

VERKSTED

Bruksanvisning



Innholdsfortegnelse

- Side 3 **Hvordan håndtere en skade med garanti fra AutoConcept.**
- Viktig å vite om våre garantier.
 - Informasjon til eieren av kjøretøyet.
 - For raskere behandlingstid.
- Side 4-5 **Skaderegistrering trinn for trinn**
- Se gyldighet, vilkår og komponentomfang.
 - Utfør feilsøking.
 - Skademelding.
 - Skademeldingen har tre deler.
 - Skaden blir behandlet av våre skadebehandlere.
- Side 6 **Fakturering for godkjent skade**
- Detaljert beskrivelse av fakturering



Hvordan håndtere en skade med garanti fra AutoConcept

Dette er en bruksanvisning som beskriver hvordan verkstedet skal håndtere en skade på et kjøretøy med en garanti fra AutoConcept.

Viktig å vite om våre garantier

- Vi dekker kun skade som er omfattet i garantibeviset. Derfor er det viktig at du leser vilkårene og komponentomfanget nøye, slik at du vet hvilken skade som bli dekket.
- For at vi skal kunne godkjenne en skade, må vi ha dokumentasjon som beviser årsaken til skaden.
- Vi erstatter bare komponenter som er omfattet i vilkårene. Komponentene som dekkes er angitt i garantisertifikatet.
- Følgeskader på en komponent som ikke inngår i garantibeviset erstattes ikke. Følgeskader forårsaket av et komponenten som inngår i garantibeviset, erstattes heller ikke.
- For at garantien skal gjelde, må service på kjøretøyet utføres i henhold til produsentens spesifikasjoner.
- Ved reparasjoner avgjør AutoConcept om brukte deler skal brukes. AutoConcept kan også avgjøre hvor de skal kjøpes fra

Informasjon til eieren av kjøretøyet

Hvis eieren av kjøretøyet har spørsmål angående vilkår, komponentomfang eller skadesvar som du ikke kan svare på, kan du henvise dem til vår kundesupport. På vår hjemmeside, autoconcept.no, finner du også et informasjonsark med kontaktinformasjon til oss.

Hvis kjøretøyseieren ikke er fornøyd

Hvis bileieren er misfornøyd, kan du gi en kopi av vårt skadesvar. Kjøretøyseieren er velkommen til å kontakte vår kundesupport angående skadesvaret.

Åpningstider: Hverdager 07.30-17.00, **Telefon:** 67 10 38 70, **E-post:** post@autoconcept.no

For raskere behandlingstid

Vårt mål er og alltid gi en rask tilbakemelding på skademeldingen. For å forkorte behandlingstiden, er det viktig at all informasjon er inkludert i skademeldingen.

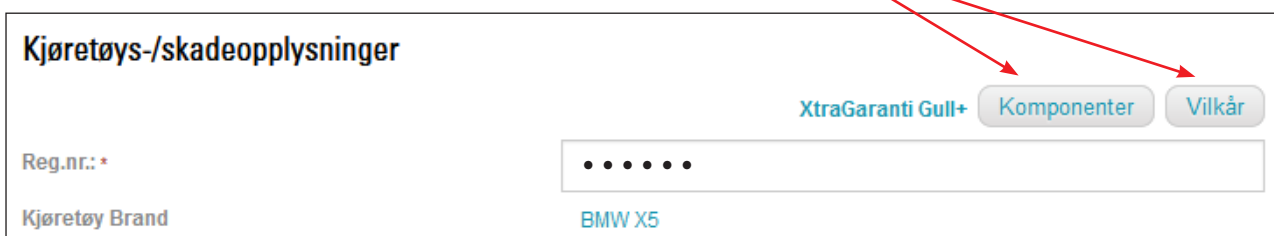
Her er noen viktige punkter:

- En detaljert beskrivelse av hvordan skaden påvirker komponentens funksjon.
- Årsaken til skaden.
- Delenummer, priser og arbeidstid i henhold til fabrikk / autodata.
- Dokumentasjon på skaden, som for eksempel bilder eller feilkodeprotokoller.

Skaderegistrering trinn for trinn

1. Se gyldighet, vilkår og komponentomfang

- Eieren av kjøretøyet ber om feilsøking. Kostnaden for feilsøking og reparasjon erstattes kun når AutoConcept skriftlig har godkjent skade.
- Hvis skaden ikke blir godkjent, må bileieren betale kostnadene for feilsøking og eventuelle reparasjonskostnader.
- For å se hvilke vilkår og komponentomfang garantien til bileieren har, oppgir du registreringsnummeret i skademeldingen. **Merk at komponentomfang og vilkår varierer avhengig av kjøretøyetets alder og kjørelengde.**



Kjøretøys-/skadeopplysninger

Reg.nr.: *

Kjøretøy Brand

XtraGaranti Gull+

2. Utfør feilsøking

Dokumenter med eventuelle bilder og feilkodeprotokoller. **Vær oppmerksom på at skaden ikke må repareres før den er godkjent skriftlig fra AutoConcept. Reparasjoner som startes før skaden er godkjent skriftlig, erstattes ikke.**

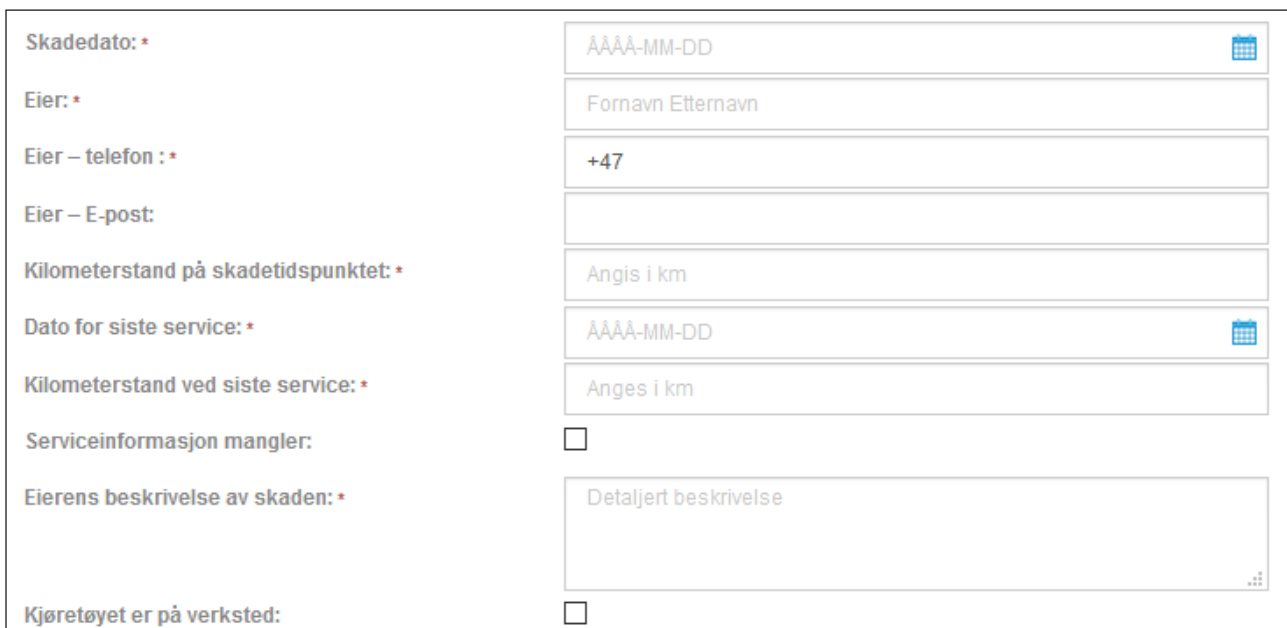
3. Skademelding

Skademeldingen finner du på autoconcept.no. Klikk deretter «Skade på et kjøretøy» Verksted> Registrer skade. Det er viktig at du fyller ut skademeldingen helt korrekt.

Skademeldingen har tre deler:

Kjøretøys- / skadeopplysninger

I denne delen oppgir du kjøretøydeltene og personopplysninger til eieren. Beskriv eierens versjon av skaden. Det kan hende vi kontakter eieren både under og etter skadebehandlingen.



Skadedato: *

Eier: *

Eier – telefon : *

Eier – E-post:

Kilometerstand på skadetidspunktet: *

Dato for siste service: *

Kilometerstand ved siste service: *

Serviceinformasjon mangler:

Eierens beskrivelse av skaden: *

Kjøretøyet er på verksted:

Informasjon om verkstedet

I denne delen fyller du ut informasjon om verkstedet. Denne informasjonen vi vil bruke hvis vi trenger å komme i kontakt med deg under behandlingen.

Opplysninger om verkstedet	
Org. nummer: *	<input type="text" value="....."/> <input type="button" value="Søk"/>
Verkstedet navn: *	<input type="text" value="Bilforh�ndler A/S"/>
Kontaktperson informasjon	
Navn: *	<input type="text" value="Navn"/>
Telefon: *	<input type="text" value="+47"/>
E-post: *	<input type="text" value="E-post"/>

Diagnose fra verksted

I denne delen spesifiserer du årsaken til skaden og pristilbudet. Her legger du også ved all dokumentasjon som beviser skaden, for eksempel bilder, kopi i serviceheftet eller feilkodeprotokoll. Hvis du ikke har mulighet til   laste opp et pristilbud, kan du i stedet klikke på "manuelt tilbud" og fyller ut informasjonen der.

Diagnose fra verksted	
Legg ved pristilbud ved å laste det opp eller angi det manuelt	
Skadeårsak: *	<input type="text"/>
Detaljert beskrivelse inkl. teknisk skadeårsak (bruk ikke ord som "�delagt" osv.)	
Pristilbud *	<input type="button" value="Last opp"/> Eller <input type="button" value="Manuelt pristilbud"/>
Arbeidstider ifølge fabrikkens/Autodatas timeberegning og deler skal spesifiseres med art.nr. Kostnader skal alltid angis ekskl. mva.	(Tillatt filtyper: doc, docx, xls, xlsx, ppt, jpeg, gif, bmp, png, jpg,pdf)
Annet grunnlag	<input type="button" value="Last opp"/>
Feilkodeprotokoll, bilder, arbeidsordrer, kopi av servicebok osv.	(Tillatt filtyper: doc, docx, xls, xlsx, ppt, jpeg, gif, bmp, png, jpg,pdf)

Når du har fullført alle detaljene, klikker du på "Send inn skademelding". En grønn boks med skade-ID-en vises på skjermen.

4. Skaden blir behandlet av våre skadebehandlere

Skaden blir behandlet av våre skadebehandlere. Skadesvaret sendes på E-post. **Først når du mottar en skriftlig godkjenning fra oss, kan du starte reparasjonen.**

Fakturering for godkjent skade

Ved godkjent skade må du fakturere oss for arbeidet. Instruksjoner og fakturadetaljer står i skadesvaret ditt.

I eksemplet nedenfor er de viktigste punktene du må ta med når du fakturerer oss for godkjent skade. Hvis du har spørsmål, er du alltid velkommen til å kontakte oss på økonomiavdelingen.

Hver skade er en forsikringssak. Fakturaen må utstedes til forsikringstaker (vanligvis bilforhandleren) som angitt i skadesvaret.

Fakturaen skal sendes til oss og derfor må AutoConcept også oppgis på fakturaen.

Viktig ved fakturering - Husk å skriv riktig adresse til AutoConcept. Fakturaer med feil adresse returneres.

- Oppgi fakturaadresse: Bilforhandler A/S, c / o AutoConcept Insurance AB - filial Norge, Postboks 16, 1324 Lysaker.
- Legg inn navngitte komponenter og merk fakturaen med skade-ID og registreringsnummer

Fakturaen sendes som PDF til okonomi@autoconcept.no. Godkjent faktura betales per 30 dager netto. Faktureringsgebyr refunderes ikke. Fakturabeløp som ikke samsvarer med skadesvaret / godkjent beløp, refunderes ikke.

Beløpet på fakturaen må ikke overstige det godkjente beløpet fra skadesvaret. For eksempel skal ikke arbeid som bileieren skal betale for, være inkludert.

Alle punktene må være i samsvar med skadesvaret.

Godt å vite

Hvis du av tekniske årsaker ikke kan administrere fakturaadressen som ovenfor, må du oppgi bilforhandlerens navn som referanse på fakturaen. Fakturamottaker er AutoConcept.

AutoConcept ser fram til et godt samarbeid



Det hele startet med ideen ”Det skal være like trygt å kjøpe brukt som nytt”

Ulf Coxner begynte i AutoConcept i 1999 med ideen om at det skulle være både trygt og enkelt å kjøpe og selge brukte kjøretøy. I dag, 20 år senere, opererer vi i hele Norden, og mange tusen bilforhandlere og bileiere har erfart at å kjøpe brukt kjøretøy kan være like trygt som et nytt - hvis du velger AutoConcept.

Med en lidenskap for kjøretøy og høy kunnskap og kompetanse jobber vi i dag for å skape sikkerhet og trygghet for bilforhandlere og bileiere i hele Norden. Gjennom årene har vi mottatt en rekke priser. Di Gasell har vi fått hele fem ganger. Vi har også blitt Growth Company of the Year og VA Super Company to ganger. Selv om vi har blitt et stort firma som vokser fra år til år, vil alltid den gode familie-atmosfæren bli værende i selskapet.

Vi har høy kunnskap og kompetanse

Våre distriktssjefer i feltet har solid erfaring innen bilbransjen. De er der for å sikre at forhandlerne har de har de riktige produktene, skreddersydd for kjøretøyet til kundene. På kontoret jobber dedikerte og kunnskapsrike medarbeidere med ulikt fokus. Kundesupporten vår brenner for å hjelpe alle som har fått et problem med kjøretøyet sitt. Våre skadebehandlere, med teknisk kompetanse, gir en objektiv og sikker skadebehandling. Vår økonomiavdeling står til disposisjon for våre kunder om spørsmål angående fakturaer, moms og betalinger.

Vårt mål er at alle våre kunder skal få den beste service og kundeopplevelsen. I 20 år har vi jobbet for å forbedre bilbransjen og gi økt trygghet til bileiere.



Postboks 16
1324 Lysaker
Tel: 67 10 38 70
post@autoconcept.no
autoconcept.no