

Ersetzt Rundschreiben 044.21 vom 12.03.2021

Schlieren, 25.04.2022  
Rundschreiben 031.22

## Marken:

- Alfa Romeo
- Fiat
- Fiat Professional
- Jeep®
- Lancia
- Abarth

---

## Warranty Bulletin Nr.007 - ASTARA New Goodwill Process 2022

### Liebe Partner

Bitte entnehmen folgende Informationen für die korrekte Handhabung von Kulanz Prozess.

Mit diesem Schreiben möchten wir Sie über Änderungen im Kulanz Prozess sowie der Handhabung des C01 Gelb und C11, in Kenntnis setzen.

Ab sofort werden die **C01 Gelb und C11** nicht mehr über die [warranty.switzerland@fcagroup.com](mailto:warranty.switzerland@fcagroup.com) via E-Mail gesendet, sondern neu über das ASTARA Helpdesk Portal erstellt gemäss RS 035.22. <https://astara-helpdesk.ch>

Wir werden die Kulanz anfragen auf die Einhaltung der vermerkten Regelungen dieses Rundschreiben Prüfen, und entscheiden, ob der Beitrag bewilligt oder abgelehnt wird.

Die Anfragen müssen mit den definierten Dokumenten (Siehe Anhang Goodwill Checkliste) vollständig über das ASTARA Helpdesk erstellt werden. Anfragen Ohne vollständige Dokumentationen werden unweigerlich abgelehnt.

Für alle Korrekt eingegangene Anfragen, werden Sie schnellstmöglich eine Antwort erhalten.

Kulanzanfragen C01 Gelb und C11 für Fahrzeuge die aus einem anderen Verkaufsmarkt stammen, **(Nicht 3128 - 3878)** folgen in erster Linie den gleichen Prozessen von Markt 3878.

Nach Erhalt der genannten Dokumentation (Goodwill Checkliste) erfolgt eine interne Prüfung auf Vollständigkeit und wird danach mit den jeweiligen Verkaufsmarkt (Verantwortlichen Warranty) geteilt, und gemäss dem Bewertungsprozess bearbeitet.

Danach werden wir Sie über den Entscheid einer Zusage oder Ablehnung orientieren.

Kulanzanfragen C01 Gelb und C11 für Fahrzeugen, die nicht mehr dem Erst Besitzer gehören (Besitzer Wechsel), denen kann keine Kulanz ausgesprochen werden. Diese anfragen werden abgelehnt.

Kulanz Anfragen C01 Gelb und C11 die Verschleiss Komponenten enthalten, sind zu 100% aus dem Goodwill Prozess ausgeschlossen, sie werden anstandslos abgelehnt. Hier finden Sie ein Beispiel für Verschleiss Komponenten als Referenz: Batterie, Kupplung, Zündkerzen, Glühkerzen, Filter, sämtliche Riemen, Bremsscheiben und Bremsbeläge, hinten Bremsbacken und Trommeln, Auspuff-Rohre, DPF, Katalysatoren, Aufhängungen, Stossdämpfer allgemein, Sicherungen, Glühlampen, Windschutzscheibe und Heckscheibe, Wischerblätter, Rad / Reifen, Sitzbezüge Innenverkleidungen usw.

#### Kulanz Anfragen:

Für jede Komponente der betroffen ist, muss mit der entsprechende APO/LOP über den Kulanzraster C01 von eSIGI++ als eine einzelne angefragt gestellt werden, bevor die Anfrage über den ASTARA Helpdesk erstellt wird.

**Eingriffe unter Kulanz sind nicht geschuldet**, daher behält sich FCA/Stellantis - ASTARA immer das Recht vor, im Falle von Eingriffen aufgrund von Funktionsstörungen am Fahrzeug nach Ablauf der Werksgarantie, sich ganz oder teilweise und/oder in Partnerschaft mit der Reparaturwerkstatt an Materialien und/oder Arbeiten im Zusammenhang mit der Reparatur sich zu beteiligen.

Ein Beitrag in Form von Kulanz kann auf zwei Arten gewährt werden:

- **Durch den Kulanzraster auf eSIGI ++ C01:** automatisierter Beitrag der FCA/Stellantis durch Anfrage des Reparaturbetriebs im Garantiesystem; **C01 Grün OK, für C01 Gelb gemäss erwähnten Prozess ASTARA Helpdesk**
  - **Hinweis:** die Kriterien für eine mögliche Anerkennung ist auch bei eine C01 Grün einzuhalten!
- **Ausserordentliche kommerzielle Kulanz C11:** Beitrag gewährt von FCA/Stellantis - ASTARA, durch die Einbeziehung von FCA Warranty Angestellte; **dies NEU über folgende Plattform ASTARA Helpdesk!**

Folgend wird die Handhabung eines Kundenfalls beschrieben, bei dem ein Fahrzeug mit abgelaufener Werksgarantie/Garantieverlängerung an das autorisierte Netzwerk gelangt und sich der Kunde über ein technisches Problem beschwert, beschrieben:

## 1. Annahme

Der Serviceberater begrüsst den Kunden, indem er die Anweisungen im Workshop-Prozesshandbuch befolgt. Der Serviceberater muss dem Kunden mitteilen, dass die Werksgarantie abgelaufen ist und er auf jeden Fall nach Abschluss der Diagnose kontaktiert wird, um die eventuelle Übernahme der anfallenden Kosten zu bestätigen.

Das Kulanz-System kann für Fahrzeuge, die maximal **72 Monate** alt sind und einen Kilometerstand von maximal **200'000 km** aufweisen, angewendet werden.

- 5 Jahre/150'000Km für Fiat/Lancia/Rebadged
- 5 Jahre/200'000Km für Jeep/Alfa Romeo/Abarth /Light Commercial Vehicles
- 6 Jahre/150'000Km für Motorhomes

### *Verhalten gegenüber dem Kunden:*

*In der Annahmephase ist Folgendes zu vermeiden:*

- *Mitzuteilen, dass der Fehler auf ein eventuell bekanntes und auf FCA zurückzuführendes Problem sei*
- *Erwartungen hinsichtlich eines freiwilligen Beitrags in Bezug auf die kommerzielle Kulanz zu schaffen.*

*Falls der Kunde darauf besteht, dass FCA die Reparaturkosten vollständig oder teilweise anerkennt, wird der Serviceberater gebeten, gegebenenfalls zusammen mit dem zuständigen Customer Care Manager, den kritischen Kundenfall zu betreuen und mitzuteilen, dass die Anfrage erst dann beurteilt werden kann, wenn die Diagnose abgeschlossen ist.*

*Der Kunde darf auf keinen Fall über das Vorhandensein dieser Mitteilung informiert werden.*

## 2. Diagnose

Nach Abschluss der Diagnose und der Ermittlung des durchzuführenden Reparaturingriffs überprüft der Serviceberater die Anforderungen an einen möglichen freiwilligen Goodwill-Beitrag der FCA.

Die Beurteilungskriterien sind zwei, eine technische und eine kommerzielle. **Diese Kriterien dürfen dem Kunden in keiner Weise mitgeteilt werden.**

### 2.1 Das Technische Kriterium

Dieses Kriterium bewertet zwei Aspekte:

**REPARATURINTERVENTION:** Die Reparatur muss den gleichen Regeln und Prinzipien entsprechen, die für die Beurteilung einer möglichen Berechtigung im Rahmen der Werksgarantie (W24 / W36 / BC3) gelten.

Zum Beispiel ist Folgendes ausgeschlossen:

- Nicht Sachgemässer Nutzung des Fahrzeugs
- Unfall-Schäden
- Komponentenschäden von Verschleissteilen
- Wiederaufbereitung von Gebrauchtwagen
- **Adere ausgeschlossene Komponenten/Mängel gemäss den Angaben im Garantieheft**

**Verhalten gegenüber dem Kunden:**

*Wenn eine der oben genannten Ausschlüsse vorliegt, ist es nicht möglich einen Beitrag von FCA zu erhalten. Der Serviceberater informiert den Kunden, dass er nach Abschluss der Diagnose kontaktiert wird, um ihn über den endgültigen Kostenvoranschlag zu informieren und ihm die Gesamtkosten der Reparatur zu seinen Lasten mitzuteilen, da die Werksgarantie bereits abgelaufen ist.*

*Die Möglichkeit des Reparaturbetriebs zu einer unabhängigen Beteiligung an den Reparaturkosten bleibt weiterhin bestehen, ohne dass FCA sich beteiligt.*

**DAS FAHRZEUG:**

Fällt aus dem Kulanzrahmen in einem der folgenden Fälle:

- Werksgarantie noch aktiv
- Aktive Garantieverlängerung, oder Ähnliches die den beanstandeten Mangel deckt oder teilweise deckt
- Service / Rückrufaktion oder RRT bezüglich der beanstandeten Fehler
- Fahrzeug im Besitz des Reparaturbetriebs oder des Reparaturunternehmens

**Verhalten gegenüber dem Kunden:**

*Für den Fall, dass das FAHRZEUG die oben genannten Zulässigkeitsgrundsätze nicht erfüllt, muss der Serviceberater auf der Grundlage der Bestimmungen des Garantiehandbuchs, des Garantiehefts oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Garantieverlängerung einhalten, und den Kunden entsprechend zu informieren.*

Wenn das technische Kriterium den Vorgaben entspricht, überprüft der Serviceberater das kommerzielle Kriterium.

## 2.2 Das kommerzielle Kriterium

Um den Serviceberater bei der kommerziellen Bewertung des Kundenfalls mit möglicher Kulanz-Beteiligung seitens FCA zu unterstützen, haben wir die folgenden Bedingungen festgelegt:

- A. Er besitzt weitere Fahrzeuge der FCA-Gruppe und mindestens eines davon wurde in den letzten zwei Jahren erworben
- B. Hat in den letzten zwei Jahren mindestens einen Zubehör- oder MVP-Servicevertrag erworben
- C. Hat im autorisierten Netzwerk bezahlte Eingriffe in den letzten zwei Jahren durchgeführt (geplante Wartungen ausgeschlossen)
- D. Hat einen kritischen Fahrgestell Historie (**mindestens 4 relevanten Garantie Durchgänge in der Werkstatt mit zusammenhängender GWA in e-SIGI ++**)

## 2.3 Ausnahmen zum kommerziellen Kriterium:

Wenn das technische Kriterium erfüllt ist, kann der Reparaturbetrieb bei der FCA einen Antrag auf freiwillige Kulanz einreichen, der von der FCA für folgende Fälle bewertet wird:

- 2.3.1 *Die zu reparierende Komponente ist eine der speziellen Komponenten, für diese Fälle kann der Reparaturbetrieb über die entsprechende e-SIGI ++ - Funktion eine Anfrage an das eSIGI ++ Garantiesystem stellen (siehe Abbildung 1). Die Rückerstattungsanfrage (Garantie Werks Antrag - GWA) für autorisierte Eingriffe müssen mit der Kostenart **C01** eingegeben werden. (Für den Eingabeprozess des GWA: siehe Abschnitt 6.A.)*
- 2.3.2 *Der Kundefall ist kulanzwürdig auf Basis der kommerziellen Kriterien des Reparaturbetriebs: Der Reparaturbetrieb kann einen auf Ermessensbasis Antrag auf **kommerzielle Kulanz** stellen; gemäss der im Markt geltenden Verfahren, siehe **Punkt 8**. Die Rückerstattungsanfragen (Garantie Werks Antrag - GWA), die sich auf autorisierte Eingriffe beziehen, müssen mit der Kostenart **C11** eingegeben werden. (Für den Eingabeprozess des GWA, siehe Abschnitt 6.B.)*

## 3. Eingabe Anfrage für Beitrag mittels Kulanzraster über eSigi ++

Wenn das technische Kriterium und mindestens ein kommerzielles Kriterium erfüllt sind, oder wenn es sich um eine Ausnahme-Komponente handelt, kann der Garantiespezialist dem Garantiesystem eSIGI ++ einen Antrag auf freiwilligen Beitrag stellen C01 (siehe Abbildung 1) **Dies muss für jeden Komponente der betroffen ist, mit der entsprechende APO/LOP einzelne angefragt werden!** Menü: Kulanz > Eingabe Kulanz-Anfrage.

**KULANZ**  
Eingabe Kulanz-Anfrage  
Verwaltung: Anfragen

Abb.1

Nachdem alle erforderlichen Felder korrekt ausgefüllt und auf "Bewerten" geklickt wurde, kann das System eSIGI ++ auf drei verschiedene Arten antworten:

- A. GRÜNE Ampel mit Erkennungsprozentsätzen größer als Null
- B. GELBE Ampel mit Erkennungsprozentsatz gleich Null
- C. ROTE Ampel

## A. GRÜNE Ampel

Wenn dieser Gegebenheit eintritt, hebt das System die Bereitschaft der FCA hervor, um freiwillig zu den Reparaturkosten beizutragen, und zwar mit den vom System angegebenen Arbeits- und Ersatzteil Prozentsätzen an, **dies muss für jeden Komponente der betroffen ist, mit der entsprechende APO/LOP einzelne angefragt werden!** (siehe Abbildung 2).

Um den Beitragsvorschlag zu akzeptieren, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**. Durch Klicken auf die Schaltfläche "Speichern" erhalten Sie die Autorisierungsnummer. Um den Beitragsvorschlag abzulehnen, klicken Sie auf die Schaltfläche **KO** und anschließend auf "Speichern".

**Achtung:** Wird einen Beitragsvorschlag nicht mit OK und folgend gespeichert ist dieser Beitragsvorschlag nicht gültig.

Abb.2

Die Rückerstattungsanfrage (Garantie Werks Antrag-GWA) für autorisierte Eingriffe muss mit der Kostenart **C01** eingegeben werden, wobei die vom System erhaltene Autorisierungsnummer im entsprechenden Feld angegeben wird.

(Für den Eingabeprozess des GWA, beziehen sich auf dem Abschnitt 6.A.)

## B. GELBE Ampel

Wenn dieser Gegebenheit eintritt, weist das System auf die Möglichkeit hin, dass FCA freiwillig zu den Reparaturkosten beiträgt. Die prozentualen Beiträge müssen von FCA bestätigt werden.

Der Reparaturbetrieb muss die vom System bereitgestellte vorläufige Antwort akzeptieren, indem er die Schaltfläche "OK" wählt und auf die Schaltfläche "Speichern" klickt.

Stato richiesta <span style="color: yellow;">■</span>	Numero autorizzazione 000188344
% riconosciuta manodopera 0	% riconosciuta materiali 0
Accetta %	
<input checked="" type="radio"/> OK <input type="radio"/> KO	
<input type="button" value="Inserisci"/> <input type="button" value="Salva"/>	

Abb.3

Das System zeigt eine Autorisierungsnummer an. Um die endgültigen Beitragsprozente zu erhalten, muss der Antrag wie in Fällen der auf Ermessensbasis gewährten kommerziellen Kulanz gestellt werden (siehe Abschnitt 2.3.2).

Die mit den autorisierten Eingriffen verknüpften GWA müssen mit der Kostenart **C01** eingegeben werden, wobei die vom System erteilte Autorisierungsnummer im dafür vorgesehenen Feld (Freigabe-Nr.) angegeben wird. (Für den Eingabeprozess des GWA: siehe Abschnitt 6.A.)

## C. ROTE Ampel

Wenn diese Bedingung eintritt, bedeutet dies, dass die FCA keinen freiwilligen Beitrag für die Intervention vorgesehen hat.

Stato richiesta <span style="color: red;">■</span>	Numero autorizzazione
% riconosciuta manodopera 0	% riconosciuta materiali 0
Accetta %	
<input type="radio"/> OK <input checked="" type="radio"/> KO	
<input type="button" value="Inserisci"/> <input type="button" value="Salva"/>	

Abb.4

Für den Fall, dass der Kunde besonders kritisch ist oder bereits während der Annahmephase einen Beitrag für die Reparatur angefordert hat, hat der Serviceberater das Recht, die Anfrage an FCA weiterzuleiten. Befolgen Sie den Prozess für Fälle der auf **Kommerzielle Kulanz** auf **Ermessensbasis** (siehe Abschnitt 2.3.2).

Der GWA, die sich auf die autorisierten Eingriffe beziehen, müssen mit der Kostenart **C11** eingegeben werden. (Für den Eingabeprozess des GWA, siehe Abschnitt 6.B.)

#### 4. Genehmigung des Kostenvoranschlags

Der Serviceberater führt, nach der Genehmigung oder endgültigen Ablehnung der Kulanzanfrage, die Berechnung des endgültigen Kostenvoranschlags aus. Er wird in getrennte Notiz die Einzelheiten aufführen, und mit aller möglichen Rabatte und Beiträge es vervollständigen, er wird angeben, ob FCA oder der Reparaturbetrieb die Kosten Übernahme getätigt haben.

**Verhalten gegenüber dem Kunden:**

*Der Serviceberater informiert den Kunden über den endgültigen Kostenvoranschlag und gibt alle freiwilligen und auf Ermessensbasis festgelegten Beiträge der FCA bekannt, die er für die Reparatur erhalten hat, legt den endgültigen Betrag fest und stellt sicher, dass er die Zustimmung des Kunden hat, um die Reparatur durchzuführen.*

#### 5. Rückgabe

Der Serviceberater wird dem Kunden ein Dokument ausstellen in dem klar festgelegt werden muss, ob der Beitrag von der FCA ausgezahlt wurde und/oder dem Reparaturbetrieb bezahlt wurde, wobei die Höhe jedes Beitrags anzugeben ist.

**Beispiel:**

- *Beitrag von FCA* → "Freiwilliger und aussergewöhnlicher Beitrag in Form einer kommerziellen Kulanz, der von der FCA bereitgestellt wird, ohne Verpflichtungen seitens FCA"
- *Beitrag/Rabatt des Reparaturbetriebs* → "Beitrag zur Reparatur bereitgestellt von [Name des Reparaturbetriebs]"

**Verhalten gegenüber dem Kunden:**

*Bei der Fahrzeugrückgabe ist es wichtig, dem Kunden die folgenden Punkte hervorzuheben:*

- *Der Wert des Beitrags im Hinblick auf den Gesamtbeitrag des Kostenvoranschlages, der bereitgestellt wurde*
- *Dank des Eingreifens der FCA wurde der Beitrag ausnahmsweise zu kommerziellen Kulanz-Zwecken genehmigt, ohne jegliche Verpflichtung seitens FCA"*

#### 6. Eingabe Garantie Werks-Antrag zur Abrechnung im eSIGI ++

Sobald der Reparaturauftrag geschlossen wurde, fährt der Garantiespezialist mit der Eingabe des GWA fort.

Einige Regeln für das Eingeben des GWA hängen von der Art der Autorisierung ab:



## A. Freigabe mittels Kulanzraster über eSIGI ++ (Grüne Ampel 3. A. oder Gelbe Ampel 3. B.)

Der GWA muss Folgendes enthalten:

- Kostenart → C01
- Schadenscode → Dieselben Daten, die für die Eingabe der Anfrage verwendet wurden
- Autorisierungsnummer: Die Autorisierungsnummer, die von eSIGI ++ bei der Annahme-Phase des Antrags vergeben wurde

Die verbleibenden Pflichtfelder des GWA müssen auf der Grundlage der durchgeführten Eingriffe (Codierung der Arbeit, Ersatzteile, Daten, usw.) und der Garantieb Bestimmungen ausgefüllt werden.

Das System wendet automatisch die Erkennungsprozentsätze an, die während der Annahme-Bearbeitungsphase akzeptiert wurden. Nach Abzug der durch eSIGI ++ festgestellten Fehler wird der GWA automatisch bezahlt (Status 21).

## B. Kommerzielle Kulanz auf Ermessens-Basis (Kommerzielles Kriterium des Reparaturbetriebs 2.3.2 oder rote Ampel 3.C)

Der GWA muss mit der Kostenart C11 eingegeben werden.

Die verbleibenden Pflichtfelder des GWA müssen auf der Grundlage der durchgeführten Eingriffe (Codierung der Arbeit, Ersatzteile, Daten, usw.) und der Garantierichtlinien ausgefüllt werden.

**Die C11 Freigabenummer muss im Mitteilungsfeld eingetragen werden.**

Nach Absendung des GWA blockiert das System den GWA zur Bewertung durch FCA, FCA wendet die in der Autorisierungsphase gewährten Erkennungsprozentsätze gemäss der Freigabe an.

Der GWA wird validiert und geht in Zahlung (Status 21), dies nach Abzug der Beiträge und von möglichem identifiziertem Fehler durch eSIGI ++.

## 7. Sammlung von Unterlagen

Es ist wichtig, alle Dokumente (**Goodwill Checkliste**) aufzubewahren die während des Abklärungsprozesses erstellt wurde, insbesondere Folgendes:

- Technische Dokumentation zur Bewertung der technischen Kriterien:
  - Erstellen Sie die Dokumentation, die normalerweise erforderlich ist, um einen Eingriff der in Werksgarantie (W24) zu bewerten ist
  - Weitere Informationen finden Sie in den Garantierichtlinien
- Dokumentationen, die das kommerzielle Kriterium belegen:
  - Die von FCA vorgeschlagenen sowie die des Reparaturbetriebs

Die oben genannten Dokumentationen sind dem Reparaturauftrag beizulegen und können im Namen und im Auftrag von FCA während der Zahlungsphase des GWA oder während eines möglichen Audits angefordert werden.

## 8. C01 Gelb C11: Anleitung der Kulanzanfrage

Für eine präzise und schnelle Bearbeitung der Kulanzanfrage ist das Excel Formular vollständig auszufüllen, und es sind die folgenden Punkte der Goodwill Checkliste zu berücksichtigen. Sollte dies nicht gewährleistet sein, wird die Kulanzanfrage vom Warranty nicht bearbeitet und abgelehnt.

### Weisse / blaue Felder und Auswahlkästchen:

- Die weissen Felder sind immer auszufüllen
- Die blauen Felder sind für FCA bestimmt. Freigabe & ergänzender Text.

### Händlerdaten / Kundendaten & Fahrzeugdaten sind immer alle auszufüllen:

- KM-Stand & Kennzeichen

### Kundenbeanstandung & Diagnose / Ursache & Reparatur / Abhilfe:

- Die Kundenbeanstandung ist im Wortlaut des Kunden zu notieren
- Die Diagnose ist möglichst klar und verständlich aufzuzeichnen
- Klar beschriebenen Ursache mit Dokumentation
- Die durchgeführte Reparatur ist immer gemäss eLearn (Linke eEntry), Service Library (DealerConnect) durchzuführen. Im eLearn sowie im Service Library sind auch die zu verwendenden Arbeitspositionen angeben.

### Begründung der Kulanzanfrage und Beteiligung der Werkstatt; diese Informationen sind obligatorisch einzutragen:

- Wurde dem Kunden eine Garantieverlängerung angeboten? Werkstatt- und Kundenmotivation
- **Kundenbeteiligung, ist immer anzugeben**
- **Beteiligung der Werkstatt, ist immer anzugeben**, eine Beteiligung seitens der Werkstatt unterstreicht die Wichtigkeit einer kommerziellen Kulanzanfrage. Wenn keine substantielle Beteiligung der Werkstatt erfolgt, entsteht der Eindruck, dass die Kulanzanfrage aus Gründen mangelnder Kundenbetreuung für den Kunden getätigt wurde.

### Beteiligungen:

- Die kommerziellen Beteiligungen werden in der Regel zu gleichen Teilen zwischen Werkstatt, FCA und dem Kunden aufgeteilt.
- Die Sonderfälle werden individuell analysiert und den Umständen entsprechend behandelt. In diesem Fall liegt die Unterteilung der kommerziellen Beteiligungen im Ermessen von FCA.
- Die Beteiligungen der Werkstatt an Ersatzwagen und der Marge von Ersatzteilen sowie der Diagnose, wird nicht als kommerzielle Beteiligung anerkannt.
- Wenn die Werkstatt oder der Kunde keine finanzielle Beteiligung beabsichtigt, wird unsere Beteiligung auch in Frage gestellt, wir bitten Sie keine (C01 Gelb oder C11) - Kulanz-Anfrage bei FCA zu stellen!

## Obligatorische Anhänge (Goodwill Checkliste):

- Senden Sie immer die Arbeitskarte mit Kunden Unterschrift.
- Senden Sie immer Fahrzeugausweis und die Servicenachweise.
- Senden Sie alle notwendigen Beilagen wie Witech-Ausdrucke (Vehicle Scan Report): vor Beginn der Reparatur mit Detail aller Fehlercodes und Ausdruck der Parameter, sofern vorhanden (wie z.B. Kilometer Stand, Motor Höchstdrehzahl des Motors, Öl-Menge bzw. -Verschleiss in Prozenten, Kilometerzähler bis/von "Ölwechsel", usw.) Fotos, Diagnoseformulare in gut lesbarer Qualität mitsenden.
- Die oben aufgeführte Liste ist das Minimum an Dokumentation, die man vorweisen muss, (falls sie noch nicht vorhanden ist, in anderen FCA-Systemen). FCA kann weitere Dokumentationen anfordern, die mit der Analyse des Falles in Zusammenhang stehen. Zusätzliche Unterlagen können jederzeit angefordert werden.

## TeSeO Helpdesk Ticket Nummer:

- Falls vorhanden, immer die Ticket-Nummer bekannt geben.

## Kostenvoranschlag mit Arbeitspositionscode:

- Es sind die offiziellen Richtzeiten zu benutzen **Tempario / Quick Lop**.
- Arbeitspositionsnummer, Zeit, Beschreibung des Eingriffs
- Es muss immer mittels Garantie Tarif berechnet sein. Dies beschleunigt die Bearbeitung des Antrags.

## Ersatzteile:

- Es sind die Ersatzteile gemäss **ePer / Star Parts** zu benutzen
- Immer beachten, dass aufbereitete Austauschteile Vorrang haben. Sollten solche nicht verfügbar sein, bitte klar begründen
- Teilenummer, Beschreibung sind immer einzutragen
- Ersatzteile sind gemäss Garantie Verrechnung (Netto exkl. MwSt.) anzugeben das beschleunigt die Bearbeitung des Antrags.

## Fremdrechnung:

- Fremdrechnungen immer beilegen, Ausstellung gemäss Garantie Richtlinie
- Auf der Fremdrechnung muss auch immer Folgendes ersichtlich sein: Fahrzeugdaten, Kilometerstand, Detail der Reparatur, Rabatte

## Garantie Richtlinie:

- Kulanzreparaturen unterliegen auch der Reparaturanleitung von FCA und müssen den Garantie Richtlinien von FCA entsprechen, und durchgeführt werden!
- Reparaturen müssen nach Möglichkeit mit wiederaufbereiteten Vertragsteilen ausgeführt werden.

## Kostenvoranschlag aus eLink/eService:

- Der Kostenvoranschlag kann auch mittels eLink/eService erstellt und der restlichen Dokumentation beigelegt werden

## Garantieeingabe über eSigi++

Die Garantieeingabe erfolgt gemäss dem üblichen Prinzip über den Spesenkanal C01 oder C11.

Wichtig ist, dass die C01 Freigabenummer im Feld Freigabe-Nr. und für die C11 Freigabenummer im Feld „Schadens-Beschreibung“ eingetragen wird.

Positionscodes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Freigabe-Nr.	<input type="text"/>	Sicherheitscode	<input type="text"/>		
Schadens-Beschreibung	<input type="text"/>			Fahrzeug abgeschleppt	<input type="checkbox"/>

Das autorisierte Netzwerk ist verpflichtet, die Dokumentation aufzubewahren und gegebenenfalls an FCA zu senden, in der die Zulässigkeitskriterien des Eingriffs und des Kunden (technisch und kommerziell) belegt werden.

*Diese Mitteilung ist streng vertraulich und darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der FCA aus keinem Grund an Dritte (Kunden, Medien und / oder Behörden) weitergegeben werden. FCA macht die Empfänger dieser Mitteilung direkt verantwortlich für etwaige Schäden, die FCA durch die nicht-autorisierte Offenlegung dieser Mitteilung entstehen könnten.*

Das Missachten dieses Rundschreiben sowie der Garantie Richtlinien können zur Ablehnung der Kulanzanfrage führen ohne Widerruf.

### Beilagen:

- Anhang 1 Goodwill Formular
- Anhang 2 Goodwill Checkliste

Für weitere Fragen stehen Wir Ihnen gerne zur Verfügung, Ihr Warranty Team.

Wir bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit, und das Genannte zur Kenntnis nehmen.

Wir bitten Sie das Rundschreiben im Garantierichtlinie Ordner unter dem Kapitel 9 abzulegen.

Freundliche Grüsse

Your Mopar Team

Christian Garone  
Head of Warranty After Sales  
FCA - Switzerland – SA

F. Orlanduccio  
Warranty Specialist After Sales  
FCA - Switzerland - SA