

Remplace la circulaire 044.21 du 12.03.2021

Schlieren, 25.04.2022
 Circulaire 031.22

Marques :

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

Warranty Bulletin Nr.007 - ASTARA New Goodwill Process 2022

Chers Partenaires

Veuillez prendre les informations suivantes pour le traitement correct du processus de bonne volonté.

Avec cette communication, nous souhaitons vous informer des changements du processus commercial, et la gestion de bonne volonté et le traitement du C01 jaune et du C11.

Désormais, les demandes **C01 jaune et C11** ne seront plus envoyées par e-mail à warranty.switzerland@fcagroup.com, mais devront être saisies via le nouveau portail Helpdesk ASTARA comme communiqué dans la circulaire 035.22. <https://astara-helpdesk.ch>

Toutes les demandes commerciales seront vérifiées si elles sont conformes aux directives de cette circulaire, en fonction du résultat, nous déciderons de les approuver ou de rejeter la demande de participation.

Les demandes doivent être créées avec les documents définis (voir l'annexe Goodwill Checklist) intégralement via le portail ASTARA Helpdesk.
 Les demandes sans documentation complète seront inévitablement rejetées.

Pour toutes les demandes reçues correctement, vous recevrez une réponse dans les plus brefs délais.

Demande de bonne volonté C01 jaune et C11 pour les véhicules provenant d'un autre marché de vente, **(Pas 3128 - 3878)** suivre principalement les mêmes processus du marché 3878.

Après réception de la documentation mentionnée (Goodwill Checklist), un contrôle interne est effectué pour l'exhaustivité et est ensuite partagé avec le marché de vente respectif (responsable des garanties) et traité selon le processus d'évaluation. Nous

vous informerons de la décision d'acceptation ou le refus de la demande de participation suivront.

Demande de bonne volonté C01 jaune et C11 pour les véhicules qui n'appartiennent plus au premier propriétaire (Changement de propriétaire) aucune geste bonne volonté ne peut leur être donnée. Ces demandes sont rejetées.

Demande de bonne volonté C01 jaune et C11 qui contiennent des composants sujets à l'usure, ils sont exclus à 100% du processus de bonne volonté et seront rejetés sans succès. Vous trouverez ici un exemple de pièces d'usure pour votre référence : Batterie, embrayage, bougies d'allumage, bougies de préchauffage, filtres, toutes les courroies, disques et plaquettes de frein, mâchoires et tambours de frein arrière, tuyaux d'échappement, DPF, pots catalytiques, suspensions, amortisseurs en général, fusibles, ampoules, pare-brise et lunette arrière, balais d'essuie-glace, roues / pneus, housses de siège, Revêtement garnitures intérieures, **etc.**

Demande de bonne volonté :

Pour chaque composant intéressé, la demande spécifique doit être faite auprès du correspondant APO/LOP en utilisant la grille de bonne volonté C01 d'eSIGI++ les demande doit être faite avant la création de la demande via l'helpdesk ASTARA.

Les interventions en garantie de bonne volonté ne sont pas dues. Comme vous le savez, si des dysfonctionnements ou des dysfonctionnements se produisent sur le véhicule après l'expiration de la garantie usine, FCA/Stellantis - ASTARA se réserve le droit de contribuer, totalement ou partiellement et / ou en partenariat avec le réparateur, aux travaux et / ou matériaux liés à la réparation.

La contribution peut être accordée de deux manières :

- **Grille commerciale sur eSIGI++ C01** : contribution émise par FCA/Stellantis - ASTARA de manière automatisée via une demande saisie par le réparateur dans le système de garantie ; **C01 vert OK pour C01 jaune selon le processus mentionné ASTARA Helpdesk**
- **Geste commercial extraordinaire C11** : Contribution accordée par FCA/Stellantis - ASTARA, impliquant des employés de **Wattanty** FCA : **NOUVEAU via la plateforme Helpdesk ASTARA !**

Le processus de gestion d'un client avec une garantie d'usine expirée accompagnant son véhicule auprès du réseau agréé se plaignant d'un problème technique sera décrit ci-dessous.

1. L'acceptation

Le prestataire de services accueille le client en suivant les indications du manuel de processus d'atelier.

Le prestataire de services doit spécifier au client que la garantie d'usine est expirée et que, dans tous les cas, nous contacterons une fois le diagnostic établi pour confirmer les coûts à engager (nets de tout escompte / contribution payé indépendamment par le réparateur en dehors de la procédure actuelle).

Le système de bonne volonté est applicable aux voitures d'une durée **maximale de 72 mois** ayant parcouru un maximum de **200'000 km**.

- 5 ans/150`000Km pour Fiat / Lancia / Rebadged
- 5 ans/200`000Km pour Jeep / Alfa Romeo / Abarth / Light Commercial Véhicules
- 6 ans/150`000Km pour Motorhomes

Comportement envers le client :

En phase d'acceptation il faut éviter de :

- *Communiquer que le défaut est dû à un problème éventuel connu et attribuable à FCA*
- *Créer des attentes sur une contribution volontaire en termes d'efficacité commerciale.*

Dans le cas où le client insiste pour que FCA reconnaisse totalement ou partiellement le coût de la réparation, le consultant en matière de services, avec la participation éventuelle du Customer Care Manager, gèrera le client critique en lui indiquant que la demande ne peut être évaluée que quand le diagnostic est terminé.

Le client ne doit jamais être informé de l'existence de cette

2. Diagnostic

Une fois que le diagnostic est terminé et que l'opération de réparation à effectuer est identifiée, le prestataire de services vérifie les conditions d'une éventuelle contribution volontaire de la part de la FCA en matière de bonne volonté commerciale.

Les critères d'évaluation sont deux, un critère technique et un commercial, **et ne doivent en aucun cas être communiqués au Client.**

2.1 Le critère de nature technique

Ce critère évalue deux aspects :

INTERVENTION DE RÉPARATION : la réparation doit respecter les mêmes règles et principes que ceux utilisés pour évaluer toute éligibilité éventuelle dans le cadre de la Garantie d'usine (W24 / W36 / BC3).

Par exemple, ils sont exclus :

- Utilisation du véhicule non conforme aux spécifications d'usine
- Dommages résultant d'un accident
- Dommages aux composants sujets à l'usure
- Rénovation de voitures d'occasion
- **Autres composants / défauts exclus comme indiqué dans le livret de garantie**

Comportement envers le client :

Si l'une des conditions énumérées ci-dessus est remplie, aucune contribution volontaire de FCA ne sera possible. Le prestataire de service informe ensuite le client qu'il sera contacté une fois le diagnostic terminé pour l'informer du montant final et des coûts totaux qu'ils lui seront facturés dû à l'expiration de la garantie d'usine.

Le réparateur a encore la possibilité de contribuer aux coûts de la réparation en toute autonomie et indépendance sans la participation de la FCA.

LE VÉHICULE :

La voiture ne tombe pas dans l'un des cas suivants :

- La garantie d'usine est toujours active
- Contrat de garantie étendue active, ou analogue, qui couvre ou recouvre partiellement le vice présumé
- Campagne de service / rappel ou RRT concernant la faute présumée
- Véhicule appartenant au réparateur ou à l'entreprise du réparateur

Comportement envers le client :

Au cas où le VÉHICULE ne respecterait pas les principes de recevabilité susmentionnés, le Consultant de service, sur la base de la cause, doit procéder conformément au manuel de garantie, au livret de garantie ou aux conditions générales de l'extension de garantie, en informant le client en conséquence.

Si le critère technique est satisfait, le prestataire de services procède ensuite à la vérification du critère commercial.

2.2 Le critère commercial

Pour aider le Consultant de Service à évaluer commercialement le client méritant une éventuelle contribution de FCA, nous avons identifié les conditions suivantes :

- A. Il possède d'autres voitures du groupe FCA et au moins une d'entre elles a été achetée au cours des deux dernières années.
- B. Il a acheté au moins un contrat de service d'accessoire ou MVP au cours des deux dernières années.
- C. Il a effectué des interventions d'assistance payées auprès du réseau agréé au cours des deux dernières années (maintenance programmée exclue).
- D. L'historique du châssis critique (**au moins 4 entrées dans l'atelier avec un SR relatif dans e-SIGI ++**).

2.3 Dérogations au critère commercial :

Si le critère technique est satisfait, le réparateur peut soumettre à la FCA une demande de contribution volontaire, qui sera évaluée par la FCA dans les cas suivants :

- 2.3.1 *Le composant à réparer est l'un des composants spéciaux, dans ces cas, le réparateur peut soumettre au système de garantie eSIGI ++ une demande de contribution via la fonctionnalité e-SIGI ++ appropriée (voir Fig.1). Les demandes de remboursement (Demande de Garantie - DG) pour des interventions autorisées doivent être entrées avec le code frais C01. (Pour le processus d'insertion de la DG, voir le paragraphe 6.A)*
- 2.3.2 *Le client mérite, sur la base des critères commerciaux subjectifs du vendeur : Le réparateur peut soumettre une demande **d'efficacité commerciale discrétionnaire** suivant le processus en vigueur sur le marché et décrit à, voir Point 8. Les demandes de remboursement (Demande de Garantie - DG) liées à des interventions autorisées doivent être entrées avec le code frais C11. (Pour le processus d'insertion SR, voir le paragraphe 6.B)*

3. Demande d'insertion pour contribution via la grille dans eSigi ++

Si le *critère technique et au moins un critère commercial* sont remplis, ou si le composant est exceptionnel, le spécialiste de la garantie peut soumettre au système de garantie eSIGI ++ une demande de contribution volontaire (voir Fig. 1). La demande doit être faite individuellement pour chaque composant concerné, avec le correspondant APO/LOP! Menu : Gestion Garantie Commerciale / Insertion de demandes.

GESTIONE GAR. COMMERCIALI
Inserimento Richieste

Inserimento Richieste

Mercato Marca 00 - FIAT

Ente emittente - Ente riparatore

HVS Telaio Percorrenza

VIN

Codice pezzo Cod Anomalia Cod Posizione

Fig.1

Une fois que tous les champs obligatoires ont été correctement remplis et cliqués sur "Insérer", le système eSIGI ++ peut répondre de trois manières différentes :

- A. Feu VERT avec des pourcentages de reconnaissance supérieurs à zéro
- B. Feu JAUNE avec des pourcentages de reconnaissance égaux à zéro
- C. Feu ROUGE

A. Feu VERT

Lorsque cette situation se produit, le système met en évidence la possibilité pour FCA de contribuer volontairement au coût de la réparation avec les taux de main-d'œuvre et de pièces de rechange indiqués par le système, ceci doit être fait pour chaque composant impliqué dans la demande avec les correspondants APO/LOP ! (Fig.2).

Pour accepter la proposition de contribution, sélectionnez le bouton OK. En cliquant sur le bouton "Enregistrer", vous obtiendrez le numéro d'autorisation.

Pour rejeter la proposition de contribution, sélectionnez le bouton KO, puis "Enregistrer".

Attention: Si une proposition de participation n'est pas enregistrée avec OK, cette proposition de contribution n'est pas valide.

Stato richiesta <input checked="" type="checkbox"/>	Numero autorizzazione 000205093
% riconosciuta manodopera 50	% riconosciuta materiali 50
Accetta %	
<input checked="" type="radio"/> OK <input type="radio"/> KO	

Fig.2

La demande de remboursement ultérieure (Demande de Garantie - DG) pour des interventions autorisées doit être entrée avec le code frais C01, en indiquant le numéro d'autorisation délivré par le système dans le champ approprié. (Pour le processus d'insertion SR, voir le paragraphe 6.A)

B. Feu JAUNE

Lorsque cette situation se produit, le système met en évidence la possibilité que FCA contribue volontairement au coût de la réparation. Les pourcentages de contribution doivent être confirmés par la FCA.

Le réparateur doit accepter la réponse provisoire fournie par le système en sélectionnant le bouton "OK", puis en cliquant sur le bouton "ENREGISTRER".

Stato richiesta ■	Numero autorizzazione 000188344
% riconosciuta manodopera 0	% riconosciuta materiali 0
Accetta % <input checked="" type="radio"/> OK <input type="radio"/> KO	

Fig.3

Le système affichera un numéro d'autorisation. Pour obtenir les pourcentages de contribution définitifs, la demande doit être soumise de la même manière que pour les cas d'**efficacité commerciale discrétionnaire** (voir paragraphe 2.3.2).

Les DG associés aux interventions autorisées doivent être entrés avec le code de dépense **C01**, en indiquant le numéro d'autorisation délivré par le système dans le champ dédié. (Pour le processus d'insertion DG, voir le paragraphe 6.A)

C. Feu ROUGE

Lorsque cette condition survient, cela signifie que la FCA n'a prévu aucune contribution volontaire pour l'intervention.

Stato richiesta ■	Numero autorizzazione
% riconosciuta manodopera 0	% riconosciuta materiali 0
Accetta % <input type="radio"/> OK <input checked="" type="radio"/> KO	

Fig.4

Si le client est particulièrement critique ou si, déjà dans la phase d'acceptation, a demandé une contribution pour la réparation, le prestataire de services aura le droit de transmettre la demande à FCA. Suivez le processus pour les cas d'**efficacité commerciale discrétionnaire** (voir paragraphe 2.3.2).

Le DG associé aux interventions autorisées doit être saisi avec le code de dépense **C11**. (Pour le processus d'insertion DG, voir le paragraphe 6.B)

4. Approbation du devis

Après l'approbation ou le refus final de la demande de contribution, le consultant en services procédera au calcul de l'estimation finale. Il indiquera avec des entrées séparées toutes les remises / contributions possibles, en spécifiant la nature (émises par FCA ou le réparateur).

Comportement envers le client :

Le prestataire de services informe le client du montant final, communique les contributions volontaires et discrétionnaires de FCA obtenues pour la réparation, spécifie le montant final à sa charge et s'assure qu'il dispose du consentement du client pour procéder à la réparation.

5. Livraison

Le Consultant de service fournira au client un document dans lequel il doit être clairement spécifié si la contribution a été payée par FCA et / ou le réparateur avec une indication de l'étendue de chaque contribution.

Exemple :

- *Contribution de FCA* → "Contribution volontaire et exceptionnelle, sous un courant commercial fourni par FCA, sans aucune admission de responsabilité envers FCA"
- *Contribution / remise du réparateur Contribution* → "Contribution à la réparation fournie par [Nom de Réparateur] "

Comportement envers le client :

Lors de la nouvelle livraison, il est important de souligner les points suivants à l'attention du client :

- *La valeur de la contribution payée par rapport à l'estimation totale*
- *Grâce à l'intervention de FCA, la contribution a été exceptionnellement émise à titre de transaction commerciale sans aucune reconnaissance de responsabilité envers FCA "*

6. Insertion de la Demande de Garantie pour le règlement sur eSIGI ++

Une fois que l'ordre de réparation est complet, le spécialiste de la garantie procède à l'insertion de la DG.

Certaines règles relatives à l'insertion de la DG varient en fonction de la manière dont l'autorisation est délivrée :

A. Autorisation émise par la grille eSIGI ++ (Feu Vert 3.A ou Jaune 3.B)

La DG doit contenir :

- Code frais → C01
- Code Inconvénient → mêmes données utilisées pour saisir la demande
- Code d'autorisation → le numéro d'autorisation émis par eSIGI ++ lors de l'acceptation de la demande

Les champs obligatoires restants de la DG doivent être renseignés en fonction de l'intervention effectuée (codification de la main-d'œuvre, des pièces de rechange, des dates, etc.) et des politiques de garantie.

Le système appliquera automatiquement les pourcentages de reconnaissance acceptés lors de la phase de traitement de la demande. Net de toutes les erreurs identifiées par eSIGI ++, la DG sera automatiquement payé (statut 21).

B. Courant commercial discrétionnaire (Critère commercial du réparateur 2.3.2 ou Feu Rouge 3.C)

La DG doit être saisi avec le code de dépense C11.

Les champs obligatoires restants de la DG doivent être renseignés en fonction de l'intervention effectuée (travail de codage, pièces de rechange, dates, etc.) et des politiques de garantie.

Le numéro d'autorisation C11 doit être entré dans le champ de message.

Une fois envoyé, le système bloque la DG à l'attention de la FCA pour évaluation et application des pourcentages de reconnaissance accordés lors de la phase d'autorisation.

Les indications FCA seront entrées dans le champ DM notes disponible dans l'enquête du châssis.

La DG sera validée et, net de toute erreur identifiée par eSIGI ++, entrera en paiement (statut 21).

7. Collection de documentation

Il est important de conserver toute la documentation (**Goodwill Checklist**) produite au cours du processus de soin, notamment :

- Documentation technique à l'appui de l'évaluation des *critères techniques* :
 - Reportez-vous à la documentation normalement nécessaire pour évaluer une intervention dans la Garantie d'usine (W24)
 - Pour plus d'informations, consultez le manuel de garantie
- Documentation attestant le *critère commercial*
 - Que ce soit un de ceux suggérés par la FCA ou du réparateur

La documentation mentionnée ci-dessus doit être jointe à l'ordre de réparation et peut être demandée au nom et pour le compte de FCA, au cours de la phase de paiement de la DG ou lors d'une éventuelle visite d'audit.

8. C11 : Instruction pour la demande de garantie commerciale

Pour un traitement précis et rapide de la demande commerciale, le formulaire Excel doit être complètement rempli et les points suivants de la check-list doivent être pris en compte. Si cela ne peut être garanti, la demande commerciale ne sera pas traitée par Wattanty et sera rejetée.

Champs et cases blancs / bleus à sélectionner avec des croix :

- Les champs blancs doivent toujours être complétés
- Les champs bleus sont réservés à FCA. Approbation et commentaires.

Données concessionnaire / Données client / Données véhicule :

- Kilométrage et plaque d'immatriculation

Demande de Garantie et le diagnostic / Cause et réparation / Remède :

- Ces données doivent toujours être indiquées
- La Demande de Garantie doit être signalé avec les mêmes mots utilisés par le client.
- Le diagnostic doit être signalé aussi clairement que possible et compréhensible.
- La réparation doit toujours être effectuée en utilisant les processus de travail indiqués sur (Linke eEntry), Service Library (DealerConnect) In eLearn e Service Library, les éléments de travail à utiliser sont également signalés.

Motivation de l'application pour la rapidité et la participation de l'atelier, information obligatoire ;

- Une extension de garantie a-t-elle été proposée au client ? Atelier et motivation du client.
- Participation du client, doit toujours être spécifiée
- Participation par l'atelier, doit toujours être spécifiée
- Le degré de participation de l'atelier démontre l'importance de la demande commerciale pour le client.
- Si l'atelier ne montre pas une participation substantielle, il est clair que l'importance de la demande faite pour le client, peut-être dû au manque de gestion du client par l'atelier.

Participations :

- Les participations commerciales sont généralement réparties entre Workshop, FCA et le client, en pourcentages égaux.
- Les cas particuliers seront analysés individuellement et traités en fonction des circonstances. Dans ce cas, la subdivision des participations commerciales est à la discrétion de FCA.
- La participation de l'atelier avec la voiture de courtoisie, et marge des pièces de rechange n'est pas reconnue comme une participation commerciale.
- Si l'atelier ou le client n'a pas l'intention de participer financièrement, il lui est demandé de ne pas demander de participation commerciale (C01 Jaune e C11) à FCA.

Pièces jointes obligatoires (Goodwill Checkliste) :

- Envoyez toujours la fiche de travail signé par le client.
- Envoyez toujours le permis de circulation du véhicule et le livret des services effectués.
- Envoyer toutes les pièces jointes nécessaires en tant que Witech (Vehicle Scan Report) : avant le début de la réparation, avec le détail de tous les codes d'erreur et l'expression des paramètres, le cas échéant (par exemple, statut, nombre maximal de tours du moteur),, quantité d'huile, pourcentage de consommation d'huile, compteur kilométrique vers / depuis "vidange", etc.) photos, formulaires de diagnostic en qualité lisible.
- La liste ci-dessus représente la documentation minimale à présenter (si elle n'est pas déjà disponible dans d'autres systèmes FCA). FCA peut demander des documents supplémentaires concernant l'analyse du cas. Des documents supplémentaires peuvent toujours être demandés en plus.

Numéro de ticket de l'Helpdesk TeSeO :

- Si disponible, indiquez toujours le numéro du Ticket.

Estimation des coûts Code de travail :

- Utilisez l'horaire officiel Tempario/Quick Lop.
- Indiquez toujours le code de travail, le temps de traitement, la description de l'intervention et la valeur de la garantie. Cela accélère notre gestion.

Pièces de rechange :

- Les pièces de rechange doivent être utilisées conformément aux pièces ePer/Star Parts.
- Toujours privilégier l'utilisation de pièces détachées reconditionnées. Si non disponibles, en indiquer clairement la raison.
- Indiquez toujours le numéro de pièce et la valeur de la garantie. Cela accélère notre gestion.

Factures de tiers :

- Joignez toujours les factures de tiers.
- La facture émise par des tiers doit toujours avoir les informations suivantes :
Données du véhicule, kilomètres parcourus, détails sur les travaux de réparation, réductions.

Directives de garantie :

- Les réparations doivent être réalisées en utilisant des pièces contractuelles reconditionné chaque fois que cela est possible.
- Les réparations effectuées sous Goodwill sont soumises aux instructions de réparation FCA et doivent être conformes aux règles de garantie FCA.

Estimation de eLink/eService :

- L'estimation peut également être demandée via eLink/eService et doit être jointe au reste de la documentation.

Insertion d'une intervention de garantie via eSigi ++

L'insertion de la garantie s'effectue selon le principe habituel via le canal de dépenses C01 ou C11.

Important : entrez le code d'approbation

L'intervention de garantie a lieu comme d'habitude avec le canal de coût C11.

Il est important de saisir **le code d'approbation** dans le champ "Description des dommages".

Cod.Posizione	<input type="text"/>				
Numero Autorizzazione	<input type="text"/>	Secret Code	<input type="text"/>		
Descrizione Guasto	<input type="text"/>			Fermo Veicolo	<input type="checkbox"/>

Le réseau autorisé est tenu de conserver et d'envoyer à FCA la documentation certifiant les critères d'admissibilité de l'intervention et du client (techniques et commerciaux).

Cette communication est strictement confidentielle et ne doit en aucun cas être communiquée à des tiers (clients, médias et/ou autorités) sans le consentement écrit préalable de FCA. FCA considérera directement les destinataires de cette communication pour tout dommage éventuel qu'elle devrait subir à la FCA en cas de divulgation non autorisée de cette communication.

Le non-respect des règles de garantie implique un refus en toute sécurité de la demande de garantie.

Annexe :

- ANNEXE 1 Goodwill Formulaire
- ANNEXE 2 Goodwill Checklist

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter, votre Warranty Team.

Nous vous remercions de votre attention et d'avoir pris bonne note de ce qui précède.

Nous vous demandons de déposer la circulaire dans le classificateur des directives de garantie chapitre 9.

Avec nos meilleures salutations

Your Mopar Team

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

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