fost documentată, aceasta nu va avea consecințe financiare în cadrul unui audit.

- Înregistrările GFF nesalvate → nu vor fi rambursate
- Înregistrările GFF salvate în sistemul DISS sau alte medii → vor fi rambursate
- Dovada unei defecțiuni ODIS prin intermediul funcției de feedback ODIS → va fi rambursată

În cazul în care un TPI valabil sau o diagnoza funcția Ghidul de căutare a defectelor (GFF) nu identifica problema și nu dau soluția de reparatie, o diagnoza avansata tehnic, executată personal de tehnician și care este urmată de o reparație cu succes la partenerul service va fi rambursată.

În cazul în care un TPI sau o diagnoză cu funcția Ghidul de căutare a defectelor nu duce la nici un rezultat, a se poate transmite o solicitare DISS către Asistența tehnică de produs a importatorului. Din momentul în care este implicată Asistența tehnică de produs a importatorului în procesul de diagnoză, lucrările (de diagnoză) indicate de importator vor fi acceptate pentru decontare. Dacă diagnoza (reparația) devine prea complexă pentru a fi rezolvată la nivel de importator și dealer, va fi contactată Asistența tehnică de produs a producătorului.

- Pentru lucrări de vopsitorie:

Pentru manopera internă - consumată la lucrările de vopsitorie, se vor deconta conform APOS timpii pentru operațiile de lucru corespunzătoare / efectuate.

Pentru lucrările de vopsitorie executate de terți, se va deconta manopera externă netă minus eventualul discount acordat. Ca regulă generală, se vor rambursa numai costuri cu manopera la valoarea aferentă manoperei interne. În cazul în care costurile efective sunt mai mici decât valoarea aferentă manoperei interne, se vor rambursa numai costurile efective. Se vor lua în considerare eventualele discounturi și /sau bonusuri acordate (se va solicita spre decontare numai valoarea platita).

2.3.6 Decontarea materialelor

- Se vor utiliza întotdeauna **materiale/ piese de schimb originale Volkswagen®**. Ca regulă generală, nu sunt permise piesele de schimb Economy Volkswagen.
- În SAGA se vor introduce codurile de piesă complete, cu codul de culoare și cantitatea.
- Dacă sunt prevăzute în programul de piese „AUSTAUSCH”, se vor monta întotdeauna piese „AUSTAUSCH”. Dacă, în cazuri întemeiate, se montează o piesă nouă în locul unei piese „AUSTAUSCH”, se va preciza motivul în SAGA/2 în câmpul de comentarii.

O piesa „AUSTAUSCH” este o piesa obtinuta folosind ca semifabricat o piesa similara scoasa din exploatare (urmare a unei reparatii, actiuni, lichidari de stoc, etc. – decizie producator)

- Lichidele, cum ar fi uleiul ATF, uleiul de transmisie, lichidul de frână, lichidul de răcire și uleiul de motor, se vor deconta conform tabelului de mai jos (coduri de piesă cu indicativ „S0”).
- Nu este posibilă decontarea pausală a pieselor mici ca poziții separate pe factură.
- **Unitățile de material (UM) pentru lucrări de vopsitorie:**
Se va introduce numărul de UM conform indicațiilor APOS corespunzătoare operațiilor de lucru sau codului de piesă corespunzător, conform celor descrise în capitolul „Procesarea solicitărilor de acordare a garanției pentru vopsea și caroserie”.

În cazul lucrărilor de vopsitorie care nu pot fi decontate printr-un cod de operație de lucru conform APOS, se vor introduce codul principal al operației de lucru cu sufix-ul „99”

- textul din factură și numărul de UM.
Textul de înscris în solicitarea de decontare pentru o operație de lucru nenormată / inexistentă în APOS va fi textul înscris în contract (pe factura) și numărul alocat de UM - similar cu codul, textul și UM ale operației de lucru din APOS.

2.3.6.1 Anvelopele

Ca regulă generală, aplatizările anvelopelor (deformări negative față de raza de referință) nu sunt defecte care să poată fi decontate de Volkswagen AG.



Anvelopele defecte vor fi decontate de importatorul local al mărcii de anvelope respective deoarece anvelopele de schimb sunt achiziționate de regulă numai de la importatorul de anvelope. Dacă nu este posibilă decontarea unui defect în acest mod, acesta va fi decontat de Volkswagen AG prin SAGA.

Totuși, în cazul în care clientul își încalcă obligația de evitare, minimizare sau diminuare a daunelor (de exemplu, prin continuarea deplasării, deși avea cunoștința de existența defectului respectiv), costurile astfel rezultate - cum ar fi uzura - nu vor putea fi decontate de Volkswagen AG.

Dreptul la garanție nu acoperă înlocuirea tuturor anvelopelor în cazul defectării unei anvelope. În consecință, se poate deconta numai anvelopa defectă.

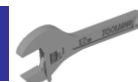
2.3.6.2 Decontarea lichidelor, lubrifianților etc.

Decontarea costurilor pentru uleiul ATF, uleiul de transmisie, lichidul de frână și lichidul de răcire, precum și cu uleiul de motor vor fi considerate a fi costuri cu materialele. Se pot deconta numai cantitățile utilizate efectiv, în limitele specificațiilor. Dacă nu există specificații, se poate deconta cantitatea justificată pentru reparația respectivă.

Se vor utiliza următoarele coduri de piesă de schimb originală cu terminația S0. Acestea vor fi puse de către importator la dispoziția partenerilor service prin intermediul sistemelor locale.

Dacă materialele utilizate nu sunt menționate în tabelul de mai jos, se poate utiliza codul de piesă de schimb originală, cu specificarea cu zecimale a cantităților efective (de exemplu, 0,2).

Nu se pot deconta cantități insignifiante.



Cod piesă de schimb	Descriere	Achiziționare pe plan local permisă conform instrucțiunilor	Cantitate 1 = 10 g/ml	Cantitate 1 = 100 g/ml	Cantitate 1 = 1 kg / 1 l
AMV 188 200 S0	pastă		X		
B 000 750 S0	lichid de frână			X	
D 154 102 S0	pastă de etanșare		X		
D 176 404 S0	pastă de etanșare		X		
D 176 501 S0	pastă de etanșare		X		
D 176 600 S0	pastă de etanșare		X		
D 188 003 S0	pastă de etanșare		X		
D 600 200 S0	lichid de curățare cu ultrasunete pentru unități pompă/injector			X	
D 600 300 S0	lichid de curățare cu ultrasunete pentru unități pompă/injector			X	
G 000 100 S0	vaselină		X		
G 000 115 S0	ulei universal			X	
G 000 405 S0	vaselină		X		
G 000 450 S0	vaselină		X		
G 004 000 S0	ulei hidraulic			X	
G 005 000 S0	ulei de transmisie			X	
G 005 100 S0	ulei de transmisie			X	
G 009 300 S0	ulei de servodirecție			X	
G 009 317 S0	ulei de transmisie			X	
G 12E 100 S1	Aditiv pentru lichidul de răcire			X	
G A13 A8J S0	aditiv pentru lichidul de răcire			X	
G 013 A8J S0	aditiv pentru lichidul de răcire			X	
G 052 000 S0	apă distilată	X		X	
G 052 100 S0	ulei de compresor			X	
G 052 112 S0	pastă		X		
G 052 133 S0	vaselină		X		
G 052 143 S0	aditiv			X	
G 052 145 S0	ulei de angrenaj			X	
G 052 150 S0	pastă		X		
G 052 154 S0	ulei de compresor			X	
G 052 157 S0	ulei de transmisie de înaltă performanță			X	
G 052 162 S0	ulei ATF			X	
G 052 164 S0	soluție de curățare			X	
G 052 167 S0	ulei de motor conform normei VW 502 00, 505 00, 505 01	X		X	
G 052 171 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 172 S0	lubrifiant		X		
G 052 175 S0	ulei			X	
G 052 180 S0	ulei ATF			X	
G 052 182 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 183 S0	ulei de motor conform normei VW 503 00, 506 00, 506 01	X		X	
G 052 188 S0	lichid de curățare			X	
G 052 190 S0	ulei de angrenaj			X	
G 052 195 S0	ulei de motor conform normei VW 504 00, 507 00	X		X	
G 052 200 S0	ulei de compresor			X	
G 052 300 S0	ulei de compresor			X	
G 052 505 S0	ulei de motor conform normei VW 505 01	X		X	
G 052 512 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 515 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 516 S0	ulei ATF			X	
G 052 518 S0	ulei de angrenaj			X	
G 052 527 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 528 S0	vaselină		X		
G 052 529 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 532 S0	ulei de transmisie			X	



Cod piesă de schimb	Descriere	Achiziționare pe plan local permisă conform instrucțiunilor	Cantitate 1 = 10 g/ml	Cantitate 1 = 100 g/ml	Cantitate 1 = 1 kg / 1 l
Cod piesă de schimb	Descriere	Achiziționare pe plan local permisă conform instrucțiunilor	Cantitate 1 = 10 g/ml	Cantitate 1 = 100 g/ml	Cantitate 1 = 1 kg / 1 l
G 052 533 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 535 S0	ulei de compresor AC			X	
G 052 536 S0	ulei			X	
G 052 539 S0	ulei de angrenaj			X	
G 052 542 S0	agent frigorific 1234yf			X	
G 052 577 S0	ulei de motor conform normei VW 508 00, 509 00	X		X	
G 052 726 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 910 S0	aditiv Ad Blue				X
G 052 911 S0	ulei de transmisie			X	
G 052 990 S0	ulei ATF			X	
G 055 005 S0	ulei ATF			X	
G 055 025 S0	ulei ATF			X	
G 055 145 S0	ulei de angrenaj			X	
G 055 162 S0	ulei ATF			X	
G 055 172 S0	lubrifiant		X		
G 055 175 S0	ulei de înaltă performanță pentru cuplaje Haldex			X	
G 055 512 S0	ulei de transmisie			X	
G 055 529 S0	ulei de transmisie (cutie de viteze cu ambreiaj dublu)			X	
G 055 538 S0	ulei de transmisie			X	
G 055 540 S0	ulei ATF			X	
G 055 726 S0	ulei de transmisie			X	
G 060 146 S0	ulei hidraulic			X	
G 060 162 S0	ulei ATF			X	
G 060 172 S0	vaselină fără schimb		X		
G 060 175 S0	ulei pentru cuplaje Haldex			X	
G 060 190 S0	ulei de angrenaj			X	
G 060 567 S0	lubrifiant		X		
G 060 726 S0	ulei de transmisie			X	
G 060 735 S0	vaselină		X		
G 060 751 S0	pastă		X		
G 070 726 S0	ulei de transmisie			X	
R 134 000 S0	agent frigorific	X		X	
R 744 000 FM	agent frigorific CO ₂	X			X

Utilizarea de lichid de răcire preamestecat, etichetat ca lichid de răcire gata de utilizare, nu poate fi decontată de Volkswagen AG.

Aceasta deoarece prețul lichidului de răcire gata de utilizare este mai mare comparativ cu un amestec de aditiv pentru lichidul de răcire și apă distilată preparat în atelierul partenerului service Volkswagen. Se aplică principiul de bază al celei mai ieftine metode de reparație.

Rețineți: Faptul că aceste lichide de răcire gata de utilizare sunt disponibile în ETKA nu înseamnă automat că este permisă utilizarea acestora în cazuri de garanție și culanță.

În astfel de cazuri, lichidul de răcire va fi un amestec de aditiv pentru lichidul de răcire și apă distilată și se va deconta sub codul de piesă S0 cunoscut în solicitarea din SAGA/2.



Achiziționarea de pe plan local a lichidelor

Pentru câteva coduri de piese, Departamentul Piese de schimb originale permite achiziționarea pe plan local.

Lichidele/ materialele omologate achiziționate de pe plan local, permise a fi folosite, la un moment dat sunt marcate corespunzător în tabelul de mai sus.

Pentru decontarea materialelor achiziționate pe plan local, se vor avea în vedere următoarele două situații:

1. Materialele achiziționate de importator:

Această procedură este valabilă pentru materiale externe achiziționate centralizat de importator. Prin urmare, se va utiliza nivelul de preț 7 (preț de achiziție importator în moneda importatorului). În acest scop, se va utiliza codul de piesă corespunzător, cu modificarea indicativului din „S0” în „FM”. În fluxul de lucru 1 din SAGA/2, trebuie introdus codul de piesă la fel ca în cazul unui cod de piesă de schimb originală. În fluxul de lucru 2, acesta va fi contabilizat automat ca „material extern” pe baza unui nivel de preț 7. (de exemplu, „G 052 195 FM”).

Importatorul trebuie să introducă prețul pentru o cantitate conform tabelului de mai sus. Prețul de bază este prețul de achiziție net (cu deducerea tuturor discounturilor și bonusurilor acordate la nivel de importator) pentru cea mai mare unitate de ambalaj disponibilă.

Volkswagen AG va verifica în cadrul unui audit referitor la garanții derulat la importator calculația respectivă.

2. Materialele achiziționate de pe piața locală direct de partenerul service:

Această procedură este valabilă pentru materiale achiziționate de partenerul service și poate fi aplicată numai pentru materialele / piese de schimb pentru care s-a primit autorizarea din partea Departamentului Piese de Schimb în vederea achiziționării de pe plan local. Prețul se va calcula ca preț de achiziție net (cu deducerea tuturor discounturilor și bonusurilor). Este obligatorie o verificare periodică efectuată de importator. Astfel de materiale trebuie decontate ca materiale FREMD / straine în SAGA/2.

Ca regulă generală, costurile cu materialele achiziționate de pe plan local nu vor fi mai mari decât costurile de achiziționare a materialelor originale.



2.4 Codificarea defecțiunilor

Defecțiunile se vor codifica în SAGA/2 după cum urmează.

Exemplu:

2130	0010	M00	KKK
cod KD	tip de defect	loc defect	cod producător
4 caractere	4 caractere	3 caractere	3 caractere

Codul KD este codul ansamblului / subansamblului / piesei care a cauzat defecțiunea, chiar dacă defecțiunea este remediată cu ajutorul unui subansamblu superior. Exemplu: din cauza ruperii unei biele (în anumite situații) trebuie înlocuit motorul – codul defecțiunii va fi codul pentru biela 1340 nu codul pentru motor 1003 deși piesa marcată ca fiind piesa care a cauzat defecțiunea va fi motorul nou (acesta conține biela nouă)

Dacă, în cazuri excepționale, nu există un cod de defecțiune (KD) pentru piesa respectivă, se va utiliza codul KD al subansamblului imediat superior.

2.4.1 Codul producătorului

Pentru reparații fără înlocuiri de piese (cod de reparație „1”), se va utiliza codul producătorului „002”.

În cazurile cu înlocuiri de piese (cod de reparație „2”), ca regulă generală, se va utiliza codul producătorului piesei care a cauzat defecțiunea. Acest lucru este valabil și în cazul pieselor din producția proprie (de exemplu, codul producătorului WWO). Numele producătorului se va utiliza numai într-un caz de excepție specificat.

În cazul unor reparații, piesa care a cauzat defecțiunea poate fi înlocuită numai cu un set de reparație sau prin înlocuirea subansamblului superior (care o conține). În astfel de cazuri, se va utiliza codul KD al piesei care a cauzat defecțiunea. Codul producătorului se va utiliza întotdeauna pentru piesa defectă / veche ce este marcată în solicitarea din SAGA/2 ca fiind cea care a cauzat defecțiunea. Nu se va utiliza în acest caz codul KD.

Notă:

- Cele 3 caractere ale codului producătorului se află într-o zonă expusă a piesei, de regulă în apropierea codului de piesă și/sau siglei VW. Nu este permisă utilizarea siglelor sau numelor companiilor producătorilor drept cod al producătorului. **(NOTĂ: Codurile dintre >săgeți< sunt denumiri de material.)** Codul producătorului nu conține niciodată literele „I” sau „Q” sau cifra „0”.
- Dacă există mai multe coduri de producător, se va utiliza codul acceptat de SAGA/2.
- Lichidele, siguranțele fuzibile, materialele neoriginale și consumabilele nu pot fi alocate drept cauze ale defecțiunilor.





2.4.1.1 Codul producătorului pentru piese recondiționate

Dacă defecțiunea este cauzată de o piesă recondiționată / AUSTAUSCH, se va utiliza codul producătorului care a efectuat recondiționarea. Codul producătorului determină de asemenea adresa de expediere a pieselor AUSTAUSCH respective. Codul unei piese AUSTAUSCH are în codul piesei, în poziția 11, litera X, de exemplu 03N145711A**X**

Marcajul de identificare se află în interiorul simbolului recondiționare sau în imediata vecinătate a codului de piesă X de pe eticheta nouă.

<p>Simbolul pentru recondiționare și codul producătorului, ca de exemplu Volkswagen AG</p>	<p>Se poate aplica de asemenea sigla VW pe simbolul pentru recondiționare.</p>
	<p>În cazuri speciale, piesele sunt identificate prin intermediul simbolului pentru recondiționare, însă fără cele 3 caractere ale codului producătorului incluse în simbolul respectiv. În acest caz, se va utiliza codul furnizorului piesei noi (de exemplu, BNO).</p>

2.4.1.2 Excepție cu privire la codificarea producătorului:

WHT

Dacă piesa care a cauzat defecțiunea este o piesă (codul de piesă începe cu „WHT”) fără un cod identificabil al producătorului, se va utiliza codul „002”.

NOR

Dacă piesa care a cauzat defecțiunea este o piesă standardizată (codul de piesă începe cu „N”, cum ar fi șuruburi, piulițe etc.) fără un cod identificabil al producătorului, se va utiliza codul „002”.



Țineți cont de nota referitoare la becuri!

Instrucțiuni conform TPI sau documentației unei acțiuni

În cazul în care codul producătorului este menționat într-un TPI sau document al unei acțiuni, acesta va fi utilizat pentru decontare. Dacă nu este vorba despre o acțiune de rechemare sau de atelier, în câmpul de comentarii se va introduce „**cod producător conform (de exemplu) TPI**”.



Geamurile

Se va verifica în ansamblu geamul cu privire la un cod de producător separat din trei caractere. În mod normal, acesta este specificat pe o etichetă aflată pe partea dinspre interior a geamului, nu se vede decât după ce geamul este demontat.

Marca oficială ștanțată pe geam (cea vizibilă din exterior) nu include niciodată un cod al producătorului din trei caractere.



Piesele fără obligație de identificare a codului de producător

Există unele componente care implică mai mulți producători și care nu sunt supuse obligației de identificare conform VW 105 40. Sunt incluse aici următoarele componente:

Anvelopele	
	
Citiți numele de marcă de pe flancul anvelopei și codul acestuia după cum urmează:	
Producător	Cod
Apollo Tyres	APX
AVON	AT1
Barum	BA1
Bridgestone	FTD
Conti	COO
Dunlop	DNO
Falken Tyre Europe GmbH	FTY
Firestone	6AD
Fulda	FUO
General	GTC
Goodyear	GYO
Hankook	DC6
JK TYRE - VECTRA	JK4
KAMA - Viatti	KV7
Kleber	KLE
Kumho	KEJ
Matador	MCP
Michelin	MJO
Mitas	UYS
Nexen	NXT
Nokian	NO5
Pirelli	VEO
Semperit	DSG
Toyo	TO5
Unriroyal	RUO
Vredestein	VR2
Yokohama Europe	RYH



Becurile



Codați numele producătorului după cum urmează:

Denumire comercială	Cod
GE Lighting GmbH	JAO
Hella	HLO
Jahn	JAO
Narva	NV2
Osram	OSO
Philips	PHA
Spahn	SPO
Sylvania	ZTV
Toshiba	TL6
Tungsrarn	TMO

Arcurile de supapă



Identificare: marcaj color vertical de 10 mm lățime pe întreaga lungime a arcului

Cod de culoare/ producător	Cod
verde Muhr und Bender	MUB
galben Isringhausen	JRH
alb Scherdel GmbH	EXO
albastru Pemovna Hostivar	YP6

Cod producator K21



K21 se foloseste dacă nu se aplică excepțiile sus-menționate, instrucțiunile din TPI, sau pentru piesele fără obligație de identificare cod producator

Dacă nu există niciun cod al producătorului pe piesă, introduceți codul „K21”. Specificați în câmpul de comentarii al solicitării „lipsă cod producător pe piesă”.

Dacă SAGA nu acceptă un cod al producătorului, verificați dacă există alte coduri pe piesă. Dacă nu este acceptat de SAGA nici unul dintre codurile existente pe piesă, partenerul service va informa importatorul. Dacă importatorul nu poate rezolva problema, acesta va transmite o cerere către Volkswagen.

Trebuie să fie incluse următoarele informații:

- codul importatorului
- codul dealerului
- codul solicitării de decontare cu indicativul sau (nr subcontract)
- codul piesei montate (14 caractere)
- fotografiile cu piesa demontata si toate inscrierile de pe ea
- toate codurile producătorului de pe piesă

2.4.2 Codul tipului de defect

Codul tipului de defect definește cea caracteristică a piesei defecte care a cauzat defecțiunea. Introduceți codul tipului de defect în SAGA/2 conform instrucțiunilor. Unele coduri de defect sunt descrise în [anexa A.3.1](#), altele sunt specificate în capitolul respectiv sau într-o informare tehnică despre produs (TPI).



2.5 Statusul piesei care a cauzat defecțiunea

Pentru piesele care nu trebuie introduse în circuitul de recondiționare a pieselor și nu sunt solicitate de importator sau de Volkswagen AG, până la noi dispoziții, nicio obligație de păstrare impusă de Volkswagen AG. Acestea pot fi eliminate ca deșeu la o luna după plata solicitării de decontare de către Importator. Eliminarea ca deșeu trebuie documentată.

O păstrare specială a pieselor este necesară numai la solicitarea importatorului sau a VolkswagenAG.

În privința pieselor de expediat către Importator / VolkswagenAG, se aplică următoarele:

Ca regulă generală, expeditorul este responsabil pentru expedierea corectă a pieselor.

Piese care au cauzat defecțiuni trebuie tratate cu atenție, deoarece sunt utilizate pentru analiza defecțiunilor și pentru acțiuni în regres îndreptate împotriva furnizorilor acestora.

Respectați indicațiile următoare.

Nerespectarea acestora va duce invariabil la stornarea solicitărilor de decontare respective.

Curățarea pieselor defecte

Piese defecte nu vor fi curățate cu soluții de curățare, deoarece piesa defectă poate fi afectată, cum ar fi prin deformarea / umflarea materialelor din plastic / cauciuc (garniturilor).

Bunurile periculoase

La manipularea bunurilor periculoase (de exemplu, airbaguri sau rezervoare de combustibil), se vor respecta prevederile legale (specifice țării) și informațiile din ServiceNet.

Defectele greu observabile

Exemple în acest sens sunt microfisurile în blocul motor, deformările parbrizului, defectele jantelor sau defectele huselor scaunelor. Acestea trebuie evidențiate clar, de preferință prin încercuire cu un marker color.

Nu este permis ca marcajul să deterioreze piesa expediată!

Dacă nu este posibil acest lucru, defectul va fi schițat / descris pe o foaie separată.



Beispiel einer markierten Windschutzscheibe

Recomandare:

Defectele vizibile numai în stare montată vor fi documentate prin realizarea de fotografii, ce vor fi anexate la raportul DISS.



Componentele hidraulice și pneumatice, motoarele, cutiile de viteze etc.

Orificiile unor astfel de piese trebuie obturate imediat după demontare și golirea eventualelor lichide rămase. Utilizați în acest sens capacele pieselor noi. Numai astfel vor putea fi analizate piesele respective. Se va preveni astfel deteriorarea piesei respective sau a altor piese, respectiv poluarea mediului ambiant. Dacă s-a livrat o piesă nouă (componentă ce conține lichid) fără capace, închideți cât mai bine posibil orificiile piesei înlocuite cu mijloace de atelier.

Ca regulă generală, solicitările de decontare vor fi stornate dacă orificiile componentelor expediate nu sunt închise corespunzător.



Piesă livrată fără capace



Orificii închise corespunzător

Componentele hidraulice ale frânelor și acționării ambreiajului se vor verifica împreună cu furnizorii acestora. Pentru aceasta, este necesară dezamblarea anumitor piese, astfel încât acestea să poată fi analizate. Piesele dezamblate care nu prezintă defecte în sensul garanției vor fi returnate.



Din motive de siguranță, nu este permisă montarea într-un autovehicul a pieselor returnate.

Toate componentele care conțin ulei trebuie golite înainte de expediere, astfel încât să se prevină o scurgere accidentală a uleiului.

Dacă se solicită expedierea unor subsansamble umplute, se va evidenția clar piesa defectă (de exemplu, pe raportul DISS tipărit).

Subsambblul trebuie protejat împotriva scurgerilor, astfel încât să se respecte normele de protecție a mediului.

CD-ul/ DVD-ul/ cardul SD al clientului din aparatul radio, schimbătorul de CD-uri sau sistemul de navigație înlocuit

Dacă nu poate fi scos un suport de date al clientului, procedați după cum urmează:

Aplicați un cod de bare tipărit din SAGA pe aparat.

Asigurați-vă că în solicitarea din SAGA, în fila „Informații despre defect”, în câmpul „Cod piesă care a cauzat defecțiunea” se utilizează numai abrevierea „CD”, „DVD” sau „SD”.

Această informație importantă este utilă pentru reducerea timpului de returnare a bunurilor clientului și asigură o gestionare rapidă a pieselor ce urmează a fi analizate.



2.5.1 Expedierea pieselor

Dacă importatorul sau Volkswagen AG solicită o piesă:

- La piesă și ambalaj se va atașa un cod de bare, lizibil, tipărit din SAGA/2.



La expediere:
1 ambalaj
1 piesă
1 cod de bare



În cazul mai multor piese care au cauzat defecțiuni incluse într-o solicitare, SAGA generează mai multe coduri de bare tipărite. Piese respective trebuie expediate împreună. Se vor include în colet toate codurile de bare tipărite. Se va aplica un cod de bare tipărit vizibil și lizibil pe ambalaj.



La expediere:
1 ambalaj
X piese
X coduri de bare



- **NOTĂ:** Codul de bare tipărit **nu** va fi motolit sau mănjit, respectiv tipărit în modul „draft” al imprimantei. La tipărirea pe o imprimantă cu jet de cerneală, se va utiliza hârtie adecvată. Liniile codului de bare nu vor fi neclare, deoarece în caz contrar nu poate fi citit codul de bare. Nu copiați codul de bare, deoarece astfel este afectată lizibilitatea acestuia.
- Se vor include toate informațiile necesare, cum ar fi descrierea defecțiunii și reclamația clientului.
- Se va asigura expedierea cât mai rapidă către importator a pieselor defecte solicitate partenerului service.

Sistemele de navigație sau radio-navigație, CD-playerele/ schimbătoarele de CD-uri, aparatele radio și unitățile de comandă pentru afișaj returnate [Valabil pentru toți importatorii, cu excepția SUA și Japoniei]

Costurile pentru unitățile de schimb pot fi decontate de Volkswagen AG numai dacă unitățile defecte sunt livrate Departamentului Garanții corespunzător.

Piese care au cauzat defecțiuni sus-menționate trebuie expediate cu o etichetă completată integral.

2.5.2 Instrucțiuni de ambalare a pieselor care au cauzat defecțiuni

- Codul de bare se va aplica întotdeauna pe piesă, cu excepția cazului în care piesa ar fi astfel deteriorată.
- Ca regulă generală, utilizați ambalajul original al pieselor de schimb.
- Expediați numai câte o piesă într-un ambalaj (în cazul mai multor piese, toate piesele care au cauzat defecțiuni având indicativul respectiv al solicitării) (folosiți câte un ambalaj separat pentru fiecare indicativ al codului solicitării de acordare a garanției).
- Asigurați-vă că nu se produc deteriorări suplimentare la ambalare și transport.
- Respectați reglementările legislative cu privire la manipularea materialelor periculoase.



2.6 Plata / completarea solicitărilor de decontare – documente necesare

2.6.1 Termenul de transmitere



Se vor respecta termenele de transmitere convenite prin contractul încheiat între importator și partenerul service, precum și între Volkswagen AG și importator.

2.6.2 Documentația necesară pentru solicitarea de decontare

1. Solicitarea de decontare
2. Fișa de lucru, cu descrierea completă și clară a sesizării / solicitării / reclamației clientului
3. Fișa de lucru, inclusiv înregistrările timpilor
4. Factura clientului sau copia în caz de culanță **și după caz**
 - Fișa de măsurători / protocolul de verificare a geometriei punților
 - Protocolul de diagnoză
 - Factura pentru reparații externalizate
 - Înregistrarea autorizării pentru vopsire
 - Factura pentru montarea inițială a unei piese de schimb originale noi sau recondiționate
 - Corespondența cu clientul
 - Raportul de reclamație cu privire la calitate / DISS
 - Înregistrări de service, fise de masuratori, teste, corespondente
 - Înregistrarea serviciului de asigurare a mobilității
 - Fotografii dacă sunt solicitate sau necesare



Toate documentele care au fost transmise electronic sau au fost arhivate electronic la partenerul service nu trebuie păstrate în format tipărit.

Toate documentele trebuie arhivate la partenerul service corect, complet și în clară corespondență cu autovehiculul.

2.6.3 Piese sau operatii de lucru transmise nejustificat pentru decontare

Corecțiile aduse solicitărilor de decontare

Importatorul va verifica solicitările de decontare transmise.

Solicitările, respectiv conținuturile solicitărilor neîndreptățite, incomplete sau incorecte vor fi returnate însoțite de un comentariu explicativ în SAGA/2, sau, ca alternativă, se va storna solicitarea în ansamblu (manoperă și materiale).

După o modificare sau stornare, solicitările de decontare rămase în SAGA/2 la nivel de partener service, **trebuie procesate de către partenerul service în termen de 14 zile**, fără încălcarea oricăror drepturi legale existente.

Verificarea/ analiza pieselor la producător

Departamentul Asigurarea Calității al Volkswagen efectuează verificări funcționale în condiții normale de funcționare în colaborare cu furnizorii de piese de schimb.

Dacă nu se constată nici o defecțiune / nici un defect la piesă, se va storna solicitarea de decontare în totalitate (manoperă și materiale).

În funcție de tipul verificărilor necesare, piesele respective vor fi returnate fie intacte, fie în starea în care se află după verificare însoțite de o notă corespunzătoare (consultați și informațiile furnizate în solicitarea de decontare din SAGA/2).

Din motive de siguranță, nu este permisă montarea pieselor returnate cu impact asupra siguranței autovehiculului, îndeosebi a componentelor sistemului airbag și a unităților de comandă. Piesa va fi însoțită de o notă corespunzătoare.



2.6.4 Acceptul de plata

Ca regulă generală, Volkswagen AG platește solicitările importatorilor de două ori pe lună.

Manopera

Decontările pentru manoperă se fac pe baza tarifului pentru manoperă acceptat de Volkswagen AG, calculat conform modelului de calculație în vigoare [Anexa A.4](#) și aprobat pentru lucrări în garanție, respectiv a tarifului pentru manoperă convenit cu importatorul.

Materialele

Decontările pentru materiale se fac pe baza prețului de vânzare de către Importator, cu adăugarea costurilor de livrare în depozit corespunzătoare.

Decontările pentru materiale în cadrul restituirilor în natură

Pentru piesele Volkswagen utilizate în caz de garanție sau în cadrul unei acțiuni, creditarea ulterioară la valoarea prețului de livrare din fabrică este realizată de Departamentul Piese de schimb originale. Aceasta va avea ca rezultat o livrare gratuită a pieselor uzate în sensul restituirii în natură efectuate de Volkswagen AG.

Informații cu caracter general

Creditarea se derulează sub rezerva verificării efectuate de Volkswagen AG.

2.6.5 Arhivarea solicitărilor

Toate documentele relevante pentru o solicitare trebuie să fie arhivate de către partenerul service. Trebuie să se asigure posibilitatea de accesare rapidă și ușoară a acestora în scopuri de verificare.

Păstrarea în format digital a documentelor relevante este permisă în următoarele condiții:

Transparență cu privire la momentul digitalizării documentelor originale, nu mai este permisă modificarea ulterioară a documentelor digitalizate; ca alternativă, trebuie să se asigure salvarea automată în sistem a unui istoric al modificărilor operate. Documentele trebuie să poată fi tipărite în orice moment și să poată fi citite fără nicio restricție; documentele digitalizate trebuie arhivate conform normelor în vigoare.

Obligația de păstrare a documentelor comerciale este parte a obligației de contabilizare și de păstrare a evidenței în sensul dreptului comercial și fiscal în vigoare. Independent de aceasta, Volkswagen AG solicită un termen minim de păstrare de 3 ani de la sfârșitul anului calendaristic curent.

3

Cazurile speciale de garanție





3.1 Dotări lipsă sau incorecte



Prevederile următoare se aplică numai dacă poate fi exclus furtul.

Piesele care au fost eliminate sau adăugate ca urmare a unor modificări aduse specificațiilor unui model nu pot fi decontate de Volkswagen AG.

3.1.1 Dotările suplimentare opționale

Dotările suplimentare opționale sunt acele dotări speciale disponibile pentru un anumit model în programul de vânzări. Reclamații cu privire la elemente lipsă sau incorecte ale echipamentelor se vor baza pe documentația specifică de vânzare, cum ar fi comanda, confirmarea comenzii, factura etc.

Dotările suplimentare opționale lipsă sau incorecte vor fi decontate de departamentul de vânzări corespunzător - în urma unei notificări prealabile.

Dacă s-a montat / livrat majoritatea dotărilor, decontarea se va face în cadrul garanției.

Exemplu: Golf: S-au comandat 4 jante din aliaj ușor ca dotare suplimentară opțională
S-au facturat 4 jante din aliaj ușor, însă s-au livrat doar 3; 1 jantă este din tablă.

* Decontare: Garanții

* Expediere piese: Garanții

Exemplu: S-a facturat tapițerie din piele, însă s-a montat tapițerie din stofă.

* Decontare: Vânzări export

* Expediere piese: Vânzări export

3.1.2 Dotările standard

Dotările standard sunt componente de bază ale unui tip de autovehicul, inclusiv dotările suplimentare opționale obligatorii pentru modelul respectiv. Acestea sunt specificate în documentația generală de vânzări.

Costurile pentru piesele lipsă, parțial lipsă sau incorecte se pot deconta în cadrul garanției.

În cazul în care o dotare inclusă în standard - de exemplu, plafonul panoramic - nu mai poate fi montată ulterior, adresați-vă responsabilului pentru garanții al importatorului.



3.1.3 Codarea defectelor

Piesă incorectă

	cod de tip defect	cod producător	tip reparație
piesă incorectă	0012	002	2

Pentru **piese incorecte multiple**, cum ar fi anvelope, jante, capace de roată, covorașe etc., se va transmite numai o solicitare de acordare a garanției pentru întregul set.

Marcarea poziției care a cauzat defecțiunea:

- Dacă există un cod de piesă separat pentru întregul set, se va identifica drept cauză codul respectiv. Cantitate utilizată: „1”. Se va ambala într-un singur ambalaj și se va pregăti pentru livrare întregul set. (1 cod de bare tipărit)
- Dacă pentru set nu există un cod de piesă separat și dacă toate piesele incluse în standard, incorect livrate, au același cod de piesă, se va transmite o solicitare cu cantitatea corespunzătoare (de exemplu, cantitatea „4”). Se va ambala și se va pregăti pentru livrare întregul set. (4 coduri de bare tipărite)
- Dacă nu există un cod de piesă separat pentru set și dacă acesta conține coduri de piesă diferite, se va identifica drept cauză un cod de piesă, iar celelalte piese vor fi indicate ca daune de consecință. Se va ambala într-un singur ambalaj și se va pregăti pentru livrare întregul set. (1 cod de bare tipărit)

Piesă lipsă

	cod de defect	cod producător	tip reparație
piesă lipsă	0038	002	1

Pentru **piese lipsă multiple**, cum ar fi anvelope, jante, capace de roată, covorașe etc., se va transmite numai o solicitare de acordare a garanției pentru întregul set.

Marcarea poziției care a cauzat defecțiunea:

- Poziția de operație de lucru (montare piesa) trebuie identificată ca fiind cauza defecțiunii.
- În cazul unor piese lipsă dintr-un ambalaj separat, se acordă 10 UT ca operație de reparație cu caracter unic, ce trebuie identificată ca fiind cauză a defecțiunii.

Notă cu privire la decontarea materialelor:

- Dacă există un cod de piesă pentru întregul set, se va utiliza codul respectiv.
- Dacă nu există un cod de piesă pentru set, se va utiliza codul de piesă pentru piesa / piesele lipsa, cu precizarea cantității corespunzătoare sau se vor utiliza codurile de piesă individuale, ex cod piesa stanga, cod piesa dreapta (daca sunt diferite).

3.1.4 Lipsa unui pachet de livrare, alte pierderi

S-ar putea ca un pachet de livrare sau alte dotări să se fi pierdut în timpul transportului. Astfel de cazuri vor fi raportate / decontate cu societatea de asigurări a transportatorului.

Decontare: Societate de asigurări a transportatorului

Piese lipsă din ambalajul separat închis de VOLKSWAGEN AG

Astfel de cazuri pot fi decontate în garanție. Situația trebuie documentată clar, prin fotografii încărcate în DISS.

Suplimentar față de prevederile capitolului 3.1.3 „Codarea defectelor”, se va utiliza pentru a marca locul defectului codul „B01” - ambalaj separat.



3.2 Bateriile de înaltă tensiune pentru autovehicule BEV și PHEV

Se vor respecta toate prevederile, normele de siguranță etc. valabile pentru efectuarea de reparații la autovehicule cu sistem de înaltă tensiune, depozitarea bateriilor de înaltă tensiune etc.

3.2.1 Decontarea lucrărilor de reparație sau înlocuire a bateriei de înaltă tensiune

Pentru autovehiculele PHEV și BEV, perioada de garanție pentru bateriile de înaltă tensiune este mai mare. Consultați [capitolul 1.1](#) Perioada respectivă se aplică următoarelor defectiuni:

Codificarea defectiunilor

Cod KD: S-a activat perioada de garanție pentru bateria de înaltă tensiune pentru următoarele:

9301	Modul baterie	9325	Calculator pentru BMS
9302	Carcasă baterie	9326	Carcasă conector BMS
9303	Baterie de înaltă tensiune	9327	Modul de contactoare baterie de înaltă tensiune
9308	Cablu de conexiune modul baterie	9328	Calculator pentru monitorizarea modulelor bateriei
9309	Element de răcire		
9324	Carcasă conector		

Tip de defect: conform SAGA/2

Cod producător: consultați [capitolul 2.4.1](#)

Tip de solicitare: 1 1 0 (garanția autovehiculului)

3.2.2 Decontarea costurilor de reciclare și / sau transport la centrul de reciclare

Valabilitate



Aceste informații și posibilitatea de decontare sunt valabile numai pentru țările membre ale UE și AELS și pentru Regatul Unit al Marii Britanii - valabil până la noi dispoziții.

Aplicabilitatea se limitează la bateriile de înaltă tensiune ale autovehiculelor BEV și PHEV și bateriile hibrid moderat. Pentru simplificarea textului, acestea vor fi denumite în cele ce urmează baterii de înaltă tensiune / baterii HV.

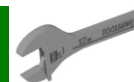
Importatorul este responsabil pentru derularea corectă a procesului de reciclare la nivelul pieței.

- Costurile cu ambalajul de transport pentru bateriile / modulele de înaltă tensiune în stare critică (în cazul bateriilor / modulelor în stare necritică, se va utiliza ambalajul original al piesei de schimb noi.)
- Costurile de transport al bateriilor / modulelor de înaltă tensiune la centrul de reciclare.
- Costurile de reciclare a bateriilor / modulelor de înaltă tensiune pot fi decontate de Volkswagen AG prin intermediul SAGA/2.

Există 3 situații de decontare diferite:

1. Reparații în garanție și acțiuni
2. Lucrări plătite de client (înlocuirea bateriilor / modulelor HV în afara garanției)
3. Sfârșitul duratei de viață

Tipuri de cutii pentru baterii/ module în stare critică				
Cu perete simplu			Cu perete dublu	
S-Box X2	M-Box X2	XXL-Box	L-Box	LP-Box
Categoria -1-	Categoria -2-			Categoria -3-



Cazul 1: Reparații în garanție și acțiuni

Serie caroserie: autovehiculul de la care provine bateria / modulul HV
Tip de solicitare: 1 – HV / 9 - HV
Cod de reparație: 1
Cod de defectiune: S414 0010 WWO
Operație de lucru străină (fremd):

	Baterie în stare necritică	Baterie în stare critică
Costuri de transport	S414 00 PF	S414 CR PF
Costuri de reciclare	S414 00 PG	S414 CR PG
Ambalare baterie categoria -1-	Utilizați ambalajul original	S414 CR PI
Ambalare baterie categoria -2-		S414 CR PJ
Ambalare baterie categoria -3-		S414 CR PK

In câmpul de comentarii din SAGA: inscrieti numărul solicitării aferent reparației / înlocuirii bateriei sau modulului

Cazul 2: Lucrări plătite de client (înlocuirea bateriei / modulului în afara garanției)

(valabil numai pentru autovehicule livrate după 01.01.2020)

Serie caroserie: autovehiculul de la care provine bateria / modulul HV
Tip de solicitare: 1 – HV
Cod de reparație: 1
Cod de defectiune: S415 0010 WWO
Operație de lucru străină (fremd):

	Baterie în stare necritică	Baterie în stare critică
Costuri de transport	S415 00 PF	S415 CR PF
Costuri de reciclare	S415 00 PG	S415 CR PG
Ambalare baterie categoria -1-	Utilizați ambalajul original	S415 CR PI
Ambalare baterie categoria -2-		S415 CR PJ
Ambalare baterie categoria -3-		S415 CR PK

Cazul 3: Sfârșitul duratei de viață

(valabil numai pentru autovehicule livrate după 01.01.2020)

Serie caroserie: autovehiculul de la care provine bateria / modulul HV
Tip de solicitare: 1 – HV
Cod de reparație: 1
Cod de defectiune: S416 0010 WWO
Operație de lucru străină (fremd):

	Baterie în stare necritică	Baterie în stare critică
Costuri de transport	S416 00 PF	S416 CR PF
Costuri de reciclare	S416 00 PG	S416 CR PG
Ambalare baterie categoria -1-	Utilizați ambalajul original	S416 CR PI
Ambalare baterie categoria -2-		S416 CR PJ



Ambalare baterie categoria -3-		S416 CR PK
Ambalare baterie	S416 00 PH	

3.2.3 Cazurile speciale de garanție după acțiuni (acțiuni extinse, de atelier sau de rechemare)

Pentru bateriile de înaltă tensiune (sau componentele acestora) ale autovehiculelor BEV și PHEV, se aplică următoarele după o acțiune în care s-a reparat sau înlocuit bateria, cu aplicarea perioadei de garanție pentru bateria de înaltă tensiune (tipul de solicitare 1-10).

În cazul în care perioada rămasă de garanție pentru baterie după efectuarea acțiunii este de mai puțin de 2 ani, sau dacă numărul de kilometri parcurși de autovehicul depășește 160.000 km / 100.000 mile, se poate aplica perioada de garanție de 2 ani pentru piese de schimb. [Consultați capitolul 8.2.](#)

3.2.4 Cazurile speciale de garanție după achiziționarea unei baterii de înaltă tensiune, piesă de schimb originală, de către client sau societatea de asigurări (de exemplu, repararea unei avarii în caz de accident)

Pentru bateriile de înaltă tensiune (sau componentele acestora), după înlocuirea bateriei de înaltă tensiune se aplică perioada de garanție pentru bateria de înaltă tensiune (tipul de solicitare 1-10).

În cazul în care perioada rămasă de garanție pentru baterie după înlocuire este de mai puțin de 2 ani sau dacă numărul de kilometri parcurși de autovehicul depășește 160.000 km / 100.000 mile, se poate aplica perioada de garanție de 2 ani pentru piese de schimb pentru restul perioadei de garanție pentru piese de schimb. [Consultați capitolul 8.2.](#)

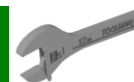
3.2.5 Returnarea bateriilor/ modulelor de înaltă tensiune pentru analiză la unitatea VW AG/ furnizorului (informații pentru Departamentul de gestionare piese defecte transmise)

Obiectivul este acela de a se transporta direct de la dealer la destinatar (unitate VW sau a furnizorului) bateriile/ modulele de înaltă tensiune necesare pentru analiză.

Coordonarea între solicitant, prestatorul de servicii logistice și dealer se va derula integral prin intermediul importatorului. Acesta se va afla în strâns contact cu solicitantul bateriei sau modulului de înaltă tensiune.

Importatorul va coordona data preluării și se va asigura că sunt îndeplinite toate cerințele pentru transport (clasificare, stivuitor cu furci, acces etc.).

Costurile de transport, adresele de preluare și livrare vor fi furnizate în prealabil de către solicitant.



3.3 Dotări speciale ale Volkswagen AG

Dotările speciale sunt documentate în mod normal prin intermediul unei etichete autocolante aplicate în zona etichetei cu datele autovehiculului din documentația de bord și de pe autovehicul.

În cazul Volkswagen Passenger Cars, se vor respecta de asemenea instrucțiunile din ServiceNet.

Indicați întotdeauna numărul solicitării de pe eticheta autocolantă.



În cazul unor reclamații cu privire la dotările speciale, se vor transmite de asemenea rapoarte DISS conform instrucțiunilor

3.4 Volkswagen R GmbH dotari speciale pentru pentru autoturisme Volkswagen

Din principiu, toate dotările pentru Volkswagen R GmbH sunt supuse condițiilor de acordare a garanției ale mărcii Volkswagen.

Reclamațiile vor fi rezolvate cu utilizarea de piese de schimb originale Volkswagen®, materiale originale Volkswagen sau piese de schimb Volkswagen R GmbH.

Pentru procesarea solicitărilor de acordare a garanției, se aplică toate informațiile relevante din Manualul de garanții, ServiceNet și ale Volkswagen R GmbH.

Pentru întrebări referitoare la aprovizionarea cu piese de schimb sau procesarea solicitărilor de acordare a garanției care nu sunt lămurite aici, contactați Importatorul:

Tipuri de autovehicule ale Volkswagen R GmbH

Responsabilitatea cu privire la garanția pieselor este identificată prin codurile sau combinațiile de coduri PR:

FC1	Autovehicul standard cu personalizare de catalog	
FC1 + SY7	Autovehicul standard, eventual cu personalizare de catalog	+ Specificații unicat
FC1 + S1X	Autovehicul standard, eventual cu personalizare de catalog	+ Autovehicul special sau de serie mică
Golf Limousina, Golf Plus, Golf Sportsvan, Touran, Tiguan cu S1X și / sau SB5	Autovehicul standard, eventual cu personalizare de catalog	Autovehicul special
Procesarea prin	SAGA/2	Volkswagen R GmbH

Procesarea prin Volkswagen R GmbH se va face cu suportul Importatorului.

3.4.1 Personalizare de catalog (FC1)

Personalizarea de catalog poate fi recunoscută prin intermediul codului PR **FC1**. Piese necesare sunt menționate în catalogul ETKA și pot fi comandate prin Departamentul Piese de Schimb.

Obiectele personalizărilor de catalog Volkswagen R GmbH vor fi tratate la fel ca în cazul garanției, garanției comerciale și culanței normale, putând fi procesate în SAGA/2 prin intermediul Volkswagen.



3.4.2 Personalizare unicat (FC1+SY7)/ autovehicul special/ de serie mică (FC1+S1X)

Informații cu caracter general

Procesarea descrisă aici acoperă doar obiectele personalizărilor Volkswagen R GmbH cu excepția personalizărilor de catalog.

Deciziile cu privire la serviciile de culanță sunt voluntare și se iau doar în cazuri excepționale.

În cazul unor solicitări neîndreptățite de acordare a garanției, Volkswagen R GmbH își rezervă dreptul de a imputa solicitanților costurile aferente verificării solicitărilor respective.

Solicitarea de acordare a garanției

Pentru achitarea reparațiilor efectuate în garanție, trebuie emisă o factură conform facturii clientului (contract normal).

Aveti in vedere:

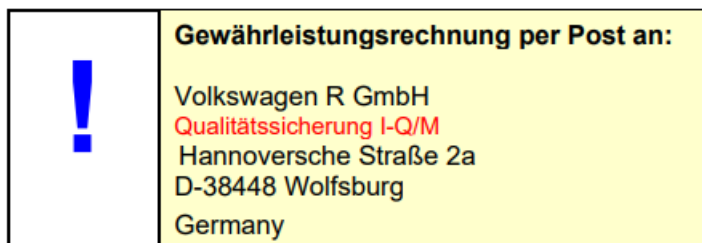
- Destinatarul facturii (conform celor de mai jos)
- Marcați operația de lucru sau piesa care a cauzat defecțiunea
- Atașați o descriere detaliată a reclamației dacă aceasta nu este inclusă în raportul DISS

Se aplică termenele de transmitere conform contractului de partener service Volkswagen.

Dacă se solicită garanția pentru piese de schimb, trebuie transmisă o dovadă a achiziționării (copia facturii) împreună cu factura pentru garanție.

Pentru reparații cu înlocuire de piese, trebuie atașată fișa de date.

Piese de schimb trebuie comandate la Volkswagen R GmbH.



Solicitarea de acordare a garanției se expediază prin poștă.



Tratarea pieselor în garanție

Toate piesele înlocuite în garanție trebuie returnate către Volkswagen R GmbH.

Pentru tratarea pieselor se aplică instrucțiunile Volkswagen AG cu privire la piesele care au cauzat defecțiunea, cu excepția:

- Pentru identificarea pieselor în garanție care au cauzat defecțiuni, trebuie atașate fișa de date „Piesă care a cauzat defecțiunea Volkswagen R GmbH” v mai jos, și o copie a solicitării de decontare garanție.
- Piesa trebuie expediată în ansamblu și ambalată cu asigurarea unei protecții suficiente.
- Partenerul service va expedia gratuit piesa către Volkswagen R GmbH prin UPS, cu specificarea codului de client UPS.

	Codul de client UPS 32A241 Volkswagen R GmbH Qualitätssicherung I-Q/M Hannoversche Straße 2a D-38448 Wolfsburg Germania
--	---

Achitarea

Achitarea costurilor aferente pieselor solicitate și serviciilor prestate:

- Se va achita prețul de cost, inclusiv costurile de transport al pieselor utilizate. Trebuie atașată o copie a facturii la factura de garanție.
- Manopera în se va achita pe baza timpilor specificați sau timpilor efectivi de reparație și a tarifului de garanție aprobat.

Restricții cu privire la obligațiile garanției

Toate specificațiile Volkswagen R GmbH sunt supuse condițiilor de acordare a garanției ale mărcii Volkswagen.

- Piesele neoriginale vor fi respinse.
- Deciziile cu privire la serviciile de culanță sunt voluntare și se iau doar în cazuri excepționale.
- De asemenea, Volkswagen R GmbH își rezervă dreptul de a imputa solicitanților costurile aferente verificării solicitărilor respective.

Personalizare unicat pentru Phaeton

Pentru autovehicule Phaeton prevăzute cu specificații unicat, se aplică procedura de mai sus pentru personalizarea unicat. În plus, se aplică cerințele de fabricație ale Volkswagen AG pentru Phaeton.



Volkswagen R GmbH

Datenblatt schadensverursachendes Bauteil	
Schadensverursachendes Bauteil auf Rechnung kennzeichnen und eine Kopie der Rechnung beifügen	
Empfänger des Teiles: Volkswagen R GmbH - Qualitätssicherung I-Q/M - Hannoversche Straße 2a D-38448 Wolfsburg	Absender: VW-Partner:* Partner-Nr.:* Rech-Nr.:* Tel.-Nr.:* Ansprechpartner:*
mit * gekennzeichnet = Pflichtfelder	
Datum Versand Schadensteil:*	wird von Volkswagen R GmbH ausgefüllt
Eingangsdatum Schadensteil	
Schadensdaten	
FIN.: WV_ ZZZ _ _ Z _ _ _ _ _	
Teilenummer Schadensteil:*	
Vorgangsdokumentation	
DISS (BA-ID.):	Annahmedatum:* _ _ . _ _ . 20 _ _
KUBA (Vorgangs-Nr.):	Reparaturende:* _ _ . _ _ . 20 _ _
TPI-Nr.:	Wiederholreparatur JA <input type="checkbox"/>
Schadensverusachendes Bauteil:*	
Schadensbild laut Partner / Feldbeanstandung*	
Genaue Beschreibung des Schadensfalls / der Kundenbeanstandung durch den Partner, sofern nicht in der DISS-Meldung bereits gemeldet. (Wie, wann und wodurch ist der Schadensfall aufgetreten).	
Descărcare: ServiceNet → „Garanții” → „Descărcare pentru	
Vergütung nur bei vollständig ausgefülltem Formblatt !	

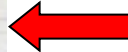


3.5 Dotările speciale pentru autovehiculele utilitare Volkswagen

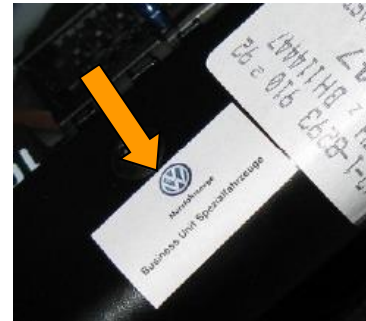
3.5.1 Autovehiculele utilitare Volkswagen afectate

Autovehiculele Volkswagen Commercial Vehicles pot fi comandate fie astfel încât să fie prevăzute cu accesorii suplimentare din fabricație, fie ca autovehicule speciale.

Autovehiculele sunt identificate printr-o etichetă autocolantă aplicată în documentația de bord sau în zona etichetei cu datele autovehiculului.



sau



Valabil pentru următoarele modele:

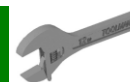
- Amarok
- Caddy
- T5/T6/T6.1 cu caroserie deschisă și închisă
- Crafter cu caroserie deschisă și închisă

În majoritatea cazurilor de dotare, codurile PR încep cu „Y”.



Aceste dotări trebuie avute în vedere în solicitările de decontare din SAGA/2 conform acestui capitol.

Pentru toate aceste dotări speciale, trebuie un raport DISS pentru orice solicitare de decontare garanție / culașta.



3.5.2 Recepția service și executarea reparației

Pentru o solicitare de decontare garanție pentru o reparație a unei dotări speciale se aplică toate instrucțiunile pentru procesarea solicitărilor de acordare a garanției.

Numeroase piese care se abat de la versiunea standard sunt menționate în Catalogul pieselor de schimb sau în buletinele informative corespunzătoare referitoare la piesele de schimb.

ETKA → Infoline → Tehnologii → Fișe tehnice piese de schimb originale

Buletinele informative referitoare la piesele de schimb respective conțin informații importante pentru numeroase reparații, deci trebuie să se țină cont de acestea.

În continuare este prezentat un scurt extras din lista de buletine existente:

		Buletin piese de
T5	California / Multivan Beach	0 - 175
Caddy	Tramper	0 - 177
T5	Multivan Business	0 - 183
T5	Multivan PanAmericana	0 - 186
T5	Multivan Startline	0 - 187
T5	Multivan cu ampatament lung	0 - 188
T5	Faruri bi-xenon	0 - 191
T5	California Polyroof cu plafon înalt	0 - 192
T5	California „No limit”	0 - 194
T5	California „Black Edition”	0 - 199
T5	California Beach „cape2cape”	0 - 200
Caddy GP	Style Edition	0 - 203
Caddy GP	Tramper	0 - 204
Caddy GP	Comfortline Edition	0 - 205
T5 GP	Multivan Edition 25	0 - 206
T5	California Biker	0 - 208
Caddy GP	„Roncalli” și „Roncalli Edition”	0 - 209
T5 + T5 GP	Pachete de dotare T5 (pachete Y)	0 - 211
T5 GP	Transporter Rockton	0 - 212
T5 GP	Multivan Business	0 - 215
T5-GP	California Comfortline Europe	0 - 217
Caddy	Pachete de dotare (pachete Y)	0 - 218
T5-GP	California Comfortline / Beach Edition	0 - 219
T5-GP	Pachet de dotare „Hannover 96”	0 - 220
T5	Transporter „Edition”	0 - 221
Caddy	„JAKO-O”	0 - 224
Caddy	Edition „30”	0 - 225
T5	Caravelle „Edition”	0 - 230
T6	Pachete de dotare T6 (pachete Y)	0 - 318
Grand California	Documentație și aprovizionare cu piese de schimb	0 - 340
Crafter	Crafter cu dotare interioară CEP SOMMER	0 - 341
Amarok	Capitonaj zonă de încărcare	8 - 195
T5	Router WLAN pentru California Beach și Comfortline	9 - 121

Dacă sunt necesare informații suplimentare sau comenzi de piese, solicitați informații la Departamentul piese de Schimb, sau la Garanții / Importator.

3.5.3 Întocmirea solicitării

Costurile cu manopera

Pe cât posibil, se vor utiliza codurile pentru operațiile de lucru pentru lucrările standard. Dacă nu este disponibilă o operație de lucru, aceasta va fi creată conform liniilor directe anterioare (...99).



Costurile cu materialele

Dacă piesele pot fi comandate prin intermediul Catalogului Pieselor de Schimb ETKA și procurate direct de la Volkswagen Original Parts, prețurile sunt incluse în SAGA/2.

Pentru alte piese de schimb: Costurile pentru piesele de schimb speciale trebuie contabilizate ca materiale externe / straine / fremd.

Pentru aceasta, piesele de schimb respective cu codul de piesă specială trebuie menționate separat, cu introducerea valorii facturate importatorului de către Volkswagen Commercial Vehicles.

Codificarea defectiunilor

Cod KD: Pentru piesele de schimb care pot fi comandate prin intermediul catalogului ETKA, se vor utiliza codurile KD pentru piesele standard.

Pentru toate piesele de schimb care nu pot fi comandate prin intermediul catalogului ETKA, ci prin intermediul Customized Solution, se vor utiliza următoarele coduri KD.

- 6745 Ornamente de prag
- 6762 Capace de protecție / tăvi portbagaj
- 6711 Cod colectiv motor / cutie de viteze
- 6741 Cod colectiv dotări exterioare
- 6741 Cod colectiv dotări interioare
- 6781 Cod colectiv componente electrice

Cod tip defect: conform SAGA/2

Cod producător: Se va utiliza codarea producătorului conform cu [capitolul 2.4.1](#)

Tip de solicitare: **1 1 0** pentru garanția autovehiculului
I A G în cazul unei garanții extinse valabile (cod PR)
2 1 0 pentru culanța

3.5.4 Expedierea pieselor

Piesele care au cauzat defecțiuni trebuie tratate ca toate celelalte piese în garanție.

4

Garanția pentru vopsea / garanția împotriva perforării prin coroziune



4.1 Informații cu caracter general referitoare la protecția caroseriei pe termen lung

Protecția caroseriei pe termen lung

Introducerea garanției pentru vopsea și împotriva perforării prin coroziune este o nouă dovadă a nivelului calitativ ridicat al autovehiculelor Volkswagen. Atitudinea orientată spre client este evidențiată de faptul că protecția caroseriei pe termen lung nu presupune verificări costisitoare și extinse sau reprelucrări.

Obligația de consiliere

Aceasta nu exonerează însă partenerul Volkswagen de obligația de a consilia competent clientul în acest domeniu. Acest lucru este valabil în special atunci când, de exemplu, la efectuarea unei inspecții service anuale, starea generală a autovehiculului sugerează că respectivul client nu respectă instrucțiunile de îngrijire a autovehiculului sau chiar le ignoră, punând astfel în pericol dreptul său la garanție.

Îngrijirea autovehiculului

Aceasta include spălarea și ceruirea periodică a autovehiculului, precum și remedierea imediată a deteriorărilor exterioare și a urmelor vizibile de rugină.

Pentru a se putea oferi din timp clientului informații profesionale referitoare la simptome ale coroziunii, se efectuează o verificare vizuală cu privire la deteriorări vizibile și urme de rugină în cursul inspecției service anuale, inclusiv la nivelul podelei.

Decizia orientată spre client

Partenerul Volkswagen va trata fiecare caz de defect în mod obiectiv, cu luarea în considerare doar a aspectelor de ordin tehnic în cursul evaluării. Dacă nu se poate conchide că îngrijirea precară a determinat apariția unui anumit defect, se va lua o decizie orientată spre client.

Linii directe pentru lucrările de vopsitorie

Se vor respecta instrucțiunile de reparație din Liniile directe Volkswagen pentru lucrările de vopsitorie. Asigurați-vă că este disponibilă la nivelul rețelei de dealeri cea mai recentă ediție a Liniilor directe Volkswagen pentru lucrările de vopsitorie.

Garanția pentru vopsea/coroziune după reparații la caroserie

Pentru menținerea dreptului la garanție, reparațiile, cum ar fi în cazul daunelor produse în urma unui accident, trebuie efectuate conform liniilor directe ale Volkswagen AG, iar piesele de schimb trebuie protejate împotriva coroziunii. În acest sens, Volkswagen AG a elaborat planuri de ceruire a cavitațiilor, ce sunt disponibile în manualele de reparații la caroserie.

4.2 Defectiunile de vopsea

Justificarea pentru decontarea unei defectiuni de vopsea nu mai poate fi evaluată după efectuarea reparației. Acest lucru este valabil și în cazul reclamațiilor cu privire la coroziune. Din acest motiv, înaintea reparației, trebuie efectuată o evaluare competentă de către specialistul pe probleme de vopsea al importatorului; se va determina volumul de lucrări de reparație și se va emite o autorizare cu limită de costuri (există o obligație de raportare 100% înainte de reparație, cu excepția reparațiilor minore de până la 50 UT și reparațiilor vopselei descrise într-un TPI al producătorului sau în manuale de reparație specifice). Manualul „Evaluarea vopselei autovehiculului” prezintă liniile directoare pentru evaluarea competentă, clară și unitară a vopselei autovehiculelor noastre.

Partenerul service trebuie să întocmească raportul de autorizare a lucrărilor de vopsitorie din punct de vedere tehnic prin Informare Defectiune Vopsea / Coroziune și din punctul de vedere al costurilor APDG – Acord Prealabil Decontare Garantie și să îl transmită în SAGA în vederea verificării și aprobării. După autorizarea lucrărilor de vopsitorie, partenerul service trebuie să finalizeze reparațiile până la data specificată.

La stabilirea volumului de reparații, trebuie luată în considerare valoarea actuală a autovehiculului. În cazul în care costurile de reparație sunt disproporționat de mari în raport cu valoarea de piață actuală a autovehiculului, adresați-vă mai întâi specialistului pe probleme de vopsea al importatorului.

4.3 Decontarea defectiunilor de vopsea și de coroziune

Tip de solicitare

Decontarea tuturor tipurilor de defecte de vopsea cu excepția 0001, 0002, 0003, 0005

Tip de solicitare: 1 50 în perioada de garanție (garanție comercială) pentru vopsea (3 ani)
9 50 garanția (garanția comercială) pentru vopsea înainte de livrare

Numai pentru decontarea tipurilor de defecte 0001, 0002, 0005

Pentru Volkswagen Passenger Cars:

- În perioada de garanție (garanție comercială) pentru vopsea (3 ani)
Tip de solicitare: 1 60
- *În afara perioadei de garanție pentru vopsea de 3 ani, se va face o cerere de culanță în SAGA/2. Dacă este disponibilă o culanță:*
Tip de solicitare: 2 60

Pentru Volkswagen Commercial Vehicles:

Tip de solicitare: 1 60

Numai pentru decontarea tipului de defect 0003

Decontarea reclamațiilor justificate cu privire la perforare prin coroziune (conform definiției) în perioada de garanție / garanție comercială

Tip de solicitare: 1 60

Manopera

Manoperă internă: Utilizați codurile operațiilor de lucru conform APOS(2)

Dacă nu sunt disponibile coduri pentru operațiile de lucru, creați un cod de operație de lucru cu indicativul „99”

Manoperă externă: Cod operație de lucru externă (fremd)
L000 00 00: lucrări de vopsitorie externalizate (fremd)

Se va deconta manopera externă netă minus eventualul discount acordat. Ca regulă generală, se vor rambursa maxim costuri cu manopera la valoarea aferentă manoperei interne. În cazul în care costurile efective sunt mai mici decât valoarea aferentă manoperei interne, se vor rambursa numai costurile efective. Se vor lua în considerare eventualele discounturi și / sau bonusuri acordate.

Materialele de vopsire: (unități de materiale de vopsire (PMU))



Conform liniilor directoare ale producătorului, pentru lucrări de vopsire care urmează să fie decontate în garanție, trebuie utilizate numai materiale originale Volkswagen sau produse ale furnizorului de vopsea omologate de Volkswagen. Se aplică de asemenea și lucrărilor de vopsire externalizate.

Codul de piesă de utilizat (1 unitate de material de vopsire 1 UM):

Vopsea bicomponentă monostrat	L2K 000 000 FM
Vopsea de bază bistrat AQUA Plus	LGW 000 000 FM
Vopsea de bază transparentă bistrat AQUA Premium	LWG 055 000 FM
Vopsea de bază cu efect bistrat AQUA Premium	LWG 057 000 FM
Pentru vopsea originală Volkswagen utilizați unitatea de material de vopsire cu terminația S0	



Prin menținerea sistemului (de exemplu, nivelurile de prețuri 3 și 7), importatorul trebuie să se asigure că partenerii service pot solicita decontarea unităților de materiale de vopsire.

Ca regulă generală, rambursarea maximă este prețul codului de piesă originală S0 respectiv. În cazul în care costurile efective sunt mai mici, se vor rambursa numai costurile efective. Se vor lua în considerare eventualele discounturi și / sau bonusuri acordate.

Comandă internă: Vopsea originală Volkswagen / materiale de vopsire omologate de Volkswagen

- Introduceți drept cantitate numărul de unități de materiale de vopsire (UM) conform indicațiilor din APOS, codul operației de lucru .
- Pentru lucrări de vopsitorie fără cod operație de lucru, trebuie utilizat ca referință numărul de UM al unei operații de manoperă vopsitorie din lista de coduri de operații de lucru.
- Ca și cantitate pentru codurile de piesă de mai sus:
Vopsea originală Volkswagen => indicativ S0 => ca piesă de schimb originală
Vopsea omologată => indicativ FM => ca material extern (fremd)

Comandă subcontractată: Vopsea originală Volkswagen / materiale de vopsire omologate de Volkswagen

- Ca regulă generală, se vor rambursa numai costuri cu materialele la valoarea aferentă lucrărilor proprii. În cazul în care costurile efective cu materialele sunt mai mici decât valoarea aferentă lucrărilor proprii, se vor rambursa numai costurile efective. Se vor lua în considerare eventualele discounturi și / sau bonusuri acordate.
- Factura externă trebuie împărțită în costuri per cod de defectiune în manoperă și materiale.
- UM utilizate trebuie evidențiate per cod de defectiune ca material extern prin codul de piesă LACKMATF.
- În caz contrar, se aplică aceleași instrucțiuni ca în cazul unei comenzi interne.

4.4 Codarea defectiunilor de vopsea / coroziune

- Fiecare componentă care prezintă o defectiune justificată va fi decontată cu un cod KD separat.
- Se va utiliza codul KD din poziția de operație corespunzătoare sau din catalogul codurilor de defectiune.
- Aceste instrucțiuni sunt valabile și pentru lucrări subcontractate.

Codificarea în SAGA/2

Cod KD		Cod de defect		Loc defect de vopsea 3)		Cod producător 4)	

- 1) conform catalogului codurilor de defectiuni / listei de operații de lucru
- 2) conform catalogului codurilor de defect / ELSA
- 3) conform raportului de reclamație cu privire la vopsea / ELSA
- 4)
 - Caroserie cu uși, capotă și capac portbagaj (coduri de reparație 1 și 2) → 002
 - Accesorii vopsite fără demontare (cod de reparație 1) → 002
 - Accesorii vopsite cu demontare (cod de reparație 2) → **citiți codul producătorului**
 - dacă nu poate fi identificat codul producătorului → K21

Tipurile de defecte

Explicații detaliate cu privire la tipurile de defecte de vopsea se găsesc în [Anexa A.3.2](#)

Locul defectiunii

O prezentare ilustrată a celor mai importante locuri ale defectiunilor și un tabel explicativ se găsesc în [Anexa A.3.3](#)

5

Garanția extinsă Volkswagen



Garanția extinsă Volkswagen

Informații cu caracter general

Pe tot mai multe piețe, Volkswagen oferă direct o garanție extinsă pentru autovehicule noi în momentul achiziționării autovehiculului.

Această garanție extinsă oferă condiții similare garanției/ garanției comerciale Volkswagen pentru autovehicule Volkswagen noi și poate fi decontată la orice partener service autorizat Volkswagen.

Clientul poate alege diferite opțiuni (coduri PR) pentru perioadă și numărul de kilometri parcurși.

Durata garanției extinse	1 an			2 ani			3 ani		
	Parcurs total maxim (în km)	30.000	60.000	90.000	40.000	80.000	120.000	50.000	100.000
Parcurs total maxim (în mile)	20.000	40.000	60.000	25.000	50.000	75.000	30.000	60.000	90.000
Cod PR	EA1	EA2	EA3	EA4	EA5	EA6	EA7	EA8	EA9

Nu pe toate piețele / pentru toate modelele sunt disponibile toate codurile PR sus-menționate în programul de vânzări.

Sunt disponibile coduri PR suplimentare și specifice țării, cum ar fi: EB2, EB3, EB4, EJ1, EJ4, EJ5, EJ8, EE1. Durata și parcursul total maxim se găsesc în datele contractuale respective. Garanția respectivă o asigură Importatorul / dealerul care a livrat mașina – nu se preia ca și Garanție Extinsă a Volkswagen AG.

Datele contractuale salvate în Carport indică dacă un autovehicul dispune de un contract de garanție extinsă în derulare. (consultați ELSA)

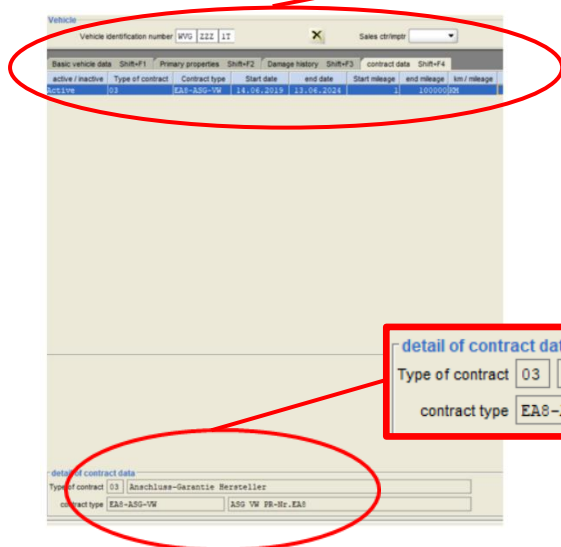
Pot exista autovehicule care, conform codului PR, nu dispun de o garanție extinsă. Aceasta se poate întâmpla ca urmare a înmatriculării ulterioare a unui autovehicul din antrepozit după vânzarea către un client care dorește o garanție extinsă.

Documentul cu referire la termeni și condiții de acordare a garanției extinse trebuie înmănat sau pus la dispoziția clienților. În acest sens, se va respecta legislația locală în vigoare cu privire la momentul și forma în care trebuie să se facă acest lucru.

Garanția extinsă Volkswagen

În SAGA/2 sunt furnizate informații în Date de bază ==> Autovehicule ==> Date contractuale (filă)

active / inactive	Type of contract	Contract type	Start date	end date	Start mileage	end mileage	km / mileage
Active	03	EA8-ASG-VW	14.06.2019	13.06.2024	1	100000	EM



Notă cu privire la întocmirea solicitării

Producător: V0100 Volkswagen PKW Volkswagen AG, Wolfsburg
sau
N0100 Volkswagen Nutzfahrzeuge Volkswagen AG, Wolfsburg

Tip de solicitare: I – A G

6

Culanța



6.1 Culața și clientul

- Culața este un instrument esențial de prevenire sau reducere a nemulțumirii clientului după expirarea perioadei de garanție sau garanție comercială.
- Pentru acordarea culaței, trebuie să existe o defectiune în sensul garanției (la ansamblurile / piesele / sistemele produsului livrat) și trebuie ca autovehiculul să fi beneficiat în trecut de dreptul la garanție.
- Culața poate fi acordată numai dacă autovehiculul este în proprietatea unui client final și este înmatriculat pe numele acestuia în momentul reparației.
- În cazul unei reclamații a clientului, se va utiliza întotdeauna activ culața.
- Costurile acoperite în cadrul culaței nu se vor factura clientului.
- Volkswagen AG rambursează o solicitare de acordare a culaței la fel ca în cazul unei solicitări de acordare a garanției, dar la nivelul valorii procentuale acordate pentru culață.
- Valoarea totală a culaței oferite de partenerul service Volkswagen (în valoare absolută pe baza prețului pentru client) trebuie să fie prezentată cu claritate clientului. Aceasta se poate face, de exemplu, printr-o mențiune foarte vizibilă pe factura clientului sau un document similar înmânat clientului.
- Culața reprezintă o prestație facultativă față de client, fără vreo obligație legală în acest sens. Nu există drepturi legale cu privire la culață. Culața este oferită clientului de către partenerul service Volkswagen în nume propriu și pe baza unei decizii proprii.
- Ca regulă generală, pentru efectuarea reparațiilor care vor fi decontate parțial sau total ca și culață se aplică aceleași instrucțiuni valabile și pentru reparațiile decontate ca și garanție.
- În esență, trebuie făcută o interogare de culață în sistemul SAGA/2, în funcție de autovehicul și defectiune, cu privire la o eventuală participare a Volkswagen AG la acoperirea costurilor reparației și în ce măsură (%) se va face aceasta.
- Se vor respecta „Instrucțiunile de decontare” separate, ce diferă de acestea, din informarea tehnică despre produs (TPI). Acestea trebuie utilizate în astfel de cazuri pentru solicitarea de culață.



Nu sunt permise solicitări de culață pentru piese de schimb!

6.2 Culața și istoricul de service

- În principiu, culața cere o dovadă cu privire la faptul că toate lucrările de service și întreținere au fost efectuate corespunzător, conform liniilor directoare ale producătorului.
- Culața poate fi acordată cu un istoric de service incomplet dacă nu există nicio legătură de cauzalitate între reclamația clientului, defectiune, și inspecția service neefectuată. Partenerul service Volkswagen trebuie să verifice dacă există vreo legătură între acestea.
- Dacă în momentul reclamației există un eveniment service scadent, culața poate fi oferită numai după efectuarea lucrărilor de service scadente, conform liniilor directoare ale producătorului.



6.3 Culanța individuală pentru client (KEP = CiG)

Pe lângă răspunsul primit la cererea de culanță lansată în sistem, partenerul service Volkswagen poate acorda o culanță individuală pentru client într-un % stabilit de către Partenerul Service. Culanța individuală pentru client poate fi combinată cu o culanță conform cererii de culanță.



Culanța individuală pentru client este utilizabilă pentru autovehicule cu o vechime de maxim 7 ani.

Numai în cazuri excepționale bine justificate și dacă există un istoric de service complet al autovehiculului, culanța CiG poate fi combinată cu o culanță pentru coroziune.

Participarea importatorului depinde de participarea partenerului service și poate fi cerută prin intermediul sistemului.

Exemplu de calculație la nivel de dealer

% culanță individuală pentru client acordat clientului	% contribuție importator	% contribuție service dealer
10	7	3
20	14	6
30	21	9
40	28	12
50	35	15
60	42	18
70	48	21
80	56	24
90	63	27
100	70	30

Exemplu de calculație la nivel de importator

% culanță individuală pentru client acordat clientului	% contribuție importator	% V %VWW	% contribuție service dealer
10	5	2	3
20	10	4	6
30	15	6	9
40	20	8	12
50	25	10	15
60	30	12	18
70	35	14	21
80	40	16	24
90	45	18	27
100	50	20	30

6.4 Culanța pentru autovehicule cu garanție extinsă sau cu asigurare autovehicule rulate

Nu sunt admise solicitări de acordare a culanței CiG în cazul unor:

- autovehicule cu garanție extinsă valabilă
- autovehicule cu asigurare pentru autovehicule rulate valabilă
- autovehicule rulate pentru care partenerul Volkswagen vânzător acoperă riscurile garanției pentru autovehicule rulate



Se va aplica doar culanța conform cererii de culanță.

6.5 Informații pentru cazuri speciale

Culanța Volkswagen AG este actualizată permanent, de aceea un factor de Kulanza emis are un termen de valabilitate limitat - 12 zile

Emiterea facturii partenerului service către client se va face în funcție de participația procentuală a Volkswagen AG și / sau importatorului.



În anumite cazuri, ca urmare a existenței unui risc deosebit sau unor circumstanțe speciale (caz dificil), poate fi necesară depășirea prevederilor cu privire la culanță. Aprobarea cu privire la participarea extinsă din partea Volkswagen AG va fi emisă în astfel de cazuri de Departamentul Garanții al Volkswagen AG.

Bineînțeles că importatorul sau partenerul service, în calitate de societăți independente, pot lua în considerare acordarea unei culanțe suplimentare, fără participarea Volkswagen AG.

6.6 Indicații privind piesele ce se vor utiliza în cazul reparațiilor ce vor fi decontate în culanță

- În cadrul tuturor reparațiilor pentru care se acordă culanță în baza cererii de culanță, piesa care a cauzat defecțiunea se va înlocui întotdeauna cu o piesă de schimb originală Volkswagen sau o piesă AUSTAUSCH, cu excepția cazului în care se prevede altfel printr-un TPI.
- În cazul autovehiculelor cu o vârstă mai mare de 4 ani ([consultați și prevederile cu privire la piesele de schimb Economy](#)), se pot utiliza piese de schimb Economy pentru remediarea daunelor de consecință.
- De asemenea, se pot utiliza piese de schimb Economy pentru toate reparațiile efectuate la autovehiculele clienților cărora li s-a oferit doar culanța individuală pentru client (CiG). ([autovehicule cu o vârstă mai mare de 4 ani, consultați și prevederile cu privire la piesele de schimb Economy](#))

7

Produsele digitale furnizate de Volkswagen



7.1 Serviciile mobile online

7.1.1 We Connect Go (Volkswagen Connect®) și Connect Fleet®

Pentru a putea utiliza serviciile We Connect Go (Volkswagen Connect®) sau Connect Fleet®, este necesar un conector de date, disponibil în gama de accesorii Volkswagen.

La unele modele Volkswagen Commercial Vehicles, cum ar fi Crafter, prevăzute cu casetă TelematikBox VW (OCU - cod PR) ce poate fi comandată din fabricație, serviciile Connect Fleet® pot fi utilizate fără un conector de date.

Dacă apare un defect în termenul de garanție la conectorul de date, se vor aplica în acest caz condițiile de acordare a garanției Volkswagen pentru accesorii. Piesa defectă va fi însoțită de o listă de verificare. Utilizați pentru cazurile aparute în termenul de garanție numai codul de piesă pentru accesorii Volkswagen. Nu se vor putea procesa cazurile cu cod de piesă local (fremd) sau listă de verificare locală.

În cazul unei reclamații în garanție referitoare la caseta TelematikBox VW (OCU), partenerul Volkswagen va verifica dacă există o defectiune la nivelul componentei. În acest caz, se va aplica procesul valabil în cazul unei garanții, garanții comerciale sau culanțe normale.

În cazul unor probleme în legătură cu serviciile We Connect Go (Volkswagen Connect®) sau Connect Fleet®, majoritatea clienților se vor adresa direct „Serviciului de asistență clienți al Volkswagen Connect”, deoarece așa sunt obișnuiți ca urmare a utilizării zilnice a altor servicii media digitale.

Vor fi însă de asemenea clienți care se vor adresa partenerului Volkswagen pentru a solicita ajutor.

Există TPI-uri aplicabile pentru verificarea și reproducerea eventualelor probleme în legătură cu serviciile Volkswagen Connect®.

Dacă s-a confirmat problema, s-a asigurat asistența conform TPI și s-a completat lista de verificare, partenerul Volkswagen poate utiliza 20 UT pentru operația de manoperă specificată și o poate deconta prin intermediul codului special de defectiune S367.

Notă:

Există conectoare de date comercializate de alți producători care acționează adesea unitatea de comandă a clapetei de accelerație sau clapeta răcitorului de gaze arse recirculate de la motoarele TDI. Deoarece fiecare alimentare cu tensiune a servomotoarelor consumă energie din baterie, se poate ajunge, în cazul unei baterii insuficient încărcate sau al unor perioade îndelungate de staționare, la descărcarea bateriei, și astfel la rămânerea autovehiculului în pană. Costurile respective nu sunt acoperite de garanție sau de serviciul de asigurare a mobilității.

7.1.2 Sistemul Car-Net – We Connect

La Volkswagen, rețeaua internet de la nivelul autovehiculului se numește Car-Net.

În funcție de piață, sistemul Infotainment și anul de fabricație, sunt disponibile diferite servicii. Informații referitoare la Car-Net și modul de înregistrare în sistem sunt disponibile de regulă în pagina web Volkswagen.

În cazul unor probleme în legătură cu Car-Net, majoritatea clienților se vor adresa direct „Serviciului de asistență clienți al Car-Net”, deoarece așa sunt obișnuiți ca urmare a utilizării zilnice a altor servicii media digitale.

Vor fi însă de asemenea clienți care se vor adresa partenerului Volkswagen pentru a solicita ajutor. Dacă este necesar, partenerul Volkswagen va verifica dacă reclamația clientului se referă la o defectiune acoperită de garanție la o componentă inclusă în specificațiile originale ale autovehiculului. Într-un astfel de caz, depinde de vârsta autovehiculului și numărul de kilometri parcurși dacă reparația se va face complet gratuit sau dacă va contribui clientul la acoperirea costurilor acesteia. În acest caz, se va aplica procesul valabil în cazul unei garanții sau culanțe normale.

Dacă nu este defectă nicio componentă a autovehiculului, sunt disponibile TPI-uri pentru verificarea și reproducerea eventualelor probleme în legătură cu Car-Net.

Dacă s-a confirmat problema, s-a asigurat asistența conform TPI și s-a completat lista de verificare, partenerul Volkswagen poate utiliza 20 UT pentru operația de manoperă specificată și o poate deconta prin intermediul codului de defect special S367.

7.1.3 Serviciile We

Portalul clienților We Volkswagen poate fi accesat prin intermediul unei aplicații pentru iOS și Android. Aplicația a fost creată pentru stabilirea de noi standarde în materie de concepție, funcționalitate și funcții disponibile în scopul asigurării unei experiențe mobile deosebite a clienților pe portal. Avantajele sunt evidente: O navigare intuitivă, o concepție clară, modernă și mai ales o funcționalitate optimizată pentru smartphone-uri – indiferent de unde s-ar afla utilizatorul.

Aplicația We Volkswagen include toate funcțiile uzuale disponibile pe portalul clienților. Prin urmare, aplicația este partenerul de drum ideal, indiferent dacă este vorba despre un client potențial, cumpărătorul unui autovehicul nou sau proprietarul unui autovehicul Volkswagen mai vechi.

Dat fiind faptul că aplicația și serviciile asociate, cum ar fi „We park”, sunt operate prin intermediul unui smartphone, nu există confuzii cu privire la dreptul la garanție al clienților noștri.

Este disponibilă o linie de asistență pentru tratarea problemelor în legătură cu aplicația.

7.2 We upgrade / Funcții la cerere

După activare și înregistrarea pe baza codului ID Volkswagen propriu la We Connect, clienții au posibilitatea de a activa noi funcții, cum ar fi funcția de asistență pentru faza lungă Light Assist sau funcția de comandă vocală. Funcțiile la cerere vor fi disponibile pentru tot mai multe modele Volkswagen prin intermediul magazinului In-Car integrat în sistemul Infotainment sau magazinului web integrat în We Connect - chiar și după achiziționarea autovehiculului. Aceste produse (actualizări / funcții la cerere) pot fi achiziționate direct de la Volkswagen AG și sunt supuse termenilor și condițiilor corespunzătoare.

7.2.1 Reclamațiile clienților referitoare la funcțiile la cerere activate

Dacă un client se adresează dealerului Volkswagen în legătură cu o problemă cu o funcție la cerere achiziționată, se va verifica mai întâi dacă funcția respectivă are starea „validă” în datele contractuale de baza ale autovehiculului.

La codarea reclamației clientului în DISS, se va verifica dacă este disponibil un TPI pentru remedierea defecțiunii în cazul unei astfel de reclamații.

Se vor respecta întotdeauna instrucțiunile din TPI cu privire la decontare.

Tip de solicitare: F OD

8

Garanția pentru piesele de schimb Volkswagen





8.1 Valabilitate

- Piese de schimb originale Volkswagen®
- Piese AUSTAUSCH - recondiționate - originale Volkswagen
- Piese de schimb Economy Volkswagen



În cele ce urmează, toate referirile la acestea se vor face prin intermediul termenului de „piese de schimb Volkswagen”.

8.2 Informații cu caracter general referitoare la garanția pentru piese de schimb Volkswagen

- Garanția pentru piese de schimb începe odată cu transferul riscurilor, adică vânzarea piesei de schimb către client sau montarea piesei în autovehicul. (data montării la partenerul service Volkswagen)
- Nu se vor utiliza piese de schimb Economy Volkswagen pentru reparații ce vor fi decontate ca și garanție pentru piese de schimb sau piese de schimb AUSTAUSCH.
- Pentru înlocuirea și decontarea unor reparații în termen de garanție pentru piese de schimb a unor piese de schimb Economy Volkswagen, se vor utiliza exclusiv piese de schimb Economy Volkswagen.
- Dacă o piesă de schimb Volkswagen - montată în cadrul unei acțiuni (acțiune extinsă, de atelier sau de rechemare) - se defectează în perioada de garanție pentru piese de schimb, aceasta poate fi înlocuită în cadrul garanției pentru piese de schimb. Țineți cont de liniile directe corespunzătoare pentru bateria de înaltă tensiune și componentele acesteia. **(Consultați capitolul 3.2.)**
- La vânzarea sau utilizarea de piese de schimb Volkswagen sau piese de schimb originale ale altor mărci ale Grupului, se va respecta contractul de partener service (conformitatea contractuală).
- Între altele, factura de vânzare, respectiv de montaj, reprezintă dovada garanției pentru piese de schimb.
- Deteriorările produse în timpul transportului, depozitării sau ca urmare a coroziunii, respectiv livrările cu diferențe cantitative se vor derula prin intermediul Departamentului Piese de schimb.
- Pentru înlocuirile de piese, efectuate după expirarea perioadei de garanție a autovehiculului, se aplică următoarele: Dacă o piesă a fost înlocuită conform liniilor directe ale producătorului și aceasta a provocat daune de consecință la o altă componentă (de uzură) importantă (în special motor/ cutie de viteze) care necesită înlocuire, se va aplica doar o decontare în funcție de gradul de exploatare și vechimea autovehiculului (doar o rambursare proporțională a costurilor). Partenerul service Volkswagen trebuie să consulte un angajat al importatorului cu privire la cuantumul exact al decontării.
- Pentru cazurile în care apare o defecțiune la una dintre piesele înlocuite anterior în cadrul unei reparații decontate ca și garanție a mașinii, se va transmite o solicitare de preluare a costurilor după consultarea cu responsabilul Garanției Importator – DB 24.08.2022 10:45

8.3 Piesele de schimb și Piesele de schimb AUSTAUSCH utilizate în reparațiile unui autovehicul

8.3.1 Piesa defectă se află încă pe autovehicul în momentul reclamației

Dacă se defectează o piesă de schimb Volkswagen montată pe un autovehicul urmare a unei reparații, iar această defecțiune este reparată la un partener service Volkswagen, costurile cu manopera și materialele sunt rambursate la fel ca într-un caz de garanție a autovehiculului. Nu contează dacă piesa de schimb fost montată de un partener service Volkswagen sau un atelier

Garanția pentru piesele de schimb Volkswagen



service independent. Fie clientul, fie atelierul service independent trebuie să demonstreze pe baza unei facturi, achiziția și montarea piesei conform instrucțiunilor producătorului.

8.3.2 Vânzare directă („la tejea”):

Piesa defectă prezentată demontată în momentul reclamației

Dacă se defectează o piesă de schimb Volkswagen, iar defecțiunea respectivă este reclamată unui partener service Volkswagen numai cu privire la piesa defectă, se vor rambursa numai costurile cu materialele aferente piesei respective.

Atelierul service independent/ compania NORA dovedește pe ce autovehicul (serie VIN) a fost montată piesa defectă și trebuie să dovedească achiziționarea piesei pe baza facturii emise către partenerul service. În cazul componentelor diagnosticabile, trebuie să fie atașat un raport de diagnoză tipărit de pe un tester procurat din comerț.

8.3.3 Întocmirea solicitării - câmpuri suplimentare

Serie VIN:	necesară
Data montaj:	Trebuie introdusă data montării piesei. Dacă s-au scurs peste 5 zile lucrătoare între data achiziției și data montării, se va utiliza data achiziției.
Numărul de kilometri parcurși:	la montaj
Tip de solicitare decontare:	1 2 1



Utilizați tipul de solicitare decontare 1 2 1 pentru toate solicitările de decontare garanție pentru piese de schimb Volkswagen, chiar dacă s-ar putea să fie disponibile alte tipuri de solicitări în SAGA/2!

8.4 Piesele pentru autovehiculele ale altor mărci (ale Grupului)

Această procedură este valabilă numai pentru acele mărci pentru care distribuitorul de piese de schimb nu are un contract de partener service. Pentru utilizarea tipului de solicitare următor, piesele de schimb trebuie utilizate conform contractului de partener service. Pentru solicitarea garanției pentru piese de schimb pentru o piesă de schimb a altei mărci a Grupului, respectiv pentru o piesă de schimb uzuală a unei mărci din afara Grupului, se vor avea în vedere următoarele aspecte la întocmirea unei solicitări:

Notă cu privire la întocmirea solicitării

Tip de solicitare:	1 2 F
Producător:	Volkswagen PKW, Volkswagen AG Wolfsburg sau Volkswagen Nutzfahrzeuge, Volkswagen AG, Wolfsburg
Tip/ model:	asociat mărcii conform codului de tip din tabelul următor
Serie VIN:	asociată mărcii conform tabelului următor

ultimele 6 caractere din seria VIN

marcă	Tip/ Model	serie VIN de utilizat					
		caracter	caracter	caracter	caracter	caracter	caracter
		1 - 6	7 - 8	9	10	11	12 - 17
Audi	AU0 000		AU		0	0	
Seat	SE0 000		SE		0	0	
Škoda	SK0 000		SK		0	0	
Ford	FO0 000		FO		0	0	
Mercedes	MB0 000		MB		0	0	
VW Commercial Vehicles	NF0 000		NF		0	0	
Volkswagen Autoturisme	VW0 000		VW		0	0	



8.5 Reglementare specială: rambursarea pieselor noi în cazuri speciale de reparație

Schimbările din producție pot duce la unele situații în care anumite piese de schimb să nu mai poată fi utilizate. Astfel de piese de schimb vor fi anunțate prin buletine informative speciale transmise directorilor departamentelor piese de schimb atunci când eventualele costuri suplimentare generate de utilizarea obligatorie a noilor piese de schimb vor putea fi decontate de către Volkswagen AG.

Clientul va primi o factură fără costuri suplimentare în legătură cu piesele de schimb.

Pentru facilitarea decontării cheltuielilor suplimentare, se va utiliza sistemul SAGA/2:

Premisa pentru decontare constă în verificarea temeinică și cu responsabilitate a unor astfel de solicitări la nivelul Departamentului Piese de schimb al partenerului service Volkswagen solicitant.

Tip de solicitare:	1 2 1
Data recepție:	data transmiterii solicitării
Cod de defect:	pentru toate piesele C020 0010 VIE

8.6 Piesele Volkswagen din stoc

Livrările sau comenzile eronate nu pot fi decontate prin SAGA/2.

Valabil pentru toate piețele:

Dacă se constată un defect în garanție la o piesă de schimb Volkswagen înainte de montaj sau vânzare, decontarea se va face cu furnizorul conform liniilor directoare cu privire la reclamații „Lipsa calității (ZE1)”.

9

Accesoriiile originale Volkswagen



Accesorii originale Volkswagen

Accesorii originale Volkswagen furnizate de **Volkswagen Zubehör GmbH** și componentele suplimentare opționale (de exemplu, aparate radio și accesorii pentru telefon, bare de tractare, etc.). Problemele reclamate pot fi remediate exclusiv cu accesorii incluse în programul de piese de schimb al Volkswagen Zubehör GmbH.

În scopul unei separări simple a acestor solicitări de decontare garanție, se vor aplica următoarele linii directe referitoare la garanție și culanță:

Toate reclamațiile referitoare la piesele disponibile ca dotare suplimentară la autovehiculele noi (la momentul fabricației mașinii) se decontează cu Volkswagen AG. Prețurile pentru piesele Volkswagen Zubehör GmbH sunt indicate în SAGA.

Piese de schimb montate ulterior fabricației mașinii, ca accesorii și indicate într-o factură a clientului trebuie prelucrate și decontate separat, conform instrucțiunilor producătorului **Volkswagen Zubehör GmbH**.

Informații referitoare la aprovizionarea cu piese de schimb sau prelucrarea solicitărilor de acordare a garanției sunt incluse în liniile directe ale **Volkswagen Zubehör GmbH** referitoare la garanție.

Telefoanele mobile și suporturile pentru telefon

Chiar dacă suporturile pentru telefon și telefoanele mobile livrate odată cu mașina, acestea sunt furnizate de Volkswagen Zubehör GmbH. Prin urmare, componentele respective trebuie tratate ca accesorii achiziționate separat de client și vor fi decontate de Volkswagen Zubehör GmbH.

Centrele de servicii se găsesc în pagina principală NOKIA:

<http://www.nokia.com> sau la adresa: www.w-support.com

Adrese de contact pentru Volkswagen Zubehör GmbH

Aceste informații sunt publicate de Volkswagen Zubehör GmbH

department		
Technical product support & service parts	<u>product support team 1</u> communication/electric/electronics (e.g. wiring, car-hifi, CD/DVD, mobile communication, navigation), auxiliary heating, air condition, commercial vehicles, camping	P: +49 (0) 6103 / 806 – 492 M: technicalsupport1@volkswagen-zubehoer.de F: 49 (0) 6103 / 806 – 243
	<u>product support team 2</u> comfort & protection, sport & design, service & car care, lifestyle products, transport, wheels	P: +49 (0) 6103 / 806 – 493 M: technicalsupport2@volkswagen-zubehoer.de F: +49 (0) 6103 / 806 – 243
Warranty	Parts with obvious faults, missing parts, wrong labelling	P: +49 (0) 6103 / 806 – 491 M: warranty@volkswagen-zubehoer.de F: +49 (0) 6103 / 806 – 469
Radio-exchange	General questions, current account, return of consumer compact discs	P: +49 (0) 6103 / 806 – 495 M: radio-exchange@volkswagen-zubehoer.de

P: phone, M: mail, F: telefax

MOB

Serviciul de Asigurare a Mobilității – SAM
„Longlife Mobilitaetsgarantie”



Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM

MOB.1 Informații cu caracter general



Acest capitol este valabil numai pentru țările care oferă Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM. Consultați tabelul țărilor de mai jos.

Acest capitol nu este valabil pentru autovehiculele din familia ID.



Definirea unui „autovehicul rămas în pană” în sensul Serviciului de Asigurare a Mobilității

Un autovehicul este considerat a fi „rămas în pană” dacă acesta nu poate ajunge la atelierul service prin mijloace proprii, respectiv dacă Volkswagen AG interzice continuarea călătoriei din motive tehnice.

De exemplu, lămpi de avertizare roșii luminând în bord (pentru presiunea uleiului, lichidul de răcire etc.).



În vederea asigurării satisfacției clienților, autovehiculele rămase în pană vor fi reparate întotdeauna cu maximă prioritate!

Un client nu trebuie să plătească în avans pentru serviciile prestate în cadrul Serviciului de Asigurare a Mobilității!

Acest lucru este valabil atât pentru clienții din țara, cât și pentru clienții din străinătate care au dreptul valabil de a beneficia de serviciile pe care le implică Serviciului de Asigurare a Mobilității = „Longlife Mobilitaetsgarantie”. Costurile, de exemplu, pe care le presupune un autovehicul de schimb sau o cazare la hotel vor fi achitate într-o primă fază de către partenerul Volkswagen care asigură asistența, care mai apoi le va deconta cu Importatorul. În cazul autovehiculelor înmatriculate în altă țară (într-o țară cu garanția mobilității – vezi mai jos), costurile serviciilor de bază pot fi decontate 100%.

Clienții pot beneficia de Serviciului de Asigurare a Mobilității numai în acele țări în care acest serviciu este de asemenea oferit (consultați mai jos tabelul țărilor).

Serviciului de Asigurare a Mobilității este valabil din momentul livrării autovehiculului până la prima inspecție / primul interval service.

Clientul dobândește dreptul reînnoit la Serviciul de Asigurare a Mobilității după ce se efectuează inspecția service / service-ul LongLife sau service-ul la interval de către un partener service autorizat Volkswagen.

Dreptul la garanția mobilității este documentat prin planul de service (digital). Din acest motiv, trebuie făcute înregistrările corespunzătoare în planul de service (digital) după încheierea inspecției service. În caz de dubii, dovada inspecției service din istoricul service (ELSA) dă de asemenea dreptul la a beneficia de serviciile pe care le implică Serviciul de Asigurare a Mobilității.

Prin urmare, recomandările cu privire la reparații suplimentare constatate a fi necesare cu ocazia inspecției service nu vor fi notate doar pe factură. Este important de asemenea să fie informat și consiliat clientul în mod corespunzător.

Un caz de pană produs ca urmare a neefectuării lucrărilor de reparație recomandate nu este acoperit de Serviciul de Asigurare a Mobilității.

Condițiile Serviciului de Asigurare a Mobilității trebuie prezentate la deschiderea contractelor de service și atasate tuturor lucrărilor de inspecție service executate - vor fi prezentate la biroul de recepție service și vor fi înmânate clientului odată cu factura pentru service la interval / inspecție.

Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM

MOB.2 Regiuni în care este valabil Serviciul de Asigurare a Mobilității

Clienții beneficiază de Serviciul de Asigurare a Mobilității ¹⁾ Volkswagen în următoarele țări: Piețele respective sunt obligate să asiste gratuit și clienții străini în perioada de valabilitate a Serviciului de Asigurare a Mobilității.

Austria
Belarus**
Belgia
Bosnia și Herțegovina
Bulgaria
Insulele Canare
Croația
Republica Cehă
Danemarca
Estonia
Finlanda
Franța
Germania
Marea Britanie
Grecia
Ungaria
Irlanda
Italia
Letonia
Lituania
Luxemburg
Macedonia
Olanda
Norvegia
Polonia
Portugalia
România
Serbia și Muntenegru
Slovacia
Slovenia
Spania
Suedia
Elveția



¹⁾ Pot apărea diferențe specifice țării pe piețele de export individuale

** VW Passenger Cars începând cu modelul anului 2015
VW Commercial Vehicles începând din 01.01.2017 pentru autovehicule începând cu modelul anului 2014

Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM

MOB.3 Linii directe pentru decontarea serviciilor de bază

Serviciile de asigurare a mobilitatii		Masini Inmatriculate in ROMANIA	Masini inmatriculate In afara RAMANIEI
Asistență rutieră (cod KD C901)		CODUL DEFECTIUNII	CODUL DEFECTIUNII
Pentru serviciile terță parte se va utiliza cod operație de lucru C901 _ _ _ , pentru serviciile prestate în atelierul propriu se va utiliza, de exemplu, cod operație de lucru 0196 00 00			
		C901 0010 MOB	C901 0020 MOB
Tractare (cod KD C902)			
Pentru serviciile terță parte se va utiliza cod operație de lucru C902 _ _ _ , pentru serviciile prestate în atelierul propriu se va utiliza, de exemplu, cod operație de lucru 0198 00 00			
		C902 0010 MOB	C902 0020 MOB
Autovehicul de schimb (cod KD C9..)			
C903	Autovehicul de schimb	C903 0010 MOB	C903 0020 MOB
C915	Autovehicul de schimb pentru taxi	C915 0010 MOB	C915 0020 MOB
C917	Autovehicul de schimb pentru școală de șoferi	C917 0010 MOB	C917 0020 MOB
Alternative pentru serviciul de asigurare a mobilității (cod KD C914)			
Cod operație de lucru externă (fremd) C914 00 00			
C914	Alternative pentru Serviciul de Asigurare a Mobilității: Costuri taxi / autobuz	C914 0010 MOB	C914 0020 MOB
Hotel (cod KD C904)			
Cod operație de lucru externă (fremd) C904 00 MH			
		C904 0010 MOB	C904 0020 MOB
Soluție specială: set de pană (cod KD C924)			
Asistență rutieră Pentru serviciile terță parte se va utiliza Cod operație de lucru externă (fremd) C901 _ _ _ , pentru serviciile prestate în atelierul propriu se va utiliza, de exemplu, Cod operație de lucru externă 0196 00 00			
Tractare Pentru serviciile terță parte se va utiliza cod operație de lucru externă (fremd) C902 _ _ _ , pentru serviciile prestate în atelierul propriu se va utiliza, de exemplu, Cod operație de lucru 0198 00 00			
		C924 0010 MOB	C924 0020 MOB
Soluție specială: asistență pentru defecțiuni minore (cod KD C909)			
Asistență rutieră Pentru serviciile terță parte se va utiliza Cod operație de lucru externă (fremd) C901 _ _ _ , pentru serviciile prestate în atelierul propriu se va utiliza, de exemplu, Cod operație de lucru 0196 00 00			
Tractare Pentru serviciile terță parte se va utiliza Cod operație de lucru externă (fremd) C902 _ _ _ , pentru serviciile prestate în atelierul propriu se va utiliza, de exemplu, Cod operație de lucru 0198 00 00			
Defectare baterie		C909 0010 MOB	C909 0020 MOB
Înlocuire roată aflată în pană		C909 0011 MOB	C909 0021 MOB
Deteriorări cauzate de rozătoare		C909 0012 MOB	C909 0022 MOB

Tip de solicitare		
1 10	în primii 2 ani	Decontare 100% de către Volkswagen AG
A 1R	începând cu al 3-lea an	Caz special la indicatia Importatorului
C 10	începând cu al 3-lea an	Caz special la indicatia Importatorului
A 1A	începând cu al 3-lea an	autovehiculul unui turist (= autovehicul înmatriculat în altă țară)

Cod de reparație: 1 reparat

La întocmirea solicitării, se vor include toate documentele necesare:

- Dovada cu privire la rămânerea autovehiculului în pană
- Factura de tractare cu data, ora de la – până la, distanța
- Copiile facturilor deja achitate (de exemplu, facturi pentru autovehicule închiriate etc.)
- Înregistrarea de service corespunzătoare
- Factura de reparație cu unitățile de timp

Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM

MOB.4 Servicii de bază

Țările participante trebuie să poată asigura următoarele servicii de bază în caz de pană. Dacă există un acord corespunzător, costurile acestora pot fi preluate de Importator, respectiv Volkswagen AG prin SAGA/2 prin intermediul unor solicitări de decontare asociate unor defectiuni.

Asistența rutieră

Se vor rambursa costurile aferente timpului consumat pentru acordarea asistenței rutiere. Acest lucru este valabil și pentru materialele cu costuri minime (de exemplu, curele de ventilator, siguranțe fuzibile, cleme, coliere etc.) necesare. În cele mai multe cazuri este prelucrata direct de furnizorul de Asistența Rutiera, în România firma A24.

Tractarea

Dacă autovehiculul nu poate fi reparat la fața locului astfel încât să poată fi condus în continuare, se vor rambursa costurile aferente tractării acestuia până la cel mai apropiat partener Volkswagen pe direcția de deplasare.



Autovehiculul ales

Autovehiculul ales – autovehicul de service sau de tractare – este la latitudinea operatorului care asigură asistența. În orice caz, se vor rambursa doar costurile aferente unei deplasări: fie autovehicul Service Mobil, fie autovehicul de tractare.

Autovehicul de schimb

Dacă autovehiculul rămas în pană nu poate fi reparat cu promptitudine, clientul va primi gratuit un autovehicul de schimb, fără limită de kilometri parcurși, pe durata executării lucrărilor de reparație, până la maximum trei zile (PHAETON, 5 zile).

- Ca nivel maxim, se vor rambursa costurile aferente unui autovehicul similar.
- Pentru clienții Volkswagen Commercial Vehicles, se aplică regula de bază conform căreia autovehiculul de schimb va fi de asemenea un autovehicul comercial. Doar în situații de excepție se va asigura un autoturism.
- Se vor utiliza numai autovehicule înmatriculate ca autovehicule de închiriere pentru uz propriu. Doar în astfel de cazuri pot fi decontate costurile.
- Partenerul Service se va asigura că autovehiculul de schimb pus la dispoziție de el, respectă prevederile legale specifice țării privind autovehiculele închiriate, asigurarea completă și protecția ocupanților în caz de accident și că acestea sunt comunicate clienților.
- Toate celelalte elemente incluse în factura autovehiculului închiriat ce exced nivelul convenit al serviciilor prestate (de exemplu, depășirea perioadei de timp convenite pentru închiriere fără acordul prealabil sau costurile cu combustibilul) nu pot fi rambursate.
- Nu întotdeauna este necesar un autovehicul de schimb. Din acest motiv, i se va face clientului o ofertă rațională, economică pentru asigurarea mobilității. În locul unui autovehicul de schimb, se poate oferi o alternativă mai rentabilă, cum ar fi transportul cu autobuzul, trenul sau taxiul, respectiv serviciul de aducere și ducere, care să asigure nivelul dorit de asigurare a mobilității. Dacă aceste costuri sunt mai mici decât cele asociate unui autovehicul de schimb, se vor rambursa costurile respective.
- În cazul unor piese de schimb indisponibile în stoc, nu se poate deconta un autovehicul de schimb în cadrul Serviciului de Asigurare a Mobilității.
- În cazurile în care un autovehicul se afla la un partener service pentru efectuarea unei acțiuni de rechemare sau de atelier, clientul nu are dreptul de a primi un autovehicul de schimb. Dacă respectivul client insistă să primească un autovehicul de schimb, acesta va putea fi decontat în cadrul Serviciului de Asigurare a Mobilității cu documentele justificative corespunzătoare.

Cazarea la hotel

Dacă unui client aflat în tranzit îi convine mai mult soluția cazării la hotel decât aceea a oferirii unui autovehicul de schimb, se vor rambursa costurile unei nopți de cazare (cu micul dejun inclus) pentru client și toți pasagerii care îl însoțesc. Pentru clienții PHAETON și pasagerii care îi însoțesc, se aplică un maxim de 5 nopți de cazare.

Serviciul de Asigurare a Mobilității - SAM

MOB.5 În ce condiții are clientul dreptul de a beneficia de serviciile pe care le implică Serviciul de Asigurare a Mobilității?

Partenerul service Volkswagen care asigură intervenția trebuie să verifice cu atenție dacă proprietarul autovehiculului respectiv are dreptul de a beneficia de serviciile pe care le implică Serviciul de Asigurare a Mobilității.

Un client este îndreptățit să solicite serviciile pe care le implică Serviciul de Asigurare a Mobilității în cazul în care autovehiculul rămâne în pană ca urmare a unei defecțiuni tehnice de care nu se face vinovat și la care nu a contribuit în niciun fel.

Nu se vor rambursa costurile pentru un autovehicul rămas în pană:

- ca urmare a unui accident sau altor factori externi (de exemplu, furt, urme de criblură), respectiv a unei intretineri deficitare și unei utilizări necorespunzătoare.
- ca urmare a unui comportament rău intenționat sau a gravei neglijențe a proprietarului, a șoferului sau a unui pasager.
- din cauza unor modificări ale autovehiculului sau montării unor piese de schimb neomologate de Volkswagen AG pentru tipul de masina respectiv.
- ca urmare a unor reparații necorespunzătoare efectuate într-o unitate service neautorizată de Volkswagen AG.
- ca urmare a participării la competiții moto-sport, la manevre, la intervenții în caz de catastrofă sau în alte circumstanțe similare.
- ca urmare a unor conflicte armate, tulburări interne, cutremure sau alte cazuri de forță majoră.
- ca urmare a neefectuării reparațiilor recomandate cu ocazia inspecțiilor service la interval.
- ca urmare a unor defecte cunoscute de cumpărător, dar pe care acesta nu le-a solicitat a fi remediate cu promptitudine la un centru service autorizat.

MOB.5.1 Reglementare specială: Asistență în cazul unor probleme minore

Spre deosebire de o pană produsă din motive tehnice, există următoarele situații în care se pot presta servicii, chiar dacă problema a fost cauzată de client:

- Baterie descărcată
- Înlocuire roată aflată în pană
- Deteriorări cauzate de rozătoare (în măsura în care nu există o poliță de asigurare fără franșiză)

Această asistență se limitează la asigurarea de asistență la fața locului, sau dacă nu se poate asigura asistența la fața locului tractarea autovehiculului la proximitatea Partener Service autorizat VW. Nu sunt incluse alte servicii. Costurile cu materialele, cum ar fi cu anvelopele sau bateria, vor fi suportate de către client.

MOB.6 „Tire Mobility System (TMS)“

Autovehiculele noastre sunt tot mai mult echipate în standard cu **set de pană (TMS)**, ce asigură economii de spațiu și masă, în locul unei roți de rezervă de dimensiuni normale. În consecință, autovehiculele pot rămâne în pană în urma perforării sau deteriorării unei anvelope în situații în care nu poate fi restabilită starea de funcționare a autovehiculului cu ajutorul setului TMS. Într-o astfel de situație, cel mai apropiat partener service Volkswagen este responsabil pentru tractarea autovehiculului.

Eventualele costuri asociate autovehiculului Service Mobil sau de tractare vor fi decontate sub codul

C924 0010 MOB

(asistență în caz de perforare a anvelopei unui autovehicul cu set TMS) Se aplică aceleași reguli cu privire la participarea la costuri ca în cazul Serviciului de Asigurare a Mobilității.

Costurile asociate anvelopei defecte și / sau menținerii mobilității vor fi suportate de client.

MOB.7 Efectele exceptării pe categorii asupra Serviciului de Asigurare a Mobilității - SAM

(valabil numai în regiunile în care se aplică Regulamentul de exceptare pe categorii)

În condițiile exceptării pe categorii, este important să se acorde o atenție specială formulării clauzelor referitoare la Serviciul de Asigurare a Mobilității.

Ce este permis?

Reînnoirea Serviciului de Asigurare a Mobilității poate fi asociată în continuare cu efectuarea unei inspecții service / unui service la interval în cadrul unei unități Volkswagen.

Un atelier service independent poate efectua o inspecție service / un service la interval, dar nu poate extinde Serviciului de Asigurare a Mobilității Volkswagen.

Dreptul la Serviciului de Asigurare a Mobilității se pierde în cazul în care rămânerea autovehiculului în pană s-a produs ca urmare a unei reparații necorespunzătoare efectuate de un atelier service independent sau unor piese de schimb sau accesorii defectuoase furnizate de un alt producător.

Se pot utiliza următorii termeni:

Daunele produse ca urmare a neefectuării lucrărilor de întreținere și reparație, respectiv a efectuării incorecte a acestora de către ateliere service independente, nu sunt acoperite de Serviciului de Asigurare a Mobilității. De asemenea, nu sunt acoperite daunele produse în urma montării de piese de schimb și /sau accesorii defectuoase furnizate de terți.

Ce nu este permis?

Efectuarea lucrărilor de reparație și întreținere în cadrul unei unități Volkswagen nu poate reprezenta o premisă pentru menținerea valabilității Serviciului de Asigurare a Mobilității.

(Excepție fac inspecțiile service / service-urile la interval, deoarece efectuarea unei inspecții service / unui service la interval duce la extinderea Serviciului de Asigurare a Mobilității LongLife.)

Utilizarea de piese de schimb originale nu poate reprezenta o premisă pentru menținerea valabilității Serviciului de Asigurare a Mobilității.

Ce nu poate fi prezentat sau aplicat ca o premisă pentru asigurarea dreptului la Serviciului de Asigurare a Mobilității?

Lucrările de întreținere și reparație trebuie efectuate în cadrul unei Partener Service Volkswagen.

Respectarea intervalelor de întreținere trebuie documentată printr-o șampilă a unui Partener Service Volkswagen. Este suficientă și efectuarea lucrărilor de întreținere într-un atelier service specializat.

Defecțiunile trebuie remediate imediat la un partener service Volkswagen. Singura condiție pe care o puteți impune este ca defecțiunile să fie remediate într-un atelier service specializat.

Dacă serviciile de asigurare a mobilității au fost acoperite contractual de o societate de asigurări, aceasta trebuie informată cu privire la eventuale modificări ale termenilor și condițiilor aplicabile în vederea menținerii valabilității asigurării.

Pentru prevenirea unor încălcări ale legislației UE în domeniul concurenței, toate mijloacele de comunicare trebuie verificate cu privire la respectarea cerințelor sus-menționate și trebuie actualizate în consecință cu prioritate. Dacă în anumite țări extinderea serviciului de asigurare a mobilității este condiționată de efectuarea inspecțiilor service la o unitate service autorizată, condiția respectivă trebuie să fie valabilă și pentru autovehiculele importate. Dacă autovehiculele importate din alte țări sunt exceptate de la aceste reguli, procedura încalcă legislația UE.

IND

Motorul industrial Volkswagen



Motorul industrial Volkswagen

Garanția pentru motoarele industriale Volkswagen începe în ziua livrării unității echipate cu motorul industrial Volkswagen respectiv către utilizatorul final. Pentru solicitarea acordării garanției, este necesar să se transmită planul de service pentru motorul industrial Volkswagen, cu toate datele importante și înregistrările service.

Pentru demontarea și montarea unității, nu se vor rambursa timpi mai mari decât în cazul unui motor identic din dotarea unui autovehicul. Nu se vor rambursa costurile asociate deplasării și transportului.

Notă cu privire la întocmirea solicitării

Producător:	V0100 Volkswagen PKW Volkswagen AG, Wolfsburg
Tip de solicitare:	1 40
Tip/ model:	Introduceți seria de motor conform tabelului
Serie VIN:	Utilizați seria de motor conform tabelului
Număr de kilometri parcurși:	Introduceți 0 km/mile
Data de livrare:	Introduceți data livrării unității echipate cu motorul respectiv

Tabel de alocare

Serie cod	Tip cod	Serie de identificare a autovehiculului de utilizat					
		caracter	caracter	caracter	caracter	caracter	caracter
		1 - 6	7 - 8	9	10	11	12 - 17
ACP	074 Y00		AC		P	0	
ADE	028 Z00		AD		E	0	
ADF	026 L00		AD		F	0	
ADG	028 L00		AD		G	0	
ADH	051 L00		AD		H	0	
ADK	068 K00		AD		K	0	
AFD	028 Y00		AF		D	0	
RA	068 L00		RA		0	0	
AER	030 L00		AE		R	0	
ATE	030 S00		AT		E	0	
AVM	038S00		AV		M	0	
BEF	06A E00		BE		F	0	
BEU	038 W00		BE		U	0	
BEQ	038 Q00		BE		Q	0	
BJQ	038 S00		BJ		Q	0	
BMF	022 HM0		BM		F	0	
BXT	038 Q00		BX		T	0	
CBS	06G F00		CB		S	0	
CBJA	03G G00		CB		J	A	
CBJB	03G G00		CB		J	B	
CBKA	03G G00		CB		K	A	
CBJK	03G G00		CB		J	K	
CBHA	03G G00		CB		H	A	
CEEA	03D Y00		CE		E	A	
CJDA	03L Y00		CJ		D	A	
CKPA	03H E00		CK		P	A	
CKYA	03D B00		CK		Y	A	
CJDD	03L Y00		CJ		D	D	
CWTA	03H E00		CW		T	A	

ultimele 6 caractere din seria de motor

I. Obligațiile importatorului



I.1 Termeni și condiții de acordare a garanției / garanției comerciale și culanței

I.1.1 Aplicarea condițiilor de acordare a garanției / garanției comerciale

Importatorul se va asigura că domeniile și condițiile de acordare a garanției definite în acest manual și valabile pentru importator sunt implementate cel puțin la nivelul standardelor în vigoare pe piața sa, cu respectarea legislației în vigoare la nivel național.

Importatorul va include în contractele încheiate cu partenerii Volkswagen standardele în materie de garanție / garanție comercială și liniile directe aplicabile în condițiile respectării legislației în vigoare la nivel național.

Importatorul va întocmi Manualul de Garanții, prin care să informeze partenerii săi Volkswagen cu privire la perioadele de garanție valabile la un moment dat și la domeniile garanției, precum și la modul de prelucrare a cazurilor de garanție. Importatorul va transmite partenerilor Volkswagen toate informațiile, modificările, instrucțiunile actualizate etc. imediat ce acestea îi sunt aduse la cunoștință.

I.1.2 Aplicarea culanței

Culanța reprezintă un important instrument de management, care trebuie aplicat activ, chiar și în cazul autovehiculelor clienților din străinătate.

Importatorul va asigura furnizarea informațiilor necesare pe această temă către departamentele sale, în special pentru departamentele care vin direct în contact cu clienții și partenerii - cum ar fi Asistență clienți.

Importatorul va informa și instrui partenerii service cu privire la culanță.

În vederea asigurării satisfacției clienților, deciziile privind culanța trebuie luate rapid și nebirocratic.

Dacă Volkswagen AG nu transmite instrucțiuni cu privire la culanță și o reclamație îndreptățită a clientului riscă să afecteze imaginea mărcii Volkswagen, partenerul service Volkswagen și / sau importatorul vor lua o decizie pe cont propriu, indiferent dacă Volkswagen a promis sau nu o participare la costurile reparației.

Dincolo de instrucțiunile cu privire la culanță din sistemul SAGA/2, importatorul sau partenerul service Volkswagen poate decide pe cont propriu în cazurile de culanță, fără participarea Volkswagen AG.

Premise de aplicare a CiG - KEP din partea importatorului:

- Importatorul are un acord corespunzător cu Volkswagen.
- Importatorul utilizează SAGA/2 pentru culanța individuală pentru client (CiG - KEP) până la nivel de partener și exploatează posibilitățile oferite de SAGA/2 pentru o gestionare activă.
- Importatorul a instruit toți partenerii service Volkswagen conform prevederilor Volkswagen AG cu privire la culanța CiG.
- Partenerii Service trebuie să constituie provizioane pentru procesarea cazurilor de culanță conform standardelor Volkswagen AG. (Se recomandă cel puțin 0,3% din valoarea netă a masinilor vandute.)
- Importatorul asigură aplicarea corectă a culanței CiG, transparența financiară și încadrarea în buget prin utilizarea SAGA/2, utilizarea unui sistem de monitorizare adecvat și stabilirea unor criterii logice corespunzătoare în SAGA/2.
- Se va respecta bugetul stabilit de producător.

Obligațiile importatorului

- Volkswagen recomandă încetarea acordării culaței cu o participare proprie a partenerului extrem de mare pe baza unui criteriu de verificare logică la nivel de importator și a unei verificări a justificării.

I.2 Recomandări pentru personal

I.2.1 Obligațiile importatorului

Importatorul va asigura un personal suficient de calificat în vederea respectării standardelor și cerințelor din prezentul manual.

I.2.2 Coordonatorul garanției

În persoana coordonatorului garanției de la nivel de importator, Volkswagen AG dispune de o persoană de contact competentă și responsabilă.

Acesta trebuie să se asigure că sunt îndeplinite sarcinile și sunt efectuate activitățile prezentate în cele ce urmează. În acest scop, trebuie să fie clar atribuite angajaților responsabili următoarele sarcini:

- **Verificarea solicitărilor**
- **Verificarea pieselor (piesele defecte)**
- **Procesarea cererilor de culață**
- **Asistența pentru procesarea garanțiilor**
- **Procesarea reclamațiilor cu privire la vopsea și caroserie**
- **Auditurile referitoare la garanții la partenerii service Volkswagen**
- **Monitorizarea pieței (monitorizarea costurilor/ rețelei)**
- **Instruirea cu privire la garanții a personalului importatorului și partenerilor**
- **Asistența IT pentru sistemele relevante de procesare a garanțiilor**

I.3 Instruirea cu privire la garanții - Calificarea partenerilor service

Importatorul va instrui activ membrii rețelei sale de service cu privire la procesarea corectă a solicitărilor de acordare a garanției / garanției comerciale și culaței și va transmite către Volkswagen AG informațiile relevante.

Noii responsabili pentru garanții ai partenerilor service vor fi instruiți cu privire la garanție, garanția comercială și culață.

Toți responsabilii pentru garanții ai partenerilor service familiarizați deja cu tema garanțiilor vor fi instruiți anual cel puțin timp de ½ zi.

Toți consilierii de service trebuie să participe la instruirea cu privire la garanție, garanția comercială și culață.

I.4 Verificarea și analizarea solicitărilor la nivel de importator

Importatorul are obligația de a verifica toate solicitările transmise.

Acest standard este îndeplinit dacă importatorul verifică toate solicitările reținute în verificare logică și analizează toate solicitările rambursate. Pentru aceasta trebuie utilizate instrumentele producătorilor (BIFI & MORE) și/sau sisteme proprii adecvate. Solicitățile considerate a fi potențial incorecte vor fi de asemenea verificate în detaliu și corectate dacă este cazul de importator. Se vor utiliza în continuare funcțiile SAGA/2 într-o măsură rezonabilă.

Verificarea în sine, precum și obiectul și rezultatele verificării trebuie documentate.

Se vor corecta aspectele neconforme constatate și se vor remedia cauzele acestora.

Clasificarea solicitărilor analizate

- Solicitățile deblocate automat de SAGA/2 pentru decontare care au fost verificate în cadrul unei verificări de urmărire prin analize continue cu BIFI & MORE și/sau sisteme proprii adecvate;
- Solicități selectate în SAGA/2 la nivel de partener pe baza criteriilor importatorului (editări) care au fost procesate separat de către partenerul service;
- Analiza continuă și optimizarea rutinelor de verificare existente;
- Solicități selectate și verificate de importator în SAGA/2.

Selectarea solicitărilor

Selectarea solicitărilor trebuie făcută în baza unor criterii raționale, cum ar fi:

- Parteneri service care atrag atenția (de exemplu, la auditul de garanție);
- Solicități care nu par plauzibile din punct de vedere al monitorizării costurilor;
- Costuri ridicate cu materialele și / sau manopera;
- Parteneri service care se abat de la valorile medii de la nivelul pieței;
- Pondere ridicată a manoperei externe și / sau materialelor externe;
- Reparații multiple;
- Reparații repetate;
- Limite ale valorilor pentru componentele / volumul de lucrări definite;
- Defecte importante care se abat de la medie;
- Utilizare frecventă a operațiilor de lucru fara norme de timp in ELSA (pozițiile AZ).

Obligațiile importatorului

Obiectul verificării solicitărilor

- Verificarea solicitărilor include, pe lângă verificarea justificării solicitării din punct de vedere al criteriilor de selecție, cel puțin următoarele:
- Conformitatea solicitării cu cerințele Volkswagen AG;
- Informațiile complete și corectitudinea datelor din solicitare;
- Respectarea indicațiilor de reparații / TPI-urilor disponibile;
- Justificarea și plauzibilitatea volumului de lucrări al reparației (manopera și materiale / piese);
- Verificarea istoricului autovehiculului, cum ar fi cu privire la reparații repetate;
- Solicitarea de documente suplimentare de la partenerul service (dacă este necesar);
- Precizarea întotdeauna a motivului pentru care solicitarea de decontare a fost reținută pe baza unui criteriu logic. (Cazurile speciale trebuie evidențiate în câmpul de comentarii.)

Pentru solicitările care necesită o confirmare a partenerului service în cadrul verificării solicitării, de exemplu la stornarea solicitării, acestea trebuie monitorizate separat de importator. Importatorul trebuie să se asigure că obligația de confirmare a solicitării este îndeplinită de partenerul service în termen de 14 zile de la corectarea sau stornarea solicitării.

În cazul unei verificări insuficiente a solicitărilor la nivel de importator, Volkswagen AG va implementa în SAGA/2 criterii logice de verificare suplimentare la nivel de importator și/sau de partener.

Pentru asigurarea unei calități superioare a datelor și a armonizării și standardizării la nivel mondial a procesului de verificare a solicitărilor, Volkswagen AG implementează rutine generale de verificare în SAGA/2.

Sistemul de procesare a garanțiilor

Importatorul va utiliza sistemul de procesare a garanțiilor SAGA/2.

I.5 Verificarea pieselor la nivel de importator

Importatorul are obligația de a verifica și înregistra piesele care au cauzat defecțiuni pentru cel puțin 20% dintre solicitările de acordare a garanției, garanției comerciale, culanței și garanției extinse care implică înlocuirea de piese.

Selectarea pieselor

Piese trebuie selectate în baza unor criterii raționale, cum ar fi:

- Piese scumpe
- Parteneri service care atrag atenția (de exemplu, rezultate slabe la audit)
- Solicitarea pieselor de către Volkswagen AG
- Ansambluri / piese special afectate / defecțiuni importante / frecvente
- Eventuale defecte cauzate de uzură

Obiectul verificării

- Informațiile complete și corectitudinea datelor din solicitarea de decontare (piesa solicitată pentru decontare)
- Este valabil codul defecțiunii (KDNr) pentru piesa verificată?
- Corespunde tipul de defect cu defectul reclamat?
- Corespunde data fabricației piesei cu data fabricației autovehiculului?
 - Data de fabricație a piesei nu poate fi ulterioară datei de fabricație a autovehiculului
 - Piesa nu poate fi fabricată cu peste 5 luni înainte de data de fabricație a autovehiculului.
- Defectul piesei este evidențiat clar?
- Sunt disponibile fotografiile ale defectelor echivoce sau greu observabile pe piesa propriu-zisă?
- Piese solicitate spre decontare corespund cu reparația efectuată?
- Piesa reclamată corespunde seriei de caroserie a mașinii (VIN Nr)?
- Este disponibil un protocol de diagnostică salvat online corespunzător contractului?
- Se poate confirma defectul în sensul garanției? (verificare vizuală, verificare funcțională simplă)

Solicitarea pieselor de către Volkswagen AG

Importatorul are obligația de a expedia toate piesele solicitate de Volkswagen AG la adresa indicată. Piese vor fi expediate conform instrucțiunilor Volkswagen AG.

Se va returna importatorului piesa defectă și se va storna solicitarea în ansamblu, cu excepția acelor piese care au fost înlocuite conform instrucțiunilor Volkswagen AG (Asistenței tehnice de produs).

Volkswagen AG își rezervă dreptul de a storna solicitările dacă nu sunt expediate piesele solicitate.

Se va returna importatorului piesa defectă și se va storna solicitarea în ansamblu dacă piesa solicitată verificată nu este acceptată de Volkswagen AG, deoarece:

- a) nu este vorba despre un defect în sensul garanției și/sau
- b) datele referitoare la garanție sunt incomplete sau incorecte și/sau
- c) nu s-a identificat niciun defect în urma unei analize detaliate (excepție: Ghidul de căutare a defectelor sau documentația tehnică a indicat o înlocuire a pieselor)

I.5.1 Verificarea pieselor prin mijloace digitale

Importatorul își poate îndeplini de asemenea obligația de verificare a pieselor în garanție pe baza unor fișiere media în format digital și comunicarea în format electronic (în special prin păstrarea și transmiterea online de fotografii și materiale video în format digital) dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

1. Calitatea fișierelor media este suficientă pentru evaluarea piesei și luarea deciziei cu privire la aprobarea/ respingerea solicitării
 - Mărimea (rezoluția) fișierelor media este suficientă pentru identificarea piesei respective și evaluarea defecțiunii reclamate
2. Fișierele media corespund în mod evident cu solicitarea respectivă din sistemul de procesare a garanțiilor
 - Vizibilitate clară pentru identificarea piesei fizice (întreaga piesă, codul de piesă, codul de furnizor, datele piesei, seria de fabricație)
 - Disponibilitatea meta-datelor fișierului media (de exemplu, EXIF) pentru dovedirea datei/ orei/ locației de origine a fișierului media
 - Păstrarea fișierelor media într-un sistem cu flux automat de date, acces controlat al utilizatorilor și posibilități de modificare restricționate
3. Fișierele media sunt accesibile la cerere
 - Importatorul poate furniza fișierele media respective producătorului fără întârziere atunci când acestea sunt necesare și sunt solicitate
4. Verificarea pieselor prin mijloace digitale NU este recomandabilă în următoarele situații:
 - Verificarea pieselor din solicitări provenite de la dealeri noi, dealeri cu nivel redus de performanță, dealeri cu fluctuații mari ale performanțelor și circumstanțe similare
 - Verificarea pieselor scumpe

Implementarea la nivel local a verificării pieselor prin mijloace digitale va fi supusă aprobării producătorului înainte de punerea în aplicare și implementarea programului pe piață, precum și auditării periodice referitoare la garanții.

Până la noi dispoziții, producătorul nu pune la dispoziție o soluție IT globală și unitară pentru verificarea pieselor prin mijloace digitale.

Este posibilă utilizarea unui sistem combinat de verificare a pieselor prin mijloace digitale și fizice, atât timp cât sunt îndeplinite obligațiile importatorului.

I.6 Auditurile de garanții efectuate de importator

I.6.1 Obligațiile importatorului

- Importatorul trebuie să asigure auditarea anuală a cel puțin 0,30 x numărul total de parteneri service de pe piața sa.
- Auditurile referitoare la garanții trebuie efectuate cu versiunea software actualizată a GAP (programul pentru audituri garanții) pusă la dispoziție de producător. Pentru codul și descrierea neconformităților constatate, importatorul trebuie să se asigure că nu se folosesc formulări care să modifice sensul sau care să aloce diferit codurile neconformităților.
- Importatorul se va asigura că verificarea conține numai solicitări plătite de Volkswagen AG (de exemplu, V0100).
- Solicitarea debitării auditului trebuie transmisă în decurs de 5 zile lucrătoare la Volkswagen AG.

În cazul partenerilor a căror relație contractuală expiră, ca regulă generală, trebuie să fie efectuat un audit final. Dacă ultimul audit s-a derulat într-un interval de 3 luni înainte de încheierea contractului, nu este necesar un audit final. Importatorul, ținând cont de situație, va decide dacă auditul poate fi efectuat de la distanță sau la fața locului.

I.6.2 Tipuri de audit la partenerii service și selectarea partenerilor

I.6.2.1 Principiile unui audit la partenerul service (importatorul auditează un partener service)

Pe lângă analiza solicitărilor selectate pentru verificare, auditul include și o evaluare a calității întregului proces de acordare a garanției de la nivelul partenerului service. Obiectivul auditului constă în stabilirea și implementarea schimbărilor necesare în procesul de acordare a garanției printr-un plan de măsuri, precum și evidențierea erorilor și a potențialelor evoluții negative ale proceselor interne de la nivelul partenerului service.

I.6.2.2 Auditul standard al VW AG (importatorul auditează partenerul service)

Verificarea tuturor solicitărilor de garanție ale unui partener service în cadrul unui audit de garanții ar putea conduce la o perturbare semnificativă a activităților de la nivelul unității și ar putea presupune un timp consumat și costuri mari.

De aceea, trebuie utilizat sistemul GAP cu metoda de extrapolare aferentă pentru verificarea partenerilor service. Extrapolarea este o metodă statistico-matematică. Sistemul GAP utilizează pentru extrapolare „metoda bootstrap”. Această metodă ține cont de frecvența erorilor care a dus la solicitări nejustificate.

Într-un audit standard, sunt selectate aleatoriu 60 de solicitări de decontare dintr-o perioadă de auditare de cel puțin 12 luni folosind sistemului GAP. Partenerul service are dreptul să refuze o dată eșantionul (proba statistică) respectiv(ă), însă trebuie să îl accepte pe cel de-al doilea.

În cadrul auditului vor fi verificate complet numai cele 60 de solicitări de decontare din proba statistică. Examinarea solicitărilor de decontare din istoric servește numai pentru confirmarea plauzibilității solicitărilor de decontare din proba statistică.

Baza pentru analiza o reprezintă, toate solicitările decontate de producător în cursul perioadei auditate cu excepția acțiunilor de service (tipurile de solicitări 710 și 790),.

Erorile/ evoluțiile negative constatate în cadrul auditului și solicitările neîndreptățite trebuie documentate.

Procedura în cazul versiunii actuale GAP:

Rezultatele unui audit trebuie extrapolate întotdeauna. Totalul sumelor stornate depinde de rezultatul extrapolării:

Rata de eroare după extrapolare $\leq 1,0\%$

Fără stornare.

Pentru audituri cu o rată $\leq 1\%$ înainte de extrapolare, GAP nu prevede o stornare.

În cazul în care valoarea procentuală înainte de extrapolare este $> 1\%$, dar $\leq 1\%$ după extrapolare, setarea de bază în GAP de la pasul 2 **●○ trebuie modificată în „0” pentru generarea unei valori egale cu ZERO pentru refacturarea auditului.** Doar dacă se procedează astfel, valoarea de refacturare a auditului nu va indica o sumă de stornat. După generarea extrapolării, setarea va fi readusă din nou la „1”.

Rata de eroare după extrapolare $> 1,0\% \leq 4,0\%$

Stornarea sumelor extrapolate – calculate / generate de GAP_2

Rata de eroare după extrapolare $> 4,0\%$

Stornarea sumelor extrapolate și constatate pentru perioada auditată.

Versiunea actuală a GAP nu este adecvată pentru audituri multimarca, versiunea GAP_2 permite
AUDIT Multimarca

- Transmiterea în prealabil a probei statistice pentru auditul de garanții

Căutarea documentelor relevante pentru audit în ziua auditului a creat probleme în multe situații, atât partenerului service Volkswagen, cât și auditorului.

Un document negăsit ar putea afecta rezultatul verificării și rata de eroare.

Din acest motiv, auditorul va selecta prima proba statistica transmisa cu o săptămână înainte de audit și o va transmite prin e-mail partenerului service. Partenerul service va avea astfel suficient timp să caute toate documentele și va fi mai relaxat în momentul auditului.

Dacă un partener service dorește să refuze prima proba statistica transmisa, trebuie să o facă în interval de 24 ore de la primirea e-mailului. În astfel de situații, se va selecta o a doua proba statistica în prima zi a auditului de garanții la partenerul service.

1.6.2.3 Auditurile speciale

Dacă la partenerii service se constată probleme în legătură cu tema Garanții / Culante, trebuie efectuate audituri speciale (de exemplu, referitoare la Serviciul de Asigurare a Mobilității (SAM), garanția pentru vopsea / coroziune, garanția pentru piese de schimb originale sau culanță). Aceste audituri vor acoperi o perioadă de cel puțin 12 luni.

Auditurile speciale trebuiesc efectuate de asemenea cu ajutorul sistemului GAP. Pentru auditurile speciale cu un volum < 60 comenzi de lucru, trebuie verificate toate comenzile de lucru. Pentru auditurile cu un număr mai mare sau egal cu 60 comenzi de lucru, se poate efectua o extrapolare pe un eșantion de 60 comenzi de lucru. Volumul acoperit de un audit special trebuie să fie exclus din orice alte audituri, astfel încât să se evite suprapunerile.

Obligațiile importatorului

I.6.2.4 Selectarea partenerilor Volkswagen

Partenerii Volkswagen care urmează a fi auditați (și frecvența audit-urilor) trebuie selectați în baza unor informații relevante preluate din instrumentele producătorului, cum ar fi raportul MO+RE, și vor fi utilizate în funcție de aspecte cu privire la costuri și indicatorii ai costurilor rețelei importatorului.

Valoare rambursată → Potențial de risc

Recomandăm de asemenea utilizarea următoarelor criterii:

- Rezultate obținute pe baza indicatorilor partenerilor Volkswagen
- Aspecte deosebite constatate cu privire la procesarea solicitărilor și la piese
- Costuri / autovehicul reparat
- Costuri / solicitare
- Cazuri de defect, respectiv număr de coduri SKDNr / autovehicul reparat
- Reparații repetate
- Pondere mare a operațiilor cu timp nenormat de ELSA (_ _ _ _ _ 99)
- Pondere mare a reparațiilor fără piese (cod reparație 1)
- Pondere mare a defectiunilor cu cod producător K21
- Abateri mari în raportul manoperă (unități de timp) și materiale
- Total plăți garanții / an
- Rezultate obținute la ultimul audit garanții
- Data ultimului audit
- Timpul scurs de la începutul contractului / rămas până la sfârșitul contractului

I.6.3 Procesul auditului garanții efectuat la partenerul service

I.6.3.1 Informații pentru partenerul service

Directorul general sau directorul de service al partenerului service trebuie informat, în scris, în timp util derularea auditului și modul de lucru al programului de audit GAP (inclusiv extrapolarea). Partenerul service va accepta prin semnătura autorizată efectuarea auditului în condițiile stabilite.

I.6.3.2 Efectuarea auditului

Pentru programul GAP, importatorul utilizează datele decontării partenerului Volkswagen către Importator, transmise prin programul de garanții SAGA.

Auditul va începe cu o întâlnire de deschidere cu persoanele de contact de la partenerul service Volkswagen: (directorul general sau directorul de service, responsabilul pentru garanții)

Baza de referință pentru selectarea comenzilor sunt documentele de plată din perioada auditată.

Se vor verifica solicitările de decontare selectate aleatoriu, precum și istoricul autovehiculelor respective (toate solicitările care se referă la seriile de caroserie ale autovehiculelor din eșantion). Examinarea solicitărilor din istoric servește numai pentru confirmarea plauzibilității celor 60 de comenzi selectate și pentru a verifica dacă erorile constatate mai apăruseră și în trecut.

Pentru solicitările de decontare din proba statistică, trebuie predate auditorului toate solicitările, împreună cu documentele necesare pentru audit. Sunt incluse aici înregistrările timpilor lucrați – în sistemul electronic de pontaj etc.

→ Verificarea solicitărilor

Sunt verificate autorizarea reparațiilor, solicitarea clientului, pontajul, istoricul autovehiculului etc., corespundența tehnică, argumentarea reparației și solicitării de preluare a costurilor, mișcarea pieselor în stoc, etc, inclusiv documentele contabile.

Trebuie verificate în special următoarele aspecte sau documente:

Pontajul

Se verifică corectitudinea pontajului (dată, oră, minut). Acest lucru este valabil atât pentru pontajul electronic (de exemplu, info time), cât și pentru pontajul manual (fișe de pontaj).

Lista de pontaj

Se verifică succesiunea cronologică a pontajului respectiv (pontare la sosire/plecare, timpi de pauză), dacă s-a intervenit asupra sistemului de pontaj, sincronizarea cu mișcarea pieselor în stocul atelierului.

Listele de tehnicieni

Se verifică lista angajaților (atribuirea codului tehnicianului la nume și funcție).

Fișele de pontaj zilnic

În cazul unui pontaj manual, se verifică dacă fișa de pontaj zilnic, comanda respectivă și timpii de pauză corespund.

Versiunea software a testerului de diagnosticare

Pentru lucrările executate în cadrul garanției/ garanției comerciale/ culanței și acțiunilor extinse trebuie utilizată versiunea de soft actualizată.

Solicitări de acordare a garanției

Se verifică dacă contractul de service include următoarele date:

- Semnătura clientului
- Reclamația clientului (declarația inițială)

Se verifică corectitudinea următoarelor date:

- Corectitudinea / cronologia / sincronizarea datelor din antet, cum ar fi numărul de kilometri parcurși cu data livrării mașinii și istoricul prezentelor în service
 - Data prestării serviciilor
 - Termenul de transmitere a solicitării de decontare către Importator
 - Justificarea operațiilor de lucru (reparație)
 - Corectitudinea operațiilor de lucru (legătura cu construcția mașinii, cod de motor, cutie viteze, tracțiune, alte dotări ale mașinii, etc.)
 - Operațiile de lucru libere (care nu au norme de timp în ELSA), se ține cont de înregistrările lucrătorilor productivi și se compară cu timpul pontat
 - Corectitudinea și justificarea materialelor solicitate pentru decontare**
 - Alocarea corectă a tehnicienilor, lucrătorilor productivi
 - Corespundența codării defectelor cu constatările atelierului / volumul de lucrări solicitate spre decontare
 - Înregistrarea corectă a dreptului la culanță, în special în cazul unei decizii proprii a partenerului (CiG) *
 - Înregistrarea corectă a facturilor externe*
- * Trebuie să se verifice în contabilitate dacă s-a achitat clientului suma din factură.
Verificați dacă s-au avut în vedere eventualele discounturi acordate în solicitarea de acordare a garanției.
- Documentarea locului în care se află piesele, cum ar fi prin procese verbale de casare, buletine de expediție etc.

Obligațiile importatorului

Neconformitățile identificate trebuie documentate în GAP corespunzător solicitărilor neîndreptățite. Se vor utiliza solicitările de decontare din istoricul autovehiculului pentru a se valida solicitările selectate și a se determina dacă erorile constatate prin sondaj mai apăruseră și în trecut.

**) Influența pieselor lipsă la executarea reparației la auditul de garanții

Piese irelevante pentru siguranță omise/ nemontate

Dacă, în cadrul unei reparații, nu s-au înlocuit piese necesare irelevante pentru siguranță, defecțiunea fiind totuși remediată definitiv, piesele lipsă nu vor influența financiar rezultatul auditului.

Se va ține cont de faptul că orice vânzare de piese de schimb are un efect financiar pozitiv asupra dealerului.

Utilizarea tuturor pieselor necesare stă la baza unei reparații corecte.

Piese relevante pentru siguranță omise/ nemontate

Eroarea trebuie adusă la cunoștința dealerului cu ocazia auditului, însă nu va avea deocamdată consecințe financiare. Totuși, i se va solicita dealerului să remedieze imediat situația (în termenul stabilit prin legislația locală) și să informeze importatorul la finalizarea lucrărilor. Aceasta se va face pentru prevenirea unor eventuale accidente grave. Importatorii și/sau producătorii trebuie să asigure acest lucru conform legii. Dacă o astfel de eroare ar duce la un accident de care să se facă vinovat dealerul, ar exista de asemenea consecințe legale asupra dealerului sau angajatului acestuia, acestea putând fi evitate.

În cazul în care dealerul nu execută lucrările de reparație respective, solicitarea va fi stornată manual de către importator în SAGA/2.

În plus, nu se vor achita eventuale costuri suplimentare / reparații repetate.

→ Planul de măsuri

Pe baza aspectelor constatate, trebuie întocmit un plan de măsuri cu acțiuni corective, responsabilități și termene de implementare.

→ Discuția finală

În cadrul discuției finale auditorul va comunica persoanelor responsabile de la nivelul partenerului Volkswagen rezultatele auditului și va parcurge împreună cu acestea eventualele puncte slabe și potențialul de îmbunătățire a procesului de acordare a garanției.

Pe baza formularului GAP tipărit, auditorul va explica de asemenea care ar putea fi posibilele surse ale erorilor constatate de la nivelul proceselor-cheie de service.

Se va explica planul de măsuri întocmit și se vor conveni termene de implementare.

1.6.3.3 Măsuri după auditul efectuat la partenerul service

În virtutea responsabilității sale cu privire la piață, importatorului îi revine și sarcina de a monitoriza implementarea planului de măsuri în termenele convenite.

1.6.3.4 Refacturarea solicitărilor neîndreptățite

La refacturarea solicitărilor neîndreptățite a unui partener exclusiv Volkswagen Passenger Cars sau Volkswagen Commercial Vehicles, trebuie emisă în SAGA o solicitare de decontare - refacturare.

1.7 Monitorizarea costurilor/ rețelei de către importator

1.7.1 Informații cu caracter general

Importatorul are obligația de a efectua o monitorizare a costurilor și rețelei și de a întocmi periodic statistici cu privire la situația cazurilor de garanție/ garanție comercială și culanță decontate de Volkswagen AG.

Pentru identificarea eficientă a punctelor slabe, trebuie comparate datele colectate de la partenerii service cu valoarea medie a partenerilor service autorizați.

Este utilă compararea după:

- Defecte
- Costuri în garanție/ garanție comercială și culanță
- Costuri în garanție/ garanție comercială și culanță în funcție de tipul de autovehicul și modelul anului

Monitorizarea costurilor permite identificarea erorilor, și să stabilească măsuri corective.

I.8 Auditul referitor la garanții efectuat de Volkswagen AG

Volkswagen AG are dreptul să verifice la fața locului, în orice moment, chiar și fără notificare prealabilă, dacă întregul proces de acordare a garanției/ garanției comerciale și culanței se derulează corect la nivelul rețelei de distribuție (respectiv post-vânzare).

Sumele nejustificate rezultate în urma unor obligații neîndeplinite sau doar parțial îndeplinite vor fi debitate.

Obligațiile importatorului / partenerului service în cazul unui audit

În cursul unui audit, importatorul și partenerul service trebuie să prezinte reprezentanților Volkswagen AG toate documentele și înregistrările, cum ar fi comenzile de atelier, fișele de lucru, înregistrările timpilor, avizele de expediție / facturile, bonurile de preluare a pieselor, facturile externe, ordinele de plată sau extrasele de cont, respectiv trebuie să le predea acestora înregistrările originale în vederea copierii, în măsura în care documentele respective au legătură cu solicitări de acordare a garanției, garanției comerciale și culanței decontate de Volkswagen AG.

Importatorul / partenerul service trebuie să sprijine reprezentanții Volkswagen AG în timpul programului normal de lucru prin asigurarea unui loc de muncă adecvat și desemnarea unei persoane autorizate să furnizeze informațiile solicitate. Importatorul / partenerul service vor acorda reprezentanților Volkswagen AG drepturi neîngrădite de cercetare și informare cu privire la orice aspecte referitoare la procesarea garanției / garanției comerciale și culanței.

Extrapolarea în cadrul auditului referitor la garanții

O verificare detaliată a tuturor solicitărilor de la nivelul unității în vederea determinării numărului exact de solicitări neîndreptățite ar implica un consum de timp și costuri excesiv de mari pentru toate părțile implicate. Prin urmare, se va verifica doar o selecție aleatorie din totalul solicitărilor.

Rezultatele verificării respective vor fi proiectate / extrapolate în vederea calculării numărului total de solicitări neîndreptățite din perioada verificată.

Trebuie să se asigure cu o certitudine de 95% faptul că nu se refacturează / stornează sume mai mari decât plățile excedentare efective.

I.9 Documentația

Documentația referitoare la autovehicule și solicitări de garanție, garanție comercială, culanță, acțiuni trebuie să arhiveze într-o formă adecvată, astfel încât aceasta să poată fi accesată rapid și ușor.

Păstrarea în format digital a documentelor relevante este permisă în următoarele condiții:

- Transparență cu privire la momentul digitalizării documentelor originale.
- Nu mai este permisă modificarea ulterioară a documentelor digitalizate; ca alternativă, trebuie să se asigure salvarea automată în sistem a unui istoric al modificărilor.
- Documentele trebuie să poată fi tipărite în orice moment și să poată fi citite fără nicio limitare.
- Documentele digitalizate trebuie arhivate conform oricărei și tuturor normelor aplicabile în vigoare.

Obligația de păstrare a documentelor este parte a obligației de contabilizare și de păstrare a evidenței în sensul dreptului comercial și fiscal în vigoare.

Independent de legislația aplicabilă, Volkswagen AG solicită un termen minim de păstrare de 3 ani de la sfârșitul anului calendaristic curent.

A.

Anexe / documente atașate

A.1 Listă de abrevieri

AP:	Cod operație de lucru
APOS:	Sistem coduri operații de lucru
BA:	Raport de reclamație
DISS:	Sistem de informare directă service
DMS:	Sistem de management al dealerilor
ELSA:	Sistem electronic de informare service
ETKA:	Catalog electronic al pieselor de schimb
GAP:	Program de audituri de garanții
GFF:	Ghid de căutare a defectelor / Funcții dirijate
PMU:	Unități material vopsire
SAGA/2:	Sistem pentru transmiterea și gestionarea garanțiilor Grupului Volkswagen
SCP:	Procese-cheie de service
TPI:	Informații tehnice despre produs
UT:	Unități de timp
TVS:	Sistem de management comenzi piese
VIN:	Serie de identificare a autovehiculului
VS2: :	Tarif pentru manoperă 2 (aici tarif pentru manoperă în garanție)

A.2 Texte contractuale / texte personalizate

A.2.1 Garanția pentru vopsea și caroserie (conform documentației autovehiculului)

Garanția pentru vopsea și caroserie

Dealerii Volkswagen garantează pentru vopseaua și caroseria autovehiculelor pe care le comercializează.

Pe lângă condițiile de acordare a garanției pentru autovehiculele Volkswagen noi – conform contractului de vânzare-cumpărare, dealerul Volkswagen garantează faptul că nu vor apărea defecte de vopsea și perforări prin coroziune ale caroseriei la nivelul autovehiculului comercializat într-o anumită perioadă de timp.

- o garanție de 3 ani pentru defectele de vopsea și
- o garanție de 6 sau 12 ani (în funcție de tip și modelul anului) împotriva perforării prin coroziune. O perforare prin coroziune în acest sens reprezintă o perforare a unui panou al caroseriei ce se produce dinspre interior (cavitate) spre exterior.

Dacă apare totuși o astfel de deteriorare, aceasta va fi remediată de către orice dealer, fără facturarea către client a manoperei sau materialelor consumate.

Nu vor exista solicitări de acordare a garanției dacă

- deteriorarea s-a produs ca urmare a unor factori externi sau îngrijirii insuficiente sau
- nu s-au îndepărtat în timp util eventuale defecte de vopsea sau de la nivelul caroseriei, conform instrucțiunilor producătorului sau
- perforarea prin coroziune s-a produs ca urmare a faptului că reparațiile nu au fost executate conform liniilor directe ale producătorului.

După reparații la caroserie sau vopsire, dealerul Volkswagen va confirma garanția împotriva perforării prin coroziune pentru zona reparată.

Dealerul dumneavoastră Volkswagen

A.2.2 Bateriile de înaltă tensiune pentru autovehicule BEV și PHEV**

1 Garanția durabilității pentru autovehicule BEV și PHEV

Cumpărătorul unui autovehicul cu propulsie electrică BEV sau PHEV beneficiază de o garanție pentru bateria de înaltă tensiune împotriva oricăror defecte de material sau manoperă timp de opt ani de la data livrării inițiale sau pentru 160.000 km parcurși / 100.000 mile parcurse, în funcție de care situație survine mai întâi. Această garanție nu acoperă reducerea capacității nete a bateriei de înaltă tensiune (consultați clauza 2 a garanției speciale pentru capacitatea netă a bateriei autovehiculelor BEV).

2 Garanția pentru capacitatea netă a bateriei autovehiculelor BEV

Cumpărătorul unui autovehicul nou cu propulsie electrică BEV beneficiază de o garanție împotriva reducerii excesive a capacității nete a bateriei de înaltă tensiune timp de opt ani de la data livrării inițiale sau pentru 160.000 km parcurși / 100.000 mile parcurse, în funcție de care situație survine mai întâi, în următoarele condiții:

- 2.1** Dacă la o măsurare a capacității efectuată de un dealer Volkswagen/ partener service Volkswagen în perioada de garanție a bateriei de înaltă tensiune în momentul specificat la punctul 2.2 se constată o capacitate netă a bateriei aflată sub 70% din capacitatea netă a bateriei în momentul livrării inițiale a autovehiculului către primul cumpărător („valoarea inițială”), este vorba despre o reducere excesivă a capacității nete a bateriei conform condițiilor de acordare a acestei garanții.

Notă: Capacitatea netă a bateriei corespunde energiei efectiv utilizabile a bateriei și se găsește în documentația contractuală a autovehiculului (fiind indicată în kWh). Capacitatea nominală a bateriei este, din motive tehnice, mai mare decât capacitatea netă a bateriei. La partenerul service Volkswagen se va determina capacitatea netă a bateriei, măsurându-se în acest sens capacitatea utilizabilă (în Ah) la o încărcare calificată și înmulțindu-se valoarea obținută cu tensiunea nominală a bateriei.

- 2.2** Dacă se înregistrează o reducere excesivă a capacității nete a bateriei în perioada de garanție conform punctului 2.1, problema va fi remediată gratuit pentru cumpărător, astfel încât să se obțină cel puțin următoarele niveluri ale capacității nete a bateriei:

- (a) 78% din valoarea inițială până la maximum 60.000 km parcurși, respectiv 3 ani de la data livrării inițiale, în funcție de care situație survine mai întâi;
- (b) 74% din valoarea inițială până la maximum 100.000 km parcurși, respectiv 5 ani de la data livrării inițiale, în funcție de care situație survine mai întâi;
- (c) 70% din valoarea inițială până la maximum 160.000 km parcurși, respectiv 8 ani de la data livrării inițiale, în funcție de care situație survine mai întâi.

Exemplu: În cazul în care capacitatea netă a bateriei unui autovehicul la patru ani de la data livrării și 90.000 km parcurși este de 69% din valoarea inițială, trebuie să se atingă un nivel de cel puțin 74% al capacității nete a bateriei după remedierea defecțiunii.

3 Excluderi și restricții cu privire la garanție

Dreptul la garanția bateriei de înaltă tensiune se pierde dacă defecțiunea sau reducerea excesivă a capacității nete a bateriei a fost cauzată de:

- demontarea din autovehicul, deschiderea necorespunzătoare a bateriei de înaltă tensiune sau încetarea utilizării acesteia în combinație cu autovehiculul cu baterie de înaltă tensiune, sau
- nerespectarea instrucțiunilor cu privire la exploatarea, întreținerea și îngrijirea autovehiculului (în special a instrucțiunilor cu privire la încărcarea și starea de încărcare a bateriei de înaltă tensiune) descrise în manualul de utilizare furnizat împreună cu autovehiculul, sau
- venirea directă în contact a bateriei de înaltă tensiune cu flăcări deschise, sau
- venirea directă în contact a bateriei de înaltă tensiune cu apă sau lichide corozive, cum ar fi la utilizarea unui echipament de curățare cu apă la înaltă presiune sau cu aburi, sau
- repararea anterioară, întreținerea sau îngrijirea necorespunzătoare a autovehiculului de către proprietarul acestuia sau de către terți, cu excepția cazului în care aceasta s-a făcut în cadrul unei reparații în garanție efectuate de un partener Volkswagen autorizat, sau
- nerespectarea instrucțiunilor cu privire la exploatarea, tratarea și îngrijirea autovehiculului incluse în manualul de utilizare; sau
- adăugarea sau montarea pe autovehicul de piese neomologate în vederea utilizării, neautorizate de către Volkswagen AG sau reprezentanțele acesteia, respectiv modificarea autovehiculului într-un mod neautorizat de Volkswagen AG sau reprezentanțele acesteia (de exemplu, tuning), sau
- exploatarea necorespunzătoare sau suprasolicitarea autovehiculului, cum ar fi în competiții moto-sport, respectiv încărcarea excesivă a bateriei, sau
- avarierea autovehiculului sub acțiunea unor factori externi (de exemplu, accident în trafic, grindină, inundații etc.), sau
- neraportarea imediată a unui defect constatat, sau
- în ciuda faptului că s-a solicitat acest lucru, neoferirea imediată a ocaziei de remediere a defecțiunii.

3.1 Uzura naturală, și prin urmare semnele normale de uzură a autovehiculului / bateriei de înaltă tensiune care nu sunt cauzate de defecte de material sau manoperă, precum și daunele rezultate ca si consecință, care pot fi puse pe seama uzurii naturale nu sunt incluse în această garanție.

În plus, se aplică în mod corespunzător pentru bateria de înaltă tensiune toate prevederile valabile pentru garanția unui autovehicul nou. Dacă se fac referiri la un defect la nivelul autovehiculului, regulile vor fi privite astfel încât acestea să se aplice nu doar pentru o defecțiune la nivelul bateriei de înaltă tensiune, ci și pentru reducerea excesivă a capacității nete a bateriei în condițiile punctului 2.

3.2 Ca regulă generală, dreptul la garanția pentru bateria de înaltă tensiune se pierde în cazul în care autovehiculul este înmatriculat sau utilizat permanent pe o piață pe care producătorul nu a aprobat aplicarea acesteia și pe care, prin urmare, aceasta nu este disponibilă în rețeaua de dealeri autorizați de producător.

* Abrevierea BEV vine de la Battery Electric Vehicle (autovehicul electric pe baterii), iar abrevierea PHEV vine de la Plugin Hybrid Electric Vehicle (autovehicul electric hibrid reîncărcabil)

= Text citat din altă sursă

A.3 Codarea defectelor și întocmirea solicitării de decontare

A.3.1 Tipuri de defecte

Introduceți în SAGA/2 tipul de defecte conform instrucțiunilor. Unele coduri de defect sunt descrise mai jos, altele sunt specificate în capitolul respectiv sau într-o informare tehnică despre produs (TPI).

0010	Defect de tip mecanic	Sunt incluse aici toate defectele mecanice care nu sunt acoperite prin codurile 11 - 18 și 38, de exemplu: toate erorile dimensionale, de prelucrare și montaj, cum ar fi piese prea scurte, prea lungi, prea dure, prea moi, îndoite, cu muchii tăioase, prost sudate, incorect sau incomplet montate, incorect îmbinate, neasigurate, lipsa de ulei sau vaselină, deviere în lateral.
0011	Reglare incorectă	Componente reglabile reglate necorespunzător, cum ar fi unghi de convergență sau de cădere incorect.
0012	Componentă de serie incorectă	Conform explicației prezentate în Manualul de garanții.
0013	Nerotundă (necirculară), dezechilibrată	Bătaie radială sau frontală a pieselor rotative, piese ovalizate, care vibrează, care agață, care bat, frâne care pulsează.
0014	Arsă, care patinează	Decălită, arșă, străpunsă prin ardere, patinare ambreiaj.
0015	Ruptă, spartă, circuit electric deschis	Rupturi și fisuri ale tuturor pieselor autovehiculului, filete desprinse, garnituri din cauciuc fragilizate.
0016	Ineficient	(nu este valabil pentru componente electrice) Agață, nu deblochează, nu oprește, continuă să funcționeze, capacitate insuficientă, creștere insuficientă, fără transmiterea cuplului în treptele de viteze, cutia de viteze automată nu comută, conducte și furtunuri înfundate.
0017	Rigid	Toate piesele mobile care agață, se blochează, sunt prea strânse, gripate, blocate, agață, nu sunt libere, greu de comutat sau blocat, freacă, joc insuficient, nu cuplează sau decuplează corespunzător.
0018	Slăbit	Piese cu joc mărit, zgâriate, striate, slăbirea pretensionării, joc excesiv.
0019	Rupt în punctul de forfecare	
0020	Zgomotos	Zgomot excesiv, dacă nu este posibilă codarea exactă a cauzei - bătăi, huri, scârțâituri, bâzâituri, pocnituri, bubuituri, țiuțituri, rateuri, țăcănituri, zumzete, păcănituri, trosnituri, vuiete, sunet slab, funcționare greoaie.
0021	Sertizare contact	Contact prost sertizat pe izolație sau cablu smuls de pe contact.
0022	Contact / conector	Inversare borne, în carcasă incorectă.
0023	Contact / conector	Presat în carcasa conectorului, slăbit, presat pe componenta electrică, slăbit.
0024	Cablaj	Strivit, scurtcircuit
0025	Cablaj	

Anexe / documente atașate

Fragilizat, scurtcircuit

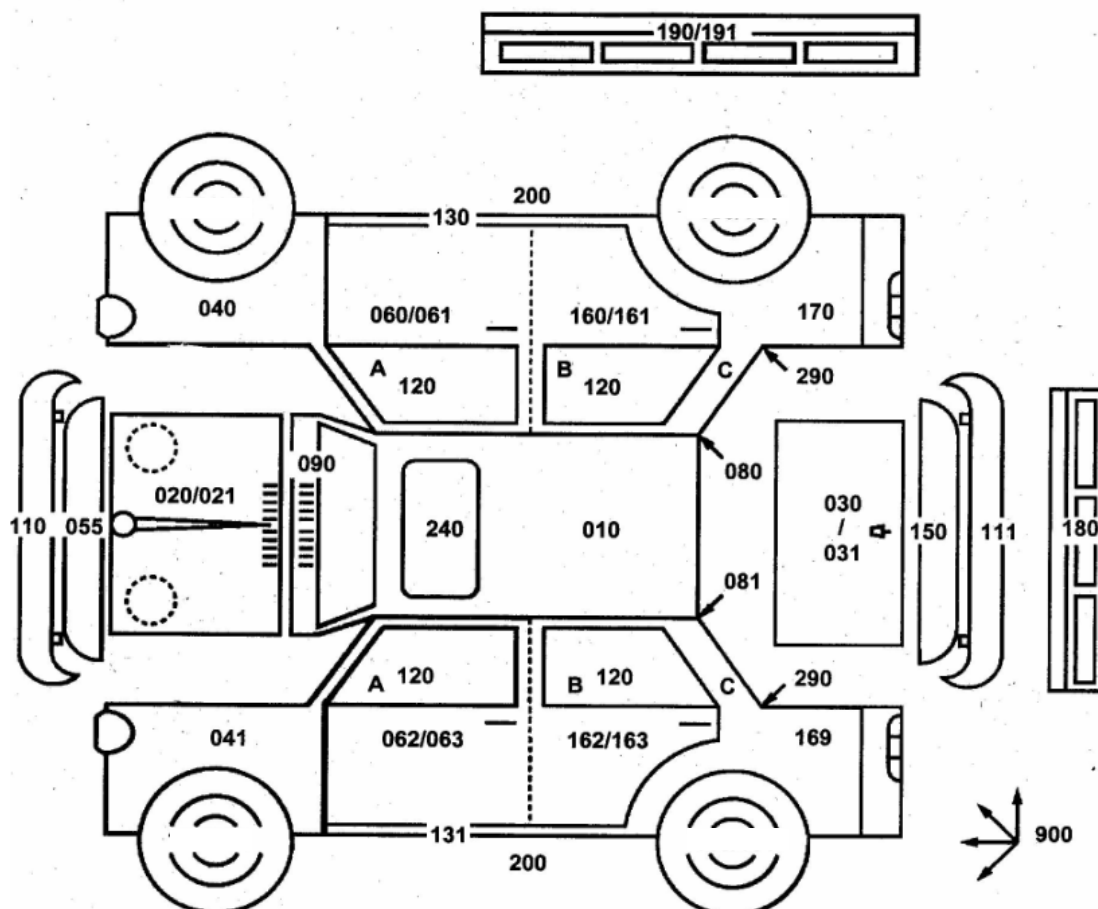
0026	Punct de îmbinare cablaj
	Cablaj slăbit, detașat, circuit deschis
0027	Conexiuni electrice cu filet
	Piuliță slăbită/șurub slăbit, lipsă
0028	Carcasă conector / cuplare conector
	Componentă electrică neconectată / doar parțial conectată, circuit deschis
0029	Pozare cablaj
	Cablaj prea scurt / lung
0030	Defect optic
	Toate defectele vizibile la nivelul caroseriei, capitonajelor și ornamentelor cromate, cum ar fi: componente unsoase, murdare, zgâriate, cu finisaj deficitar, slăbite, detașate, jerpelite, destrămate, străpunse prin uzură, cu defect de țesătură, cu incluziuni, exfoliate, bășicate (nu pentru vopsea).
0031	Decolorat
	Numai pentru cauciuc, plastic, materiale textile și sticlă (nu pentru vopsea), lipicios, cu pete, decolorat, alburii, opacitate sticlă.
0032	Ondulat
	Deformat, umflat, încrețit.
0033	Coroziune
	Orice urme de coroziune pe piese metalice (nu defecte de vopsea).
0037	Verificare (defectul nu poate fi reprodus)
	În cazul acestui tip de defect, trebuie codate costurile pentru testare și căutarea defectelor dacă nu se identifică niciun defect evident. Deocamdată sunt valabile doar câteva defectiuni care au codurile KD: 1009, 2130, 2329, 2360, 2434, 2470, 2853, 3412, 3481, 9025, 9713, 9752, 9774.
0038	Piesă standard lipsă
	Conform explicației prezentate în Manualul Garanții.
0039	Eroare software
	Conform explicației prezentate în Informații tehnice despre produs.
0040	Defecțiune electrică
	Defecte la nivelul componentelor electrice sau electronice care nu pot fi definite prin alte tipuri de defect.
0049	Miros neplăcut
0050	Scurgere
	Aer, apă, ulei sau combustibil ce se scurge spre interior sau exterior, porozități, picătură, scurgeri, jet de fluid.
0051	Zgomote produse de vânt
	Foșnituri, vuiete, fluierături, țuituri
0056	Consum excesiv de combustibil
0061	Fum negru, fum albastru
0099	Acțiune de rechemare

A.3.2 Explicarea codurilor de defect referitoare la vopsea și coroziune

0001	Coroziune / exfoliere locala / extinsă Coroziune / exfoliere locală, mai mult sau mai puțin extinsă, în principal închisă apărută în structura vopselei sau între vopsea și structura de bază a piesei
0002	Rugină la muchii / indoituri (falțuri) Rugină deschisă localizată la nivelul muchiilor / indoiturilor (falțurilor)
0003	Coroziune cu străpungere / perforare Perforare mai mică sau mai mare, în principal rotundă a caroseriei, cu exfoliere progresivă a vopselei de pe componentele învecinate
0005	Formare de bule de zinc
0067	Vopsea originală cu aderență insuficientă Vopseaua originală are aderență insuficientă la chitul de umplere, respectiv chitul la grund, sau acesta la materialul de baza, sau toată structura de material de protecție la materialul de baza.
0068	Revopsire: aderență insuficientă Vopseaua suprafețelor revopsite prezintă o aderență insuficientă ca urmare a pregătirii sau aplicării necorespunzătoare.
0071	Surplus de pulverizare Particule de vopsea fin dispersate, nedistribuite omogen și acumulate sub formă de picături pe suprafață.
0072	Pete/ urme de frecare Pete: Modificare sesizabilă a nuanței și structurii vopselei / lacului de acoperire, cu diferite forme, pe suprafețe mai mici sau mai mari, în principal pe suprafețe orizontale. Urme de frecare: Suprafețe cu un nivel redus al luciului, observabile și / sau modificări structurale ale vopselei, în principal sub formă de inele, de diferite dimensiuni.
0073	Decolorare Variație a nuanței unei suprafețe față de zonele învecinate.
0076	Amprentă pe vopseaua moale Amprente ușoare în vopsea, produsă prin atingerea unei pelicule de vopsea proaspăt aplicate înainte de uscarea/ coacerea acesteia, de exemplu, pe ușă sau pe muchiile/ în zonele apărătorilor de protecție.
0077	PVC (material plastic) neregulat, cu fisuri Defecte de fabricație sesizabile ale componentelor din PVC la îmbinări, cum ar fi: lipsuri de material și fisuri care pot conduce la coroziune sau neregularități inacceptabile ale suprafeței.
0079	Impurități de ceară În unele locuri, ceara de protecție a cavitațiilor a picurat pe caroseria exterioară, unde aceasta nu doar că nu asigură protecția împotriva coroziunii, ci mai degrabă duce la apariția de pete.
0080	Zgârieturi Urme de frecare pe vopsea constatate la PDI (inspecția de pregătire pentru livrare) și care nu au apărut ca urmare a unor deteriorări în timpul transportului.
0081	Deformări Deformări sesizabile pe suprafața metalului constatate la PDI și care nu au apărut ca urmare a unor deteriorări în timpul transportului. De regulă, deformarea s-a produs dinspre interior spre exterior.
0083	Mătuire Zone mai luminoase și mai întunecate sesizabile în vopseaua metalizată
0084	Incluziuni în vopsea Impurități înglobate în stratul de vopsea, cum ar fi pulberi sau scame etc.
0085	Adâncituri Adâncituri de formă circulară în stratul de vopsea sau straturile intermediare
0086	Dungi/ zgârieturi Urme frecvente de frecare și zgârieturi pe tablă sau în structura stratului de vopsea
0087	Scurgeri, picături Scurgeri sesizabile sub formă de picături în stratul de vopsea sau straturile intermediare
0065	Defecte care nu pot fi alocate codurilor de defect 67 - 87 Descrieți problema în coloana Observații, de exemplu, efect coajă de portocală

A.3.3 Codificarea locurilor de manifestare a defectelor de vopsea

Cele mai importante locuri ale defectelor de vopsea



Anexe / documente atașate

Tabelul codurilor pentru locurile în care pot să apară defecte de vopsea

0 1 0	plafon		1 3 0	lonjeron dreapta	
0 1 6	îmbinare plafon dreapta		1 3 1	lonjeron stânga	
0 1 7	îmbinare plafon stânga		1 3 2	bară plafon stânga	
0 1 8	baghetă ornamentală plafon dreapta		1 3 3	bară plafon dreapta	
0 1 9	baghetă ornamentală plafon stânga		1 3 8	apărătoare roată dreapta spate	de exemplu, Cross
0 2 0	capotă, panou exterior		1 3 9	apărătoare roată stânga spate	de exemplu, Cross
0 2 1	capotă, panou interior		1 4 0	aripă spate, dreapta	
0 3 0	capac portbagaj / hayon, exterior		1 4 1	aripă spate, stânga	
0 3 1	capac portbagaj / hayon, interior		1 5 0	panou de închidere spate	
0 3 2	capac compartiment de depozitare softtop Cabriolet		1 5 6	ornament de prag dreapta	de exemplu, Cross
0 3 3	ușă batantă dreapta spate, exterior		1 5 7	ornament de prag stânga	de exemplu, Cross
0 3 4	ușă batantă dreapta spate, interior		1 5 8	capitonaj inferior ușă dreapta spate	
0 3 5	eleron			apărătoare ușă dreapta spate	de exemplu, Cross
0 3 8	ușă batantă stânga spate, exterior		1 5 9	capitonaj inferior ușă stânga spate	
0 3 9	ușă batantă stânga spate, interior			apărătoare ușă stânga spate	de exemplu, Cross
0 4 0	aripă față, dreapta		1 6 0	ușă glisantă dreapta spate, exterior	
0 4 1	aripă față, stânga		1 6 1	ușă glisantă dreapta spate, interior	
0 4 2	apărătoare aripă, dreapta	de exemplu, Cross	1 6 2	ușă glisantă stânga spate, exterior	
0 4 3	apărătoare aripă, stânga	de exemplu, Cross	1 6 3	ușă glisantă stânga spate, interior	
0 4 4	prag ușă, dreapta		1 6 4	capitonaj central ușă dreapta spate	
0 4 5	prag ușă, stânga		1 6 5	capitonaj central ușă stânga spate	
0 5 5	mască față		1 6 6	mâner ușă / mâner ușă glisantă dreapta spate	
0 5 6	grilă		1 6 7	mâner ușă / mâner ușă glisantă stânga spate	
0 6 0	ușă dreapta față, exterior		1 6 9	panou lateral stânga spate	
0 6 1	ușă dreapta față, interior		1 7 0	panou lateral dreapta spate	
0 6 2	ușă stânga față, exterior		1 7 1	panou lateral stânga față (autovehicule comerciale)	
0 6 3	ușă stânga față, interior		1 7 2	panou lateral dreapta față (autovehicule comerciale)	
0 6 4	capitonaj central ușă dreapta față		1 8 0	oblon spate	
0 6 5	capitonaj central ușă stânga față		1 9 0	oblon lateral dreapta	
0 6 6	mâner ușă dreapta față		1 9 1	oblon lateral stânga	
0 6 7	mâner ușă stânga față				
0 6 8	capitonaj inferior ușă dreapta față		2 0 0	podea	
	apărătoare ușă dreapta față	de exemplu, Cross	2 4 0	panou plafon panoramic	
0 6 9	capitonaj inferior ușă stânga față		2 6 0	clapetă rezervor de combustibil	
	apărătoare ușă stânga față	de exemplu, Cross	2 7 2	stâlp A dreapta	
0 8 0	jgheab de apă dreapta		2 7 3	stâlp A stânga	
0 8 1	jgheab de apă stânga		2 7 4	stâlp B dreapta	
0 9 0	deflector de vânt		2 7 5	stâlp B stânga	
1 1 0	bară de protecție față		2 7 6	stâlp C dreapta	
	spoiler față	de exemplu, Cross	2 7 7	stâlp C stânga	
	senzori de parcare față		2 7 8	stâlp D dreapta	
1 1 1	bară de protecție spate		2 7 9	stâlp D stânga	
	spoiler spate	de exemplu, Cross	2 9 0	portbagaj	
	senzori de parcare spate		2 9 1	cadru platformă benă (autovehicule comerciale)	
1 1 2	mască față	de exemplu, Cross	4 3 0	oglinză retrovizoare exterioară	
1 1 3	baghetă ornamentală bară de protecție spate		9 0 0	ansamblu structură portantă	
1 2 0	vopsea interior				

A.3.5 Codurile de piesă străină pentru anvelope

Pentru a se permite recuperarea costurilor și atribuirea la defectiunea anvelopei, codul de piesă străină din solicitarea de acordare a garanției trebuie să indice clar dimensiunile anvelopei.

Z - -	1 X X	X X X	X X	X X X
1 - 3	4 - 6	7 - 9	10 + 11	12 - 14

Caracter	1	accesorii
Caracter	2 + 3	liber
Caracter	4	anvelope (normal 1)
Caracter	5 + 6	lățime anvelopă
Caracter	7 + 8	raport înălțime/lățime
Caracter	9	diametru interior
Caracter	10	indice de viteză
Caracter	11 - 14	liber

Exemplul 1: Pentru Continental CS 21 - 175/70 R 13 S

Cod Piesa Z - - 175 703 S - - - -

Exemplul 2: Pentru Continental CH 51 - 205/60 R 15 T

Cod Piesa Z - - 105 605 T - - - -

A.4 Stabilirea tarifului pentru manoperă în garanție

Contact: ASM – Area Service Manager

A.4.1 Informații cu caracter general / principii de bază

Valoarea orei de manopera (tariful) WLR decontata în solicitările de garanție / culanta / acțiuni servește pentru rambursarea costurilor cu manopera pe care le implică remediarea unei defecțiuni într-un atelier service autorizat, acesta neincluzând nicio marjă de profit. Volkswagen AG plătește importatorilor un tarif pentru manoperă. Importatorul stabilește individual pentru fiecare partener service tariful pentru manoperă. Dacă se constată plăți excedentare cu ocazia unei verificări ulterioare, importatorul își rezervă dreptul de a solicita regularizarea sumelor respective.

Se utilizează două metode diferite pentru stabilirea tarifului pentru garanție specific pieței: procedura tarif comercial pentru manoperă (CLR) și procedura standard. Procedura specifică ce urmează a fi utilizată pe fiecare piață se stabilește de către producător pe baza volumului decontarilor de garanție pe piața respectivă. Piețele cu un volum ridicat de decontari de garanție vor adopta procedura CLR - pune un accent superior pe calitatea datelor de fundamentare.

În cazul în care calitatea datelor este considerată valabilă, noul tarif WLR va fi stabilit. În caz contrar, piața va fi supusă regulilor procedurii standard. O reevaluare a metodei de calcul în cel mult trei ani.

Tariful pentru manoperă al solicitărilor de garanție rambursat de Volkswagen AG se va determina și stabili conform procedurii aplicabile prin

proces standard
sau

proces CLR: pe baza tarifului pentru manoperă valabil pentru clienți CLR

Volkswagen AG determină aplicabilitatea procesului CLR pe baza volumului solicitărilor de garanție de pe piața și informează importatorul privind metoda de lucru. Din procesul standard, cu argumente, se poate solicita la VW aplicarea procesului CLR.

Cele două procese sunt descrise în cele ce urmează.

A.4.2 Procesul standard

A.4.2.1. Solicitarea

În cazul procesului standard, fiecare service autorizat va solicita importatorului tariful orar propriu pentru solicitările de decontare garanție cu ajutorul unui formular excel și al facturilor cu care clienții au plătit reparațiile. Importatorul va introduce datele transmise de partenerii din aria sa de responsabilitate în formularul excel specific.

Instrucțiuni detaliate privind modul de completare a solicitării și documentele necesare vor fi comunicate de către Importator.

Analiza și concluziile Volkswagen AG durează circa două luni și pot fi solicitate date suplimentare. Tariful WLR poate fi recalculat cel mai devreme după 12 luni de la cea mai recentă ajustare a acestuia (sau dacă a fost refuzată mai recent o solicitare oficială).

Din motive legale, importatorii nu au dreptul să dezvăluie informațiile primite de la orice atelier service autorizat unei terțe părți sau altui atelier service autorizat al mărcii Volkswagen.

A.4.2.2 Verificarea solicitării

Volkswagen AG va verifica prin sondaj solicitările importatorilor după primirea acestora. Volkswagen AG va furniza importatorului numărul de parteneri care trebuie verificați prin sondaj și datele facturilor ce vor fi analizate. Eșantionul aleatoriu va cuprinde 10% dintre partenerii autorizați din rețea, cel puțin cinci și cel mult zece ateliere service autorizate. Pentru fiecare atelier service autorizat, Volkswagen AG va solicita un număr prestabilit de facturi pentru confirmarea

Anexe / documente atașate

tarifului comercial pentru manoperă indicat în solicitare. Importatorul va sintetiza pozițiile individuale ale facturilor clienților în limba germană sau engleză pe baza formularului pus la dispoziție de Volkswagen AG

Se vor supune verificării doar operațiile de lucru cu cel puțin 50 UT. Volkswagen își rezervă dreptul de a crește mărimea eșantionului dacă datele nu sunt plauzibile. Este inclus aici și dreptul de a respinge solicitarea.

Trebuie să fie respectate de către toate părțile legislația antitrust și legislația privind protecția datelor.

A.4.2.3 Stabilirea noului tarif

Se vor utiliza următoarele criterii pentru stabilirea noului tarif al solicitărilor de decontare garanție:

- Tariful garanție valabil în momentul respectiv și data ultimei ajustări a acestuia
- Rata inflației
- Evoluția cursului de schimb
- Tariful comercial în raport cu tariful în garanție
- În funcție de solicitarea curentă a producătorului, tariful comercial pentru manoperă al partenerilor service autorizați se va baza pe segmentul 1 de autovehicule (autovehicule cu vechime de până la 4 ani).

A.4.2.4 Rezultatul

Dacă un partener service susține că în urma procesului WLR a rezultat o valoare insuficientă pentru acoperirea costurilor, aceasta va trebui să furnizeze probe în acest sens, situația urmând a fi verificată.

A.4.2.5 Perioada de valabilitate

Odată aprobat, tariful WLR este valabil pe termen nelimitat. Se poate efectua o solicitare de majorare ulterioară, la cererea importatorului, cel mai devreme după ce tariful WLR curent a fost în vigoare timp de 12 luni. Volkswagen AG verifică periodic ratele inflației și deflației de pe diferitele piețe. În cazul unei deflații de peste 3%, în cursul unei perioade de trei ani la rând, piața va trebui să transmită o solicitare WLR, în caz contrar putând fi redus tariful WLR.

A.4.3 Procesul CLR

Tariful pentru manopera solicitărilor de decontare garanție este stabilit pe baza tarifului comercial mediu pentru manoperă de pe piață.

A.4.3.1 Solicitarea

Tariful WLR poate fi recalculat cel mai devreme după 12 luni de la cea mai recentă ajustare a acestuia. Importatorul poate transmite o solicitare corespunzătoare către Volkswagen AG cu două luni înainte de data dorită a ajustării pe baza formularului oficial de solicitare

Odată cu transmiterea solicitării respective, importatorul trebuie să transmită un fișier protejat prin parolă conținând datele facturilor tuturor partenerilor service VW autorizați de pe piață pentru o perioadă de 12 luni, în formatul specificat de Volkswagen AG.

Volkswagen AG va utiliza informațiile respective numai pentru stabilirea tarifului WLR și, în plus, se obligă să asigure confidențialitatea cu privire la acestea.

O solicitare de majorare a tarifului WLR însoțită de date ale facturilor incomplete sau inutilizabile este luată în considerare.

A.4.3.2 Validarea și filtrarea datelor

Pe lângă datele facturilor furnizate de importator, Volkswagen AG va lua în considerare informații suplimentare din sistemele producătorului, ce vor servi ca bază pentru validarea și filtrarea datelor.

Se utilizează următoarele filtre:

- *Autovehiculele mărcii Volkswagen*

Anexe / documente atașate

- *Facturile clienților*
- *Segmentul 1 (autovehicule de până la patru ani vechime)*
- *Participarea la culanță sub 100%*
- *Pozițiile de operație standard cu timpi prestabiliți*

Volkswagen AG își rezervă dreptul de a solicita prin sondaj copii ale facturilor individuale de la importator în vederea validării datelor.

A.4.3.3 **Calcularea tarifului mediu de manoperă pentru client**

Tariful mediu de manoperă pentru client de pe fiecare piață se calculează în două etape:

Tariful CLR mediu pentru fiecare partener service se calculează pe baza datelor contabile filtrate prin împărțirea veniturilor totale din manoperă la numărul total al unităților de timp.

$$\text{CLR}_{\text{Partner}} = \frac{\Sigma \text{Labour Revenues}_{\text{Partner}}}{\Sigma \text{Time Units}_{\text{Partner}}}$$

În cazul unor parteneri liși sau unui număr nereprezentativ de elemente ale facturii, se va lua în considerare tariful WLR curent de pe piață ca tarif CLR pentru parteneri.

A.4.3.5.2 **Solicitările ulterioare**

Cu ocazia solicitărilor ulterioare, cel mai recent aprobat tarif WLR va fi comparat cu tariful WLR țintă în moneda națională.

A.4.3.5.3 **Monitorizarea cursului de schimb**

Volkswagen AG și importatorul vor monitoriza evoluția cursului de schimb față de cursul de referință. Aceasta în scopul reacționării la schimbările produse în ceea ce privește cursul de schimb, astfel încât să se asigure rambursarea tarifului WLR stabilit în moneda națională.

Tariful WLR în moneda de plată poate fi ajustat în cazul în care cursul mediu lunar diferă cu +/- 1% față de cursul de referință și dacă această abatere se menține, în același sens, în decursul unei perioade de trei luni consecutive.

În această situație, fie Volkswagen AG, fie importatorul poate iniția o ajustare

A.4.3.6 **Rezultatul**

Importatorul va primi o confirmare în scris a noului tarif WLR din partea departamentului Volkswagen AG care coordonează piața respectivă.

A.4.3.7 **Perioada de valabilitate**

Odată aprobat, tariful WLR este valabil pe termen nelimitat. Se poate efectua o ajustare ulterioară la cererea importatorului cel mai devreme după ce tariful WLR curent a fost în vigoare timp de 12 luni.

Volkswagen AG își rezervă dreptul de a efectua verificări ale calității datelor transmise cu ocazia auditurilor periodice efectuate la importator. Dacă în urma unei astfel de verificări se constată că datele transmise de importator sunt incomplete sau incorecte, Volkswagen AG este îndreptățită să restabilească tariful WLR și poate solicita de asemenea returnarea rambursărilor excedentare.

Volkswagen AG verifică periodic ratele inflației și deflației de pe diferitele piețe. În cazul unei deflații de peste 3% în cursul unei perioade de trei ani la rând, piața va trebui să transmită o solicitare WLR, în caz contrar putând fi redus tariful WLR.