

Ejemplo del proceso de solicitud de garantía

Garantía TruckStore
El cliente tiene una avería del vehículo

Recepción de la llamada en el centro de tramitación de garantías (Hasselt, Bélgica)

En caso de una avería del vehículo en carretera, el cliente recibe información sobre el taller de reparación autorizado más próximo. Si es necesario remolcar el vehículo, se puede realizar esto por orden del cliente con garantía de pago. La asistencia en carretera in situ, así como los costes de remolcado no están cubiertos por la Garantía TS

Es absolutamente necesario un presupuesto con indicación de los costes de material y de tiempo de trabajo, antes de que la reparación se pueda autorizar

Requerimiento de presupuesto del taller de reparación

Daño cubierto por la garantía

Ayuda a los daños aprobada y autorización adjudicada

El número de autorización es adjudicado por teléfono / fax / e-mail al taller, sobre la base del presupuesto de reparación o de la factura del taller

Proceso de facturación

Reparación del vehículo en el país del contrato de garantía
SI **NO**

Ejemplo 1
Reparación realizada y factura confeccionada sobre costes materiales y salariales incl. IVA, extendida al cliente

El centro de tramitación de Garantía TruckStore en B-Hasselt recibe del taller de reparación una copia de esta factura

El centro de tramitación de Garantía TS en B-Hasselt abona el importe autorizado de los costes materiales y salariales de la factura, excluido el IVA

El cliente paga la parte correspondiente de IVA de esta factura al taller de reparación y solicita a su organismo de hacienda la restitución de la parte de IVA pagada

Ejemplo 2
Reparación realizada y factura sobre costes materiales y salariales extendida al cliente

La facturación del taller de reparación tiene lugar en valor neto (sin IVA), se declara como servicio de exportación y se indica también en la factura el código de identificación fiscal CIF

El centro de tramitación de Garantía TruckStore recibe del taller de reparación una copia de esta factura

El centro de tramitación de Garantía TS en B-Hasselt abona el importe autorizado de los costes materiales y salariales de la factura, excluido el IVA

El cliente debería declarar esta factura de reparación como "servicio de importación" y, en caso de haberse indicado el IVA, declararlo a su organismo de hacienda (de su país) para su compensación

Tramitación de solicitudes de garantía

El taller de reparación debe observar los siguientes pasos:

1 Determinación del número de garantía (combinación de letras y cifras) a partir de la documentación de **Garantía TruckStore**. Si ésta no se encuentra disponible, pídale al propietario del vehículo que ponga a disposición estas indicaciones. **Sin estas informaciones no se puede ejecutar la reparación.**

2 Cerciórese de que en el vehículo se ha realizado hasta ahora el mantenimiento conforme a las especificaciones del fabricante, cumpliéndose así las condiciones previas para la concesión de prestaciones de garantía. El único justificante suficiente del mantenimiento realizado es una factura detallada con indicación del impuesto sobre valor añadido o un documento comparable apropiado, que incluya la fecha del servicio realizado y el kilometraje. Sin estas indicaciones no se acepta ninguna solicitud de garantía.

3 Cuando el propietario haya dado su aprobación, también sobre la asunción de todos los costes del taller de reparación, que no formen parte componente de la reparación por garantía autorizada, determine entonces la causa exacta del fallo. Desarme para ello el vehículo según sea necesario, confeccione una lista de las piezas necesarias indicando los costes de material y de tiempo de trabajo que se producen conforme a los planes de tiempos de reparación del fabricante.

4 Para determinar si es válida una solicitud de garantía, póngase en contacto con el centro de tramitación de **Garantía TruckStore**, bajo los siguientes números o direcciones:

Tel.: 0032 (0) 1130 2626 Fax: 0032 (0) 1130 1118

e-mail: truckstoreclaims@autoprotect.net

Indique entonces

- a) el número de garantía (combinación de letras y cifras)
- b) el kilometraje anotado
- c) los anteriores detalles de mantenimiento, siempre que sean relevantes
- d) detalles sobre el fallo incluida la causa y el daño
- e) los costes de reparación desglosados por material y tiempo de trabajo.

El centro de tramitación de **Garantía TruckStore** se reserva el derecho a someter el vehículo a una comprobación independiente y establecerá, según el informe, el importe a pagar para la solicitud de garantía aceptada.

Se le informará si la solicitud es válida total o parcialmente, y recibirá un número de autorización sobre el importe acordado.

El centro de tramitación de Garantía TruckStore no puede aceptar solicitudes de garantía sin la presentación de un número de autorización de garantía. No realice ninguna reparación sin disponer de este número.

5 Una vez haya recibido la autorización de reparación y ejecutado las reparaciones conforme a esta autorización, envíe una copia de la factura de reparación sobre todas las piezas y costes de tiempo de trabajo autorizados, junto con las facturas de mantenimiento solicitadas, a la siguientes dirección:

TruckStore Warranty Claims Center

c/o AutoProtect

Kiewitstraat 194

B-3500 Hasselt

Bélgica

Fax : 0032 (0) 11 30 11 18

La factura de taller (en original) se extiende a nombre del receptor de la garantía, con la indicación de que el importe neto de la factura (valor autorizado) es abonado por el centro de tramitación de garantías TruckStore c/o casa AutoProtect. El importe del IVA tiene que pagarlo directamente el propio receptor de la garantía.


Tramitación de solicitudes de garantía


6 Solicite del propietario el pago de todos costes que sobrepasen el importe autorizado por el centro de tramitación de **Garantía *TruckStore***.

Si se atiende a los procesos anteriormente descritos, las solicitudes de garantía se tramitan, por regla general, en un plazo de 30 días y se reduce al mínimo el riesgo de una denegación por motivo de incumplimiento de las instrucciones.

Números de teléfono/direcciones de contacto, útiles

Centro de tramitación de Garantía *TruckStore*

 **0032 (0) 1130 2626**


 **0032 (0) 1130 1118**


@ ***truckstoreclaims@autoprotect.net***

 **TruckStore Warranty Claims Center**
c/o AutoProtect
Kiewitstraat 194
B-3500 Hasselt
Bélgica


Centro de asesoramiento de Garantía *TruckStore*

TruckStore Center en Alemania


 **0044 (0) 1279 457905**


 **0044 (0) 1279 457910**

@ ***truckstoreenquiries@autoprotect.net***

 **AutoProtect (MBI) Limited**
Cambridge House
Cambridge Road
Harlow
Essex
CM20 2EQ
Reino Unido

Todos los demás centros europeos *TruckStore* Center

 **0032 (0) 1130 2626**

 **0032 (0) 1130 1118**

@ ***truckstoreenquiries@autoprotect.net***

 **TruckStore Warranty Claims Center**
c/o AutoProtect
Kiewitstraat 194
B-3500 Hasselt
Bélgica

Certificado de Garantía *TruckStore*

Garantienummer- Registration number - Numéro de garantie - Número de garantía - Numero di garanzia

Beginn der Garantie - Cover to commence - Date départ garantie - Fecha de comienzo de la garantía - Data inizio garanzia

Fahrzeug-Ident-Nummer - Chassis number - Numéro de châssie - Número de identificación del vehículo - Numero di Identificazione del veicolo

Ende der Garantie - Cover to end - Date fin de garantie - Fecha final de la garantía - Data fine garanzia

Typ - Model - Type - Modelo - Modello

TruckStore Center

Auftragsnummer - File number - Numéro de dossier - Número de expediente - Numero di pratica

Telefonnummer - Phone number - Concessionaríá - Número de teléfono - Concessionario

Unterschrift - Signature - Signature - Firma - Firma


Observe por favor, que:


El cumplimiento de los servicios de conservación y mantenimiento prescritos por el fabricante, le asegura la cobertura óptima de nuestra garantía de vehículo usado.

Las reparaciones sólo se deben realizar en un taller de reparación reconocido para el asesoramiento del correspondiente modelo de vehículo.

Presente por favor en el taller este certificado junto con el justificante de mantenimiento.

Antes del comienzo de la reparación se debe obtener siempre una autorización de reparación, del centro de tramitación de Garantía *TruckStore*:

 **0032 (0) 1130 2626**

 **0032 (0) 1130 1118**

 **truckstoreclaims@autoprotect.net**

 **TruckStore Warranty Claims Center**
c/o AutoProtect
Kiewitstraat 194
B-3500 Hasselt
Bélgica

Sin el número de autorización no se puede aceptar ningún derecho de garantía.