

## Kulanzanfrage Checkliste

Die Kulanz für Fahrzeuge ist wie folgt, Alter / Km Laufleistung sowie Brand, festgelegt.

5. Jahre / 150'000 Km, Fiat / Lancia / Rebadged

5. Jahre / 200'000 Km, Jeep / Alfa Romeo / Abarth / Fiat Prof. LCV

6. Jahre / 150'000 Km Motorhomes

Step 1  Step 2

C01 Anfrage über e-Sigi++ wenn C01 Grün

C01 Freigabe + GWA in eSIGI++

C01 Anfrage über e-Sigi++ wenn C01 Gelb

C01 astara-helpdesk.ch Ticket

C01 Anfrage über e-Sigi++ wenn C01 Rot

C11 astara-helpdesk.ch Ticket

Die folgenden Dokumentationen sind ein Muss und sind immer vollständig beizulegen, für C01 Gelb/Rot sowie C11 Anfragen, diese werden über den neuen astara-helpdesk.ch Portal gestellt:

- o Excel Kulanz Formular mit Nettopreise Ersatzteile, Arbeit Preise gemäss GVS
- o Print Screen vom Status der C01 Anfragen e-SIGI++ System
- o Wenn vorhanden TeSeO Helpdesk Ticket Nummer
- o Arbeitskarte mit Kundenbeanstandung gemäss Garantie Richtlinien
- o Fahrzeugausweis Kopie
- o Service Heft Kopie
- o **Original** Service Rechnungen Kopie
- o Witech Ausdruck Kopie komplett mit relevanten daten zum Schadenbeschreib
- o Kaufvertrag des Fahrzeug Kopie (Kulanz nur für Erstbesitzer)
- o Diagnose und Schadenbeschreib sowie klare Ursache
- o Foto/Videoaufzeichnung von der Ursache
- o Rundum Foto vom Fahrzeug
- o Kostenbeteiligung seitens Händler, \_\_\_ %
- o Wurde dem Kunden eine MOPAR MVP Garantierte Verlängerung angeboten?
  - JA  NEIN

**Bitte Excel Formular C11 mit Elektronische** Unterschrift versehen, und diese Checkliste bei der Anfrage beifügen.

Bei einer unzureichenden Dokumentation wird eine Kostenbeteiligung abgelernt, gemäss Prozess im Rundschreiben. Die oben aufgeführte Liste ist das Minimum an Dokumentation, die man vorweisen muss, FCA /Stellantis - ASTARA kann weitere Dokumentationen anfordern, die mit der Analyse des Falles in Zusammenhang stehen, Zusätzliche Unterlagen können jederzeit angefordert werden.