



Warranty News

EL FUTURO ES AHORA

Nº 3 | 2023

SEAT S.A

After Sales Processes



SEAT S.A.





WORKSHOPS

01. WARRANTY APP EN VERSIÓN WEB.

Julio, 2023

Estimada TRIBU de Garantías,

Como os adelantamos en los Workshop de Garantías realizados en el mes de marzo 2023, hemos lanzado la Warranty App en versión web/escriptorio. Confiamos en que con esta acción facilitaremos su uso a todos los usuarios.

Recordad que cada 2 meses lanzamos nuevas píldoras y podcast, con tips especiales acerca de la correcta gestión de la garantía.

Tened en cuenta que, si consideráis necesario incluir a otro compañero de vuestro servicio, podéis solicitar el acceso por medio del buzón de sugerencias.

Si tenéis alguna incidencia, contactad con warranty@padcelona.com. Estaremos encantados de ayudaros.



GARANTÍA

02. VEHÍCULOS MATRICULADOS DE EXPOSICIÓN O DE USO INTERNO POR PARTE DEL SERVICIO AUTORIZADO.

Julio, 2023

Realizamos una aclaración en este punto:

Los Servicios Autorizados de la Red de España, que tengan vehículos matriculados pueden tramitar solicitudes de garantía.

Pueden ser reparados en el propio taller del propietario del coche matriculado y tramitar las solicitudes de garantía en periodo contractual y atenciones comerciales de catálogo (KAT).

Las atenciones comerciales CiG, no podrán tramitarse.

03. TORNILLOS Y TUERCAS.

Julio, 2023

En respuesta a las inquietudes que nos han mostrado sobre los tornillos y tuercas durante la reparación en garantías, os facilitamos esta información esperando resolver todas vuestras dudas.

Siguiendo la armonización de las marcas del Grupo VW, como norma general durante el proceso de reparación, se deben sustituir todas aquellas piezas (tornillos y tuercas) indicadas en el Manual de Reparación y en las publicaciones técnicas editadas al respecto para nuestros modelos.

Específicamente para los pernos & tuercas de seguridad, se establecen los siguientes criterios:

1. Se entenderá por pernos de seguridad todos aquellos que requieran un par de apriete goniométrico (es decir, realizado con llave dinamométrica) + un ángulo de apriete adicional.
2. Esta indicación (par de apriete + ángulo) deberá constar explícitamente en el Manual de Reparación o en la TPI publicada.
3. Los pernos de seguridad se sustituirán de acuerdo con la información técnica publicada.
4. Las reclamaciones tramitadas en las que se detecte un proceso de reparación incorrecto por este motivo serán consideradas como error formal. La reclamación de garantía será incluida en la extrapolación del GAP 2.0.
5. Los vehículos afectados deberán ser reparados en un plazo razonable a definir por el importador/el Servicio Autorizado según los requisitos y las leyes del Mercado. El seguimiento de estos bastidores se incluirá en el Plan de Acción.
6. No se reclamarán costes adicionales en mano de obra o material al Fabricante por esta incidencia.
7. Si las reparaciones no se llevan a cabo en el plazo estipulado en el Plan de Acción y Mejora Continua, la reclamación de garantía se regularizará en SAGA/2.



ODIS

04. ODIS / AUDITORÍA.

Julio, 2023

Una vez más queremos hacer hincapié en algunos puntos referentes a los protocolos de diagnóstico.

- Tema repeticiones, interrupciones y comprobaciones no necesarias en ODIS: es necesario recordar la importancia de restar las cancelaciones realizadas en el protocolo [rayos] del tiempo reclamado en la solicitud de garantías.
- También, es necesario verificar que no existan reseteo de mantenimientos ni otras comprobaciones innecesarias dentro del protocolo reclamado en la garantía.
- El protocolo tiene que estar comprendido dentro del inicio y fin del control de tiempo [fichaje] por parte del técnico.
- Es indispensable para la aceptación de la garantía, la realización de los planes de comprobaciones propuestos por ODIS que guarden relación con la avería denunciada por el cliente.
- Por último, indicar que solo se acepta un solo protocolo por reclamación de garantía [por OR]. Solo se aceptará la suma de más de un protocolo si hay una actualización de ODIS o si hay un DISS que lo justifique. En este sentido, recomendamos que se vean los vídeos específicos publicados en App de Garantías al efecto.



ODIS

05. MANO DE OBRA EN GARANTÍAS.

Julio, 2023

Como informamos durante los Workshops de Garantías, este año, de forma temporal y excepcionalmente, se puede solicitar una segunda revisión de la tarifa de Mano de Obra en Garantía a partir del 1 de julio. Como sabéis, debe realizarse la petición vía WISH.

A tener en cuenta que debe haber pasado 6 meses desde la subida realizada en el primer semestre, asimismo recordar que el ultimo mes para revisión Mano Obra es Noviembre.

Los manuales de los correspondientes DMS están disponibles en WISH. Os recordamos que el cálculo es a través del DMS donde se extrae el precio medio de Mano Obra cliente real del servicio autorizado (sin mantenimientos, ni paquetes de precio cerrado).

La tarifa máxima de Mano de obra garantía es el 90% del precio medio real a cliente, con un incremento máximo de la inflación en la segunda revisión.



SEAT S.A.