

SPPM

European Market
Version 3.1

ISUZU

FORORD

Denne manual er en håndbog til alle autoriserede ISUZU-forhandlere / serviceværksteder, der udfører garantireparationer for ejere af ISUZU-biler i henhold til Garantihæftet ”Garantibestemmelser & Vedligeholdelse”.

Formålet med denne manual er at beskrive det ansvar, ISUZU Motors Limited, ISUZU Danmark A/S og de autoriserede ISUZU-forhandlere/serviceværksteder har i forbindelse med håndteringen af garantireparationer i henhold til den garanti, ISUZU Motors Limited tilbyder, samt give alle autoriserede ISUZU-forhandlere / serviceværksteder en beskrivelse af de procedurer, der er nødvendige for at sikre en effektiv administration og udførelse af førsteklasses kundeservice.

Garantireparationer skal udføres straks og effektivt på en imødekommende måde, så der opnås optimal kundetilfredshed. Tilfredse kunder bidrager til stigende salg og dermed mere servicearbejde i fremtiden.

ISUZU Motors Limited forbeholder sig retten til at ændre indholdet af denne manual efter forudgående underretning af ISUZU Danmark A/S.

Underretning om ændringer af krav, procedurer eller politikker sker gennem udsendelse af garantiinformationer og opdaterede sider til manualen. Denne manual er fortrolig og er udelukkende beregnet som en vejledning til ISUZU-forhandlere / serviceværksteder.

ISUZU Forhandlerkontrakt og ISUZU Forhandlerstandarder går altid forud for indholdet i denne håndbog, med mindre andet er angivet i hhv. ISUZU Forhandlerkontrakt, ISUZU Forhandlerstandarder eller i denne håndbog.

Serviceafdelingen

ISUZU Danmark A/S

DEFINITIONER

ISUZU

ISUZU Motors Limited eller datterselskaber heraf

IDA

ISUZU Danmark A/S

Datterselskaber

ISUZU's oversøiske fabrikker eller ISUZU Motors Germany GmbH

Forhandler / serviceværksted

Autoriseret ISUZU-forhandler / serviceværksted

Garantihæfte

Hæfte med IDA's aktuelle garantioplysninger ”Garantibestemmelser & Vedligeholdelse”

Månedlig indregistrering (RDR)

Information givet af forhandler / serviceværksted vedrørende detailsalg eller første ibrugtagning af den nye ISUZU-bil.

Ny bil

Enhver bil, som er produceret af ISUZU eller et af ISUZU's datterselskaber, som er klar til detailsalg gennem en autoriseret ISUZU forhandler / serviceværksted.

Territorium

Politiske og geografiske områder, som er underlagt bestemmelserne i det land, hvor ISUZU forhandler / serviceværksted har adresse.

Servicehastighed

Den hastighed, hvormed ISUZU eller ISUZU's datterselskaber håndterer forhandler / serviceværkstedets bestilling, når forhandler / serviceværksted har bestilt originale ISUZU-reservedele.

NPN-dele

Materialer og specifikke dele, der ikke har noget ISUZU-reservedelsnummer i tilbehørs- og reservedelslisten, som ISUZU eller ISUZU's datterselskaber har offentliggjort.

Dato for første ibrugtagning

Den dag, ISUZU-bilen leveres / indregistreres til første ejer, leases eller tages i brug som erhvervskøretøj (f.eks. som demo-, udlejnings- eller tjenestebil), afhængigt af hvad der kommer først.

Teknisk Service Bulletin (TSB)

Supplerende information indeholdende service – / tekniske oplysninger, opdateringer for at sikre korrekt reparation ved første værkstedsbesøg via ISUZU CSS-NET

CSS-NET

Web side, der forsyner autoriserede ISUZU forhandlere og værksteder med alle service- og tekniske informationer

ISUZU Forhandlernet

Web side, kontrolleret af IDA, som forsyner autoriserede ISUZU forhandlere og værksteder med alle service- og tekniske informationer

Leveringseftersyn (PDI)

Leveringsprocedure til at sikre kunden en fejlfri bil

Reparationsordre (RO) (Arbejdskort)

Formular til registrering af værkstedsbesøg af enhver art

Reservedele

Dele solgt detail enten af aut. ISUZU forhandlers værksted eller over disken

Service Kampagne

Frivillig reparation eller udskiftning af dele uden beregning for ejere af ISUZU biler efter initiativ fra ISUZU. IDA og de autoriserede ISUZU forhandlere / serviceværksteder er forpligtet til at udføre disse operationer hvis ISUZU finder disse nødvendige for forbedring af ISUZU bilernes køreegenskaber, driftssikkerhed, funktionalitet og omdømme

Reklamationsbehandling

Erstatning for reparation eller udskiftning af reservedele / tilbehør foretaget i overensstemmelse med Garantihæftets- og Reklamationshåndbogens retningslinier

Garanti Service

Garantireparation udført uden omkostning for ejer

Kreditnotadato

Dato for udskrivning af kreditnota til forhandler på udført garantireparation

INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
FORORD.....	
DEFINITIONER.....	
SEKTION 1: MODTAGELSE, INSPEKTION OG OPBEVARING	
1.0 GENEREL POLITIK.....	9
1.0.1 Forhold, der ikke er omfattet af garantien.....	9
1.1 MODTAGELSES- OG INSPEKTIONSPROCEDURE.....	10
1.1.1 Procedure for modtagelse af biler.....	10
1.1.2 Inspektionsprocedure.....	10
1.2 PROCEDURE FOR OPBEVARING AF NYE BILER.....	11
1.2.1 Beskyttelse og opbevaring af nye biler i lagerperiode	11
SEKTION 2: KLARGØRING OG LEVERING AF NYE BILER	
2.0 KONTROL FØR LEVERING.....	13
2.0.1 Forhandlers / serviceværkstedets ansvar for at gennemføre PDI...	13
2.0.2 PDI-formular.....	13
2.0.3 PDI-garanti.....	13
2.1 PRÆSENTATION OG AFLEVERING AF NYE BILER.....	14
2.1.1 Forhandlers / serviceværkstedets ansvar.....	14
2.1.2 Garantiregistrering.....	14
SEKTION 3: GARANTIPOLITIK	
3.0 GENEREL GARANTIERKLÆRING.....	17
3.0.1 ISUZU's forpligtelser.....	17
3.0.2 Forhandlers / serviceværkstedets ansvar.....	17
3.0.3 Garantiperiode.....	17
3.0.4 Betingelser for besøgende ejere.....	17
3.0.5 Betingelser for reparation af fremmede biler (transitbiler).....	18
3.0.6 Parallel importerede eller omsatte biler.....	19
3.0.7 Modificerede eller ændrede biler.....	19
3.0.7.1 Ombyggede køretøjer.....	19
3.0.8 IDA udvidede garanti.....	19
3.0.9 Bortfald af alle andre garantier.....	19
3.0.10 Vurdering af garantiforhold.....	19

3.0.11	Force majeure undtagelser.....	19
3.0.12	Problemer medførende ejendom- eller personskaade.....	20
3.0.12.1	Ejerens påstand.....	20
3.0.12.2	Rapport til Importøren, IDA.....	20
3.0.12.3	Undersøgelse og reparation.....	20
3.1	BEGRÆNSET GARANTI FOR NYE BILER	
3.1.1	Garanti.....	21
3.1.2	Hvad er dækket.....	21
3.1.3	Begrænset garanti for batterier.....	21
3.1.4	Begrænset garanti efter afskibning.....	21
3.1.5	Begrænset garanti for kilometerstand ved opbevaring.....	21
3.1.6	Begrænset garanti fra produktionsdato.....	21
3.1.7	Begrænset garanti for kølemiddel til aircondition.....	21
3.1.8	Begrænset garanti for bugsering.....	22
3.1.9	Begrænset garanti for radio.....	22
3.1.10	Ejerens ansvar.....	22
3.1.11	Hvad er ikke dækket.....	22
3.1.12	Service under garantien.....	23
3.1.13	Dækreklamationer.....	24
3.2	BEGRÆNSET GARANTI FOR RESERVEDELE OG TILBEHØR.....	24
3.2.1	Hvad er dækket.....	24
3.2.2	Begrænset garanti for reservedele.....	24
3.2.3	Begrænset garanti for tilbehør.....	24
3.2.4	Ejerens ansvar.....	24
3.2.5	Hvad er ikke dækket.....	25
3.2.6	Garanti på tidligere udskiftet garantidel.....	25
3.2.7	Fejl på eftermonteret udstyr fra IDA.....	26
3.3	BEGRÆNSET GARANTI FOR GENNEMTÆRING OG LAK.....	27
3.3.1	Garantidækning.....	27
3.3.1.1	Garantidækning, gennemtæring, lad (pick-up model).....	27
3.3.2	Karosseriinspektion.....	27
3.3.3	Ejerens ansvar.....	27
3.3.4	Hvad er ikke dækket.....	28
3.3.5	Garantidækning, lakgaranti.....	28
3.3.5.1	Garantidækning, lakgaranti, lad (pick-up model)	28
3.3.6	Karosseriinspektion.....	28
3.3.7	Ejers ansvar.....	29
3.3.8	Hvad er ikke dækket.....	29
3.4	FORHÅNDSGODKENDELSE.....	30
3.4.1	Generel politik.....	30
3.4.2	Begrænsning i udskiftning af komplette enheder.....	30
3.4.3	Forhandler / serviceværkstedets ansvar.....	31
3.4.4	Procedure for Forhåndsgodkendelse.....	31

3.5 KULANCE.....	32
3.5.1 Generel politik.....	32
3.5.2 Forhandler Goodwill.....	32
3.5.3 ISUZU Goodwill.....	32
3.5.4 Erstatningsbil.....	32

SEKTION 4: POLITIK FOR GARANTIERSTATNING

4.0 DÆKNING AF RESERVEDELE.....	34
4.0.1 Dele leveret af ISUZU.....	34
4.0.2 Dele monteret på eksternt værksted.....	34
4.0.3 Dele leveret af lokale leverandører (lokale dele).....	34
4.1 GARANTIGODTGØRELSE.....	36
4.1.1 Faktisk anvendt reparationstid.....	36
4.1.2 Tillægsoperationer.....	36
4.1.3 Kombinationsoperationer.....	36
4.1.4 Aircondition, Operationskode.....	37
4.2 GODTGØRELSE AF FREMMED ARBEJDE.....	37
4.2.1 Mekanisk arbejde eksternt værksted.....	37
4.2.2 Malerarbejde eksternt værksted.....	37
4.3 FRAGTUDLÆG.....	37
4.4 FORHOLD, DER IKKE KAN GODTGØRES.....	38
4.4.1 Forhold, der er forhandler / serviceværkstedets ansvar.....	38
4.4.2 Forhold, der anses for at være kundens ansvar.....	39
4.4.3 Andre forhold, der ikke anses for at være ISUZU/IDA's ansvar.....	40
4.5 HANDLINGSCHARGE FOR GARANTIDELE.....	42
4.5.1 Generel politik.....	42
4.5.2 Procedure for beregning af handlingcharge.....	42
4.6 TIMELØN FOR GARANTiarBEJDE.....	43
4.6.1 Generel politik.....	43
4.6.2 Procedure for regulering af timeløn for garantiarbejde.....	43

SEKTION 5: DOKUMENTATION – OPBEVARING OG KRAV

5.0 KRAV TIL FORHANDLER / SERVICEVÆRKSTED.....	45
5.1 KRAV TIL REPARATIONSORDRE OG FREMSENDTE GARANTIKRAV..	46
5.2 KRAV TIL ARKIVERING AFGARANTIDOKUMENTER	50
5.3 KRAV TIL REGISTRERING AF TID.....	51
5.4 KRAV TIL REGISTRERING AF RESERVEDELE.....	53
5.5 KRAV TIL REGISTRERING AF EKSTERNE REPARATIONER.....	54
5.6 KONTROLANSVAR.....	55
5.7 KUNDENS SERVICEJOURNAL.....	56
5.7.1 VIN-servicejournal.....	56

SEKTION 6: OPBEVARING AF GARANTIDELE	
6.0	OPBEVARINGSPERIODE..... 58
6.1	KRAV TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE..... 59
6.2	MEDDELELSE OM RETURNERING AF DELE..... 60
6.3	KRAV TIL MÆRKNING AF GARANTIDELE..... 61
6.4	SYSTEM TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE..... 62
6.5	RETNINGSLINIER FOR INDSENDELSE AF GARANTIDELE..... 63
6.6	BESTEMMELSER OM RETURNERING AF GARANTIDELE..... 64
6.7	BESTEMMELSER OM AFVISTE RETURNEREDE GARANTIDELE..... 65
SEKTION 7: GARANTIREVISION	
7.0	GENEREL POLITIK..... 67
7.1	REVISIONSFORBEREDELSE..... 68
7.2	REVISIONSPROCEDURE..... 69
7.3	REVISIONSAFSLUTNING..... 70
7.4	TILBAGEFAKTURERING AF GARANTIERSTATNINGER..... 71
SEKTION 8: SERVICE- OG TILBAGEKALDELSKAMPAGNER	
8.0	PROCEDURER HÅNDTERING AF KAMPAGNER..... 73
8.1	TILBAGEKALDELSKAMPAGNE..... 74
8.2	SERVICEKAMPAGNE BASERET PÅ KUNDEKLAGE..... 76
8.3	SERVICEKAMPAGNER UDEN KUNDEKLAGE, SERVICEACTION..... 77
8.4	OPFØLGNING PÅ KAMPAGNER..... 78
SEKTION 9: UDARBEJDELSE OG BEHANDLING AF GARANTIKRAV	
9.0	PROCEDURER FOR GARANTIKRAV..... 80
9.0.1	Generelle instruktioner..... 80
9.0.2	Procedure for udarbejdelse af garantikrav..... 80
9.0.3	Indsendelsesprocedure..... 81
9.0.4	Refusionsprocedure..... 81
9.0.5	Genindsendelsesprocedure..... 81
9.1	PROCEDURER FOR KAMPAGNEKRAV..... 82
9.1.1	Generelle instruktioner..... 82
9.1.2	Procedure for udarbejdelse af garantikrav..... 82
9.1.3	Indsendelsesprocedure..... 82
9.1.4	Refusionsprocedure..... 82
9.1.5	Genindsendelsesprocedure..... 82
SEKTION 10: DIVERSE FORMULARER..... 83	
A	Reklamationstypekoder.....
B	T-koder (Trouble koder).....
C	Fejltype koder.....
D	Koder for returnering af claims.....
E	Koder for returnering af webb-claims.....
F	Koder for afvisning af claims.....
G	Koder for fremmed arbejde.....
H	Forhåndsrapporttyper.....
I	Lakfejlkode.....
J	NPN nummerliste.....
K	Modtagelse og vedligeholdelse af lagerbil.....
L	Afl leveringseftersynsskema.....

SEKTION 1: MODTAGELSE, INSPEKTION OG OPBEVARING

1.0	GENEREL POLITIK.....	9
1.0.1	Forhold, der ikke er omfattet af garantien.....	9
1.1	MODTAGELSES- OG INSPEKTIONSPROCEDURE.....	10
1.1.1	Procedure for modtagelse af biler.....	10
1.1.2	Inspektionsprocedure.....	10
1.2	PROCEDURE FOR OPBEVARING AF NYE BILER.....	11

SEKTION 1: MODTAGELSE, INSPEKTION, OPBEVARING

1.0 GENEREL POLITIK

IDA's ansvar for skader og mangler ophører ved afhentningen på IDA's Klargøringscenter. Forhandler / serviceværksted skal træffe alle foranstaltninger med henblik på at implementere procedurer vedrørende ansvar for modtagelse af nye biler og inspektioner og sikre, at procedurerne føres ud i livet. Manglende kontrol og rapportering af skader på leverede biler kan resultere i, at forhandler / serviceværksted skal dække de omkostninger, der er forbundet hermed.

Skader og/eller manglende dele, der opstår under transporten af bilen fra IDA's Klargøringscenter til forhandler / serviceværksted, er ikke omfattet af garantien.

Eksemplerne omfatter:

Skader på bilens overflade (ridser, pletter, afslag på lak etc.)

Tyveri (manglende reservehjul, radio, cigartænder etc.)

ISUZU Forhandlerkontrakt og ISUZU Forhandlerstandarder går altid forud for indholdet i denne håndbog, med mindre andet er angivet i hhv. ISUZU Forhandlerkontrakt, ISUZU Forhandlerstandarder eller i denne håndbog.

1.0.1 Forhold, der ikke er omfattet af garantien

1) Produktionsmangel

Produktionsmangel opstår, når en reservedel ikke er tilgængelig på det tidspunkt, hvor bilen bliver samlet, men hvor det ikke forhindrer, at bilen sendes til forhandler / serviceværksted.

2) Manglende dele eller produktionsfejl

En manglende del er en del, der blev udeladt i forbindelse med fremstillingen af bilen. Et sidespejl, for eksempel uden forborede huller, anses for at være en manglende del og ikke en produktionsmangel eller transportskade.

3) Forkerte specifikationer

Som følge af produktionsplanen eller af andre grunde kan biler nogle gange have andre specifikationer end dem, der fremgår af importørens oplysninger. Det er normalt ikke tilladt at foretage ændringer eller justeringer.

Som eksempler herpå kan nævnes: Bilen blev leveret med andet indtræk end det bestilte.

Forhandler / serviceværksted skal altid kontakte IDA for at få assistance til afhjælpning af fejl og mangler senest 1 døgn efter bilens modtagelse.

Manglende rettidig information til IDA vedr. transportskader og/eller fejl/mangler kan resultere i afvisning af kravet.

1.1 MODTAGELSES- OG INSPEKTIONSPROCEDURE

1.1.1 Procedure for modtagelse af biler

Forhandler / serviceværksted skal udpege et fast område, hvor de biler, der afleveres, kan læsses af og kontrolleres. Der skal udpeges en bestemt person, der skal være ansvarlig for at overvåge og/eller foretage inspektioner af de leverede biler, når de modtages.

1.1.2 Inspektionsprocedure

Når den nye bil ankommer, skal den straks undersøges for skader og åbenlyse mangler og/eller manglende ekstradele. Denne inspektion skal gennemføres, før fragtbrevet underskrives. Fragtbrevet skal være tydeligt underskrevet og dateret (med angivelse af leveringsdatoen) af både forhandler / serviceværksted og transportør (chauffør).

Se bilag K Vedligeholdelsesskema for lagerbiler.

- Bilen kan være forsynet med en udvendig beskyttelse i form af plastfolie. I så fald skal beskyttelsen fjernes. Kontroller det tidligere dækkede område for evt. skader, mens chaufføren er til stede.
Notér konstaterede skader på fragtbrevet, så disse kan bekræftes af chaufføren.

Erstatninger for transportskader er begrænset til skader på leveringstidspunktet, og kun hvis inspektionen blev gennemført korrekt.

- Undersøg alle udvendige flader på bilen. Kontrollér karosseriet for ridser, lakafskalninger og andre skader

Konstateres der skader indsendes skadesformular iht. instruktionen på Forhandlernettet eller på anden vis instrueret af IDA.

- Gennemgå bilens indvendige dele for skader, herunder især omkring førerområdet.
- Kontrollér, bagagerummets indehold.
- Kontrollér, at servicemappen er komplet

Evt. indvendige skader og mangler rapporteres til vor Serviceafdeling inden 24 timer

Indrapportering af skader til vognmand: ISUZU Forhandlernet: "Transportskader"

1.2 PROCEDURE FOR OPBEVARING AF NYE BILER

Beskyttelsen og vedligeholdelsen af nye biler, der skal leveres senere er forhandlers ansvar.

Forhandler skal følge de udsendte instruktioner fra IDA. Især ved længere lagerperiode skal forhandler udføre den foreskrevne vedligeholdelse for at sikre ISUZU's kvalitetsniveau.

Krav, der hidrører fra forringelse, beskadigelse eller mangler opstået under eller som følge af forkert opbevaring eller vedligeholdelse i lagertiden af nye biler, berettiger ikke til refusion.

1.2.1 Beskyttelse og opbevaring af nye biler i lagerperiode

For, at undgå nedbrydelse og forringelse af den nye ISUZU bil i lagerperioden, skal der tages forbehold så følgende skadelige påvirkninger undgås:

- Røg og udslip fra industrier og forbrændinger
- Vindskade, sneskade, sandfygning, syrerregn, salt etc.
- Saft fra træer og planter
- Fugleekskremitter
- Græs og anden bevoksning

Endvidere skal følgende tages i betragtning ved opbevaring af nye ISUZU biler i lagerperiode:

- Hav tilstrækkelig afstand imellem bilerne, så dørene kan åbnes uden, at beskadige andre biler eller selv blive beskadiget
- Parkeringsbremsen må ikke aktiveres. Parkér bilen i 1.gear eller "P".
- Hvis nødvendigt for, at beskytte mod nedfald eller lignende, så skal bilen dækkes til
- Luk alle døre og vinduer
- Ilæg værkstedsgulvmåttebeskyttere
- Hvis bilen er placeret i stærkt sollys skal interiøret afdækkes for, at undgå blegning
- Inspicér og oplad batteriet minimum én gang per måned

Bilen skal vedligeholdes i lagerperioden iht. ISUZU's lagervedligeholdelsesprogram.

Den beskrevne vedligeholdelses- og beskyttelsesprocedure skal overholde de anvisninger, der fremgår af IDA's instrukser.

Vedligeholdelsesskema for lager biler skal opbevares 5 år efter bilen er leveret til slutbruger.

Se bilag K Vedligeholdelsesskema for lagerbiler.

SEKTION 2: KLARGØRING OG LEVERING AF NYE BILER

2.0	KONTROL FØR LEVERING.....	13
2.0.1	Forhandlers / serviceværkstedets ansvar for at gennemføre PDI.....	13
2.0.2	PDI-formular.....	13
2.0.3	PDI-garanti.....	13
2.1	PRÆSENTATION OG AFLEVERING AF NYE BILER.....	14
2.1.1	Forhandlers / serviceværkstedets ansvar.....	14
2.1.2	Garantiregistrering.....	14

SEKTION 2: KLARGØRING OG LEVERING AF NYE BILER

2.0 KONTROL FØR LEVERING

En korrekt og fuldkommen kontrol før levering (Pre-Delivery Inspection, PDI) er et vigtigt element i opnåelsen af ejerens tillid til forhandler og ISUZU. En korrekt udført kontrol før levering minimerer risikoen for, at kunden kommer tilbage for at få afhjulpet fejl, styrker kundens loyalitet og øger kundens tilfredshed i den første tid, efter at kunden har købt bilen.

2.0.1 Forhandlers / serviceværkstedets ansvar for at gennemføre PDI

Følgende krav skal forhandler / serviceværksted opfylde i forbindelse med kontrollen før levering:

- Udførelsen af kontrol før levering skal udføres af en kvalificeret medarbejder. Hvert enkelt trin, der er beskrevet i kontrolformularen, skal gennemføres.
- Klargøringen af den nye bil skal planlægges i god tid, før bilen leveres til kunden, så der ikke opstår forsinkelse, som følge af manglende dele. Koordiner de lovede leveringstidspunkter med det andet arbejde, der skal udføres.
- En PDI-formular udsendt af forhandler / serviceværksted i henhold til ISUZU's anvisninger skal udfyldes i forbindelse med udførelsen af kontrol på nye biler før levering. Se bilag L, Afleveringseftersyn.
- Hver bil skal prøvekøres på vej umiddelbart før levering.
- Værkfører eller en anden ledende medarbejder skal foretage en grundig kontrol og vejtest af hver enkelt ny bil og sikre, at den udførte kontrol er tilfredsstillende ved at underskrive PDI-formularen. Den nye ejers indtryk kan meget vel blive dannet under de første kilometers kørsel.

2.0.2 PDI-formular

PDI-formularen skal behandles på følgende måde, når kontrollen er gennemført:

- Den originale version af PDI-formularen opbevares i bilens salgsmappe.
- Kunden skal have en kopi af formularen.
- Forhandler skal opbevare en fotokopi af formularen i bilens servicejournalmappe.

2.0.3 PDI-garanti

Garantien dækker ikke udgifter i forbindelse med inspektioner, efterfyldning af væsker og olier, justering, udskiftning af reservedele og lignende i forbindelse med klargøringseftersynet, medmindre der er tale om dele med fabrikations-/materialefejl. Fejl og mangler som følge af forkert eller manglende vedligeholdelse i lagerperioden er ikke omfattet af ISUZU's garanti.

Eventuelle problemer, der måtte opstå som følge af manglende eller utilstrækkelig foretagelse af klargørings eftersynet, er ikke omfattet af garantien.

2.1 PRÆSENTATION OG AFLEVERING AF NYE BILER

At en bil afleveres korrekt til kunden har stor betydning for ejerens oplevelse af både forhandler / serviceværksted og produkt. Hvis bilen afleveres korrekt, øges kundens tilfredshed, og mængden af klager og/eller unødvendige henvendelser fra kundens side minimeres.

2.1.1 Forhandler / serviceværkstedets ansvar

Følgende krav skal opfyldes:

- Salgspersonale skal forklare omfanget af ISUZU's nybilsgaranti, herunder også ejerens ansvar i henhold til garantien. Kunden skal forklares indholdet i ISUZU's servicehæfte "Garantibestemmelser & Vedligeholdelse"
- Afsnittet om forebyggende vedligeholdelse, der er beskrevet i Instruktionsbogen, skal forklares til kunden.
- Kunden skal have både en Instruktionsbog, et Garantihæfte og alle andre relevante dokumenter, når bilen afleveres.
- Der skal foretages en vejtest for at vise, hvordan bilen fungerer og sikre, at kunden bliver bekendt med instrumenterne og bilens køreegenskaber og funktion.
- Sælgeren og kunden skal foretage en visuel kontrol af bilen, så kunden kan se, at der ikke er åbenlyse farvefejl eller skader, især på de udvendige dele.

2.1.2 Garantiregistrering

- Indregistrering af bilen indberettes senest 7 dage efter 1. registreringsdato via forhandlernettet eller på anden måde udmeldt af IDA.
- Det røde registreringskort (RDR) indklæbes i Garantihæftet "Garantibestemmelser & Vedligeholdelse."
- Kopi indsættes i salgsmappe.

Datoen for første ibrugtagning betyder den dato, hvor bilen indregistreres, afleveres til den første privatkunde, leases, tages i brug som demobil eller erhvervskøretøj etc.

SEKTION 3: GARANTIPOLITIK

3.0	GENEREL GARANTIERKLÆRING.....	17
3.0.1	ISUZU's forpligtelser.....	17
3.0.2	Forhandlers / serviceværkstedets ansvar.....	17
3.0.3	Garantiperiode.....	17
3.0.4	Betingelser for besøgende ejere.....	17
3.0.5	Betingelser for reparation af fremmede biler (transitbiler).....	18
3.0.6	Parallel importerede eller omsatte biler.....	19
3.0.7	Modificerede eller ændrede biler.....	19
3.0.7.1.	Ombyggede køretøjer.....	19
3.0.8	IDA's udvidede garanti.....	19
3.0.9	Bortfald af alle andre garantier.....	19
3.0.10	Vurdering af garantiforhold.....	19
3.0.11	Force Majeure.....	19
3.0.12	Problemer medførende ejendom- eller personskaade.....	20
3.0.12.1	Ejerens påstand.....	20
3.0.12.2	Rapport til Importøren, IDA.....	20
3.0.12.3	Undersøgelse og reparation.....	20
3.1	BEGRÆNSET GARANTI FOR NYE BILER.....	21
3.1.1	Garanti.....	21
3.1.2	Hvad er dækket.....	21
3.1.3	Begrænset garanti for batterier.....	21
3.1.4	Begrænset garanti efter modtagelse.....	21
3.1.5	Begrænset garanti for kilometerstand ved opbevaring.....	21
3.1.6	Begrænset garanti ved længere lagerperiode.....	21
3.1.7	Begrænset garanti for kølemiddel til airconditionssystem.....	21
3.1.8	Begrænset garanti for bugsering.....	22
3.1.9	Begrænset garanti for radio.....	22
3.1.10	Ejerens ansvar.....	22
3.1.11	Hvad er ikke dækket.....	22
3.1.12	Service under garantien.....	23
3.1.13	Dækreklamation.....	24
3.2	BEGRÆNSET GARANTI FOR RESERVEDELE OG TILBEHØR.....	24
3.2.1	Hvad er dækket.....	24
3.2.2	Begrænset garanti for reservedele.....	24
3.2.3	Begrænset garanti for tilbehør.....	24
3.2.4	Ejerens ansvar.....	24
3.2.5	Hvad er ikke dækket.....	25
3.2.6	Garanti på tidligere udskiftet garantidel.....	25

3.2.7	Fejl på eftermonteret udstyr fra IDA.....	26
3.3	BEGRÆNSET GARANTI FOR GENNEMTÆRING.....	27
3.3.1	Garantidækning gennemtæringsgaranti.....	27
3.3.2	Karosseriinspektion.....	27
3.3.3	Ejerens ansvar.....	27
3.3.4	Hvad er ikke dækket.....	28
3.3.5	Garantidækning, lakgaranti.....	28
3.3.6	Karosseriinspektion.....	28
3.3.7	Ejers ansvar.....	29
3.3.8	Hvad er ikke dækket.....	29
3.4	FORHÅNDSGODKENDELSE.....	30
3.4.1	Generel politik.....	30
3.4.2	Begrænsning i udskiftning af komplette enheder.....	30
3.4.3	Forhandler / serviceværkstedets ansvar.....	31
3.4.4	Procedure for Forhåndsgodkendelse.....	31
3.5	KULANCE.....	32
3.5.1	Generel politik	32
3.5.2	Forhandler Goodwill.....	32
3.5.3	ISUZU Goodwill.....	32
3.5.4	Erstatningsbil.....	32

SEKTION 3: GARANTIPOLITIK

3.0 GENEREL GARANTIERKLÆRING

ISUZU giver sine kunder udtrykkeligt begrænsede garantier i relation til nye ISUZU-biler, der fremstilles og leveres af ISUZU og/eller firmaets datterselskaber. Vilkårene og betingelserne for hver af de begrænsede garantier fremgår af Garantihæftet.

3.0.1 ISUZU's forpligtelser

ISUZU garanterer forhandler / serviceværksted, at disse vil blive erstattet for arbejds løn og forbrugte reservedele, i forbindelse med reparation og udskiftning af dele (undtagen de tilfælde, hvor leverandøren af ISUZU OE-dele (originaldele) har udstedt anden garanti, samt lokalt fremstillede dele etc.) og ISUZU-dele, der er fremstillet og leveret af ISUZU og/eller firmaets datterselskaber, i det omfang delene findes at være defekte i relation til materiale eller forarbejdning i henhold til de vilkår, der fremgår af de begrænsede garantier, ved normal brug og vedligeholdelse. ISUZU erstatter for arbejds løn og forbrugte reservedele i det omfang, som denne garantimanual og den kontraktlige aftale imellem IDA og den autoriserede ISUZU forhandler, beskriver dette.

3.0.2 Forhandler / serviceværkstedets ansvar

Forhandler / serviceværksted skal opfylde alle garantiforpligtelser for sine kunder. Desuden forventer ISUZU, at forhandler / serviceværksted udfører garantiservice for alle besøgende kunder, der anmoder om sådan service. I forbindelse med denne service skal forhandler / serviceværksted udvikle et overordnet system, hvor kunderne kan få den nødvendige service og de nødvendige dele. Det påhviler til hver en tid den enkelte autoriserede ISUZU forhandler / serviceværksted, at kontrollere garantiens gyldighed før en given garantireparation påbegyndes. Dette eksempelvis ved kontrol af den aktuelle ISUZU bils servicehæfte og/eller anden dokumentation for korrekt og rettidig vedligeholdelse.

3.0.3 Garantiperiode

Garantiperioden begynder på datoen for den første indregistrering / ibrugtagning. Tids- og kilometerbegrænsninger fremgår af Garantihæftet. Hvis den oprindelige ejer sælger bilen inden for garantiperioden, vil resten af garantidækningen overføres til hver enkelt efterfølgende ejer, uanset om ejerskabet ændres.

3.0.4 Betingelser for besøgende ejere

En ejer kan besøge et andet autoriseret ISUZU-værksted end det oprindelige værksted af mange forskellige grunde som for eksempel flytning, behov for nødreparationer eller endda ønsket om at få en bedre service. Ejeren skal behandles med samme høflighed og samme service, som værkstedet tilbyder sine egne kunder.

Hvis en besøgende kunde anmoder om det, skal et autoriseret ISUZU-værksted udføre en korrekt garantireparation på bilen, uanset hvilken forhandler der solgte bilen, hvis ejeren kan føre bevis for garantidækning, for eksempel ved forevisning af Garantihæfte eller andre officielle papirer etc.

3.0.5 Betingelser for reparation af fremmede biler (transitbiler)

En fremmed reparation betyder en reparation på en ISUZU-bil, der er udført af et autoriseret ISUZU-værksted i et andet land end det land, hvor den oprindelige forhandler / serviceværksted bor, eller det oprindelige værksted ligger. Der findes to former for fremmede reparationer:

- Reparation for ejer, der midlertidigt kører i udlandet.
En fremmed reparation for en ejer af en ISUZU-bil, der rejser udenlands, men stadig bor i det land, hvor det oprindelige værksted ligger.
- Reparation for ejer, der bor i udlandet.
En fremmed reparation for en permanent boende ejer, der er immigreret eller flyttet til det område, hvor serviceværkstedet ligger, for at bo eller arbejde.

ISUZU-forhandler / serviceværksted skal tilbyde den bedst tænkelige service til en hvilken som helst ISUZU-bil, uanset hvilken ISUZU-forhandler, der har solgt bilen. ISUZU-forhandleren / serviceværkstedet er ikke forpligtet til at tilbyde en ejer, der midlertidigt kører i udlandet, garantireparationer for mindre problemer, der ikke påvirker bilens funktion eller kundens sikkerhed.

En ejer, der bor i udlandet og har fået installeret eller ændret systemer på sin bil for at opfylde krav, der gælder i det nye land, som for eksempel emissionskontrollsystemet fra et land, er ikke omfattet af ISUZU-garantien, selvom installationen eller ændringen er godkendt af den forhandler / serviceværksted, der har udført servicen. Eventuelle ekstradele, der er udviklet lokalt og installeret af den forhandler / serviceværksted, der oprindeligt har solgt bilen, er ikke omfattet af ISUZU-garantien i opholdslandet.

Garantiperiode

- Garantiperiode for ejer, der midlertidigt kører i udlandet.
Fabriksgarantien, som ISUZU tilbyder den forhandler / serviceværksted, der oprindeligt har solgt bilen, finder anvendelse sammen med de garantibetingelser, som ISUZU tilbyder den forhandler / serviceværksted, der udfører servicen.
Den forhandler / serviceværksted, der udfører servicen, skal kontrollere ejerens Garantihæfte for at fastlægge om fabriksgarantien dækker inden reparationen udføres.
Er bilen ikke omfattet af ISUZU's og IDA's garanti må ejer betale for reparationen
- Garantiperiode for ejer, der bor i udlandet.
Fabriksgarantien, som ISUZU tilbyder den forhandler / serviceværksted, der oprindeligt har solgt bilen, finder anvendelse sammen med de garantibetingelser, som ISUZU tilbyder den forhandler / serviceværksted, som skal servicere bilen i det nye land. Forhandler / serviceværkstedet, der udfører servicen, skal underrette IDA om bilens oplysninger: VIN, leveringsdato, kilometerstand, kundenavn, den forhandler, der oprindeligt solgte bilen og årsagen til kundens permanente flytning, før der indsendes krav.
Den forhandler / serviceværksted, der udfører servicen, skal rette henvendelse til IDA for udstedelse af et dansk Garantihæfte og gennemgå det oprindelige Garantihæfte i relation til fremtidig garantiservice.

Inden garantireparation af transitbiler indsendes "Formular ukendte Biler" samt kopi af Garantihæftets kundedatablad til IDA's Serviceafdeling. Først når bilen er oprettet i IDA's system og reparationens berettigelse er godkendt, må reparationen udføres.

3.0.6 Parallel importerede eller omsatte biler

Garantien er begrænset til biler, der normalt distribueres eller sælges af autoriseret ISUZU-forhandler og er registreret i ISUZU's systemet i henhold til ISUZU's aftale. Biler, der distribueres eller sælges via ikke autoriserede ISUZU-forhandlere, såkaldte GRÅ eller SORTE MARKEDER, er ikke omfattet af garantien.

Undtagelse: ISUZU's garanti dækker evt. kampagner samt reservedelsgaranti.

3.0.7 Modificerede eller ændrede biler

Ved enhver modifikation/ændring af bilens specifikation uden ISUZU's skriftlige godkendelse bortfalder garantien.

3.0.7.1 Ombyggede Køretøjer

IDA foretager for enkelte køretøjer ombygning, dels for, at kunne opnå national godkendelse, dels per efterspørgsel. Eksempel på dette kunne være, ombygning af en personbil til en varebil. Disse biler er som udgangspunkt omfattet af ISUZU's normale garantier, men der kan være undtagelser herfor. Ved enhver reklamation som vedrører ombygning, skal der rettes henvendelse til IDA forud for accept af denne reklamation over for ejer/kunde. ISUZU's garantier omfatter alene ombyggede køretøjer, som er ombygget af IDA eller en af IDA udpeget underleverandør.

3.0.8 IDA's udvidede garanti

Finder ikke anvendelse i Danmark.

3.0.9 Bortfald af alle andre garantier

De begrænsede garantier, der er beskrevet i denne manual, er udelukkende garantier, der ydes af ISUZU. ISUZU giver ikke andre personer tilladelse til at oprette eller håndtere andre garantikrav eller -forpligtelser i forbindelse med ISUZU-biler.

3.0.10 Vurdering af garantiforhold

ISUZU forbeholder sig retten til at træffe de endelige beslutninger i alle garantiforhold.

3.0.11 Force Majeure

ISUZU hæfter ikke for brud på denne garanti, der skyldes eller er et resultat af forbud eller begrænsninger i henhold til loven eller myndighedsbeslutninger, brand, oversvømmelser, storm, krig, strejke, lockout eller andre arbejdsmarkedsrelaterede problemer, ulykker, optøjer, naturkatastrofer eller andet, der ligger uden for parternes kontrol.

3.0.12 Problemer medførende ejendom- eller personskaade

I tilfælde hvor ejeren af en ISUZU bil påstår, at et uheld eller brand, som har medført beskadigelse af ejendom eller personuheld, skyldes materiale- eller produktionsfejl, skal forhandleren / specialværkstedet hurtigt gribe ind og især være opmærksom på følgende punkter:

3.0.12.1 Ejerens påstand

Ejerens påstand skal grundigt undersøges for, at opnå korrekte og fuldstændige informationer. Undersøgeren skal dog være opmærksom på, at undgå forhastede konklusioner om årsag, ansvar etc., som senere kan vise sig ufordelagtigt for IDA og ISUZU. Det anbefales på et så tidligt tidspunkt i forløbet som muligt, at tage kontakt til IDA.

3.0.12.2 Rapport til Importøren, IDA

Ved rapportering til ISUZU, skal dette ske straks efter modtagelse af kundens klage/påstand. Der skal til IDA indsendes fyldestgørende rapport omkring hændelsen, indeholdende minimum:

- Billede og/eller tegning af hændelsen
- Hovedpunkter fra interview med kunden
- Beskrivelse af defekten
- Beskrivelse af skade på ejendom eller person
- Køretøjets reparationshistorik
- Andre informationer, som kan være nyttige for, at finde årsagen til hændelsen

3.0.12.3 Undersøgelse og reparation

- a. IDA rådgiver på baggrund af de tilgængelige informationer. Som udgangspunkt må forhandleren / specialværkstedet dog selv påtage sig, at finde den endelige årsag til defekten og løse problemet med sagens parter så hurtigt som muligt, med mindre IDA eller ISUZU udsteder andre instruktioner, herunder overtager undersøgelsen selv.
- b. Det beskadigede køretøj må som hovedregel ikke repareres, før end den egentlige årsag til hændelsen er fundet og identificeret.

Bemærk: ud fra IDA/ISUZU's undersøgelser, vil IDA/ISUZU bestemme hvem, som bærer ansvaret for en hændelse og dermed skal erholde reparationsomkostningerne

SEKTION 3.1 BEGRÆNSET GARANTI FOR NYE BILER

3.1.1 Garanti

ISUZU yder garanti på ISUZU-biler i henhold til de begrænsede garantier, der er beskrevet i denne manual og i Garantihæftet. Alle garantidækninger, der er anført i denne manual og i Garantihæftet, gælder for biler uanset ejerskifte og overføres til nye ejere af bilen.

3.1.2 Hvad er dækket

Reparation eller udskiftning af dele, undtagen de tilfælde, hvor leverandøren af ISUZU originaldele har udstedt anden garanti, samt lokalt fremstillede dele etc., der er fremstillet eller monteret på fabrikken, i det omfang delene findes at være defekte i relation til materiale eller forarbejdning ved normal brug og vedligeholdelse, undtagen de dele, der i Garantihæftet er beskrevet i afsnittet "Hvad er ikke dækket". Reparationer foretages ved anvendelse af originale ISUZU-dele.

3.1.3 Begrænset garanti for batterier

Garantien er efter levering til detailkunden begrænset til de tids- og km begrænsninger, der fremgår af Garantihæftet. Medens bilen er på lager, ydes der imidlertid garanti på batteriet i de første 6 måneder, uanset hvilke begrænsninger der måtte være på kilometerstanden.

3.1.4 Begrænset garanti efter modtagelse

For at undgå forringelse som følge af længere tids opbevaring af bilen skal forhandler påse, at de ældste biler bliver solgt først.

I lagerperioden skal bilerne vedligeholdes iht. afsnit 1.2

3.1.5 Begrænset garanti for kilometerstand ved opbevaring

Garantien er begrænset til 240 km medens bilen er på lager.

3.1.6 Begrænset garanti efter længere lagerperiode

For at undgå forringelse som følge af længere tids opbevaring af bilen skal forhandler påse, at de ældste biler bliver solgt først. I lagerperioden skal bilerne vedligeholdes iht. afsnit 1.2

3.1.7 Begrænset garanti for kølemiddel til airconditionssystemet

Garantien dækker i de første 24 måneder af garantiperioden, uanset kilometerstanden.

Efter 24 måneder dækkes udgifter til kølemiddel kun, når der påfyldes kølemiddel som led i en reparation under garantien.

3.1.8 Begrænset garanti for bugsering

ISUZU dækker udgifter til bugsering, hvis bugseringen er forårsaget af et forhold, der er omfattet af garantien og accept af bugsering er indhentet fra IDA ved Forhåndsrapport forud for påbegyndelse af bugseringen. Der betales imidlertid kun for udgifterne til bugsering til nærmeste autoriserede ISUZU-værksted, hvis bilen ikke kan køre. Hvis bilens ejer er berettiget til at få udgifterne til bugseringen dækket et andet sted, dækker ISUZU det beløb, som ikke dækkes det andet sted. Hvis der ikke udføres en reklamlationsberettiget reparation i forbindelse med bugseringen, afvises kravet om betaling.

3.1.9 Begrænset garanti på radio

Garantiperiode og evt. km begrænsning fremgår af Garantihæftet begrænsede garantier eller IDA's Garantiinformationer. Udskiftning og reparation af radio skal ske iht. TSB instruktioner.

3.1.10 Ejerens ansvar

I henhold til ISUZU's begrænsede garantier er ejeren ansvarlig for:

- Korrekt brug, vedligeholdelse og pleje af bilen i henhold til anvisningerne i Instruktionsbogen.
- Opbevaring af Garantihæfte. Det kan være nødvendigt for kunden at bevise, at den nødvendige service er blevet udført som beskrevet i Instruktionsbogen.
- Kontrol af pyntelister, lak eller andre dele af bilens udseende på tidspunktet for afleveringen.

3.1.11 Hvad er ikke dækket

Følgende er ikke omfattet af den begrænsede garanti for nye biler:

- Normal vedligeholdelse som rengøring og polering, olieskift, justeringer, smøring, filtre, frostvæske, sporing af hjul og dækrotation. hjulafbalancering, medmindre denne service udføres som en del af en garantireparation.
- Normal nedbrydning eller slitage på dele.
- Normal udskiftning af servicedele: tændrør, gløderør, remme, bremseklodser eller -belægninger, viskerblade, sikringer, koblingsbelægninger/koblingskomponenter, filtre, pærer eller andre forbrugsprodukter, etc. medmindre de udskiftes som en del af en garantireparation. Se endvidere hæftet "Garantibestemmelser & Vedligeholdelse".
- Enhver bil, hvor kilometerstanden er blevet ændret.
- Enhver bil, hvor der er foretaget chiptuning eller andre ændringer.

Skader eller svigt, der skyldes:

- * Manglende vedligeholdelse som beskrevet i Instruktionsbogen
- * Forkert brug, misbrug, ulykker, tyveri eller brand.
- * Brug af forkert eller utilstrækkelig brændstof, væsker eller smøremidler.
- * Brug af uoriginale reservedele.
- * Udstyr, dele og/eller tilbehør, der ikke er leveret af ISUZU.
- * Ændringer, modifikationer eller forkert udførte reparationer.
- * Dele, der anvendes til noget, de ikke er beregnet til, eller ikke er godkendt af ISUZU.
- * Mindre uregelmæssigheder, der ikke anses for at påvirke kvaliteten eller funktionen af bilen eller delene som for eksempel mindre støj eller vibrationer eller punkter, der anses for at være karakteristiske for bilen.
- * Dæk
- * Lokalt fremstillede dele.
- * Skadelige stoffer fra luften, salt, hagl, vind, lynnedslag eller andre former for udefra kommende påvirkninger.
- * Vejdele (sand, grus, støv eller affald), der resulterer i stenslag på lak og glas.
- * Skader eller defekter, som er forårsaget direkte eller indirekte af eftermonteret udstyr eller ombygning uanset karakteren af defekten/skaden, udstyret eller hvem, som har installeret udstyret eller ombygningen
- Hændelige skader eller følgeskader, inklusive tabt arbejdstid, gene, afsavn af bilen eller økonomisk tab.
- Udstrækningen af de indirekte garantier, inklusive garantier i relation til salgbarhed og egnethed til et bestemt formål, er begrænset til udstrækningen af de begrænsede ISUZU-garantier.

3.1.12 Service under garantien

Alle autoriserede ISUZU-forhandlere / serviceværksteder udfører garantireparation uden, at fakturere ejeren af den garantiomfattede ISUZU bil, for dele eller arbejdstid. Denne garanti gælder ikke for reparationer, der udføres af ikke-autoriserede ISUZU-forhandlere / serviceværksteder.

3.1.13 Dækreklamationer

De dæk, der oprindeligt blev monteret på ISUZU-bilen, er omfattet direkte af dækproducentens garanti. Hvis dækproducenten imidlertid ikke har noget servicenetværk i nærheden, igennem hvilket der kan fremsættes krav, fremsættes kravene direkte til IDA i henhold til de anvisninger, der fremgår af den gældende garantiinformation vedrørende håndteringen af dækreklamationer.

3.2 BEGRÆNSET GARANTI FOR RESERVEDELE OG TILBEHØR

3.2.1 Hvad er dækket

ISUZU yder en begrænset garanti på reservedele og tilbehør, der består i reparation eller udskiftning af originale ISUZU-dele, som er leveret af ISUZU og/eller firmaets datterselskaber, og som anses for at være defekte i relation til materiale eller forarbejdning under normal brug og vedligeholdelse. Undtaget herfra er de dele, der i Garantihæftet er beskrevet i afsnittet 3.1.11 "Hvad er ikke dækket".

Til alle garantireparationer skal anvendes nye originale ISUZU-reservedele.

Dele og tilbehør, der blev solgt eller installeret af forhandler / serviceværksted, repareres eller udskiftes, uden udgift for ejer.

3.2.2 Begrænset garanti for reservedele

Reservedelsgaranti finder anvendelse på alle dele, der er blevet solgt til en detailkunde, enten af værkstedet i forbindelse med reparation af bilen eller købt direkte på reservedelslageret, og som anses for at have været defekte på købstidspunktet.

Hvis en reservedel udskiftes under garantien, ydes der garanti på reservedelen i henhold til den begrænsede garanti, der fandt anvendelse på den del, der blev udskiftet.

3.2.3 Begrænset garanti for tilbehør

Hvis der monteres originalt ISUZU tilbehør på en ny ISUZU-bil på eller før det tidspunkt, hvor bilen afleveres til den oprindelige detailkunde, eller den dato, hvor bilen tages i brug, kan tilbehøret være omfattet af en for tilbehøret gældende udvidet garanti, som er uafhængig af den oprindelige begrænsede garanti for den pågældende nye ISUZU bil. Garantien for det aktuelle tilbehør, oplyses af IDA ved indkøb af dette. Hvis tilbehøret monteres, efter at bilen er blevet solgt eller taget i brug, anvendes den garanti, som er gældende for markedet.

3.2.4 Ejerens ansvar

I henhold til den begrænsede garanti for reservedele og tilbehør, er ejeren ansvarlig for:

- Korrekt brug, vedligeholdelse og pleje af bilen i henhold til anvisningerne i Instruktionsbogen.
- Opbevaring af Garantihæfte. Det kan være nødvendigt for kunden at bevise, at den nødvendige service er blevet udført som beskrevet i Instruktionsbogen.

- Opbevaring af fakturaer på udførte reparationer og serviceeftersyn eller købsfaktura ved direkte køb fra reservedelslager. Reparationsfaktura eller købsfaktura skal indeholde en angivelse af datoen for køb af reservedelen. For dele, der oprindeligt blev installeret af en autoriseret ISUZU-forhandler / serviceværksted, skal reparationsfakturaen også indeholde en angivelse af kilometerstanden for bilen på tidspunktet for den oprindelige udskiftning.

3.2.5 Hvad er ikke dækket

Følgende er ikke dækket af den begrænsede garanti for reservedele og tilbehør:

- Normal vedligeholdelseeftersyn af dele og tilbehør som for eksempel rengøring, justering eller udskiftning (dvs. tændrør, der er snavsede, tilsodede eller går i stykker som følge af brug af magre brændstofblandinger).
- Dele eller tilbehør, der svigter som følge af forkert brug, misbrug, forsømmelse, ændringer eller ulykker, eller som ikke er blevet smurt eller repareret utilstrækkeligt.
- Dele eller tilbehør, der anvendes til noget, de ikke er beregnet til, eller ikke er godkendt af ISUZU.
- Svigt som følge af normal slitage.
- Svigt på grund af fejldiagnose og fejlreparation
- Svigt som følge af brug af uoriginale reservedele.
- Enhver bil, hvor kilometerstanden er blevet ændret.
- Enhver bil, hvor der foretages chiptuning eller ændringer af specifikationer
- Hændelige skader eller følgeskader, inklusive tabt arbejdstid, gene, afsavn af bilen, økonomisk tab
- Udstrækningen af de indirekte garantier, inklusive garantier i relation til salgbarhed og egnethed til et bestemt formål, er begrænset til udstrækningen af de begrænsede ISUZU-garantier.

3.2.6. Garanti på tidligere udskiftet garantidel

I henhold til ISUZU er der ikke garanti på dele udskiftet i bilens garantiperiode efter udløbet af den af IDA angivne nyvognsgaranti med mindre detailkunden selv har betalt for disse i forbindelse med afholdte reparationsudgifter eller direkte køb på reservedelslager.

Udskiftningen af dele eller udførelse af en reparation under garantien, medfører ikke en forøgelse af bilens nyvognsgaranti. ISUZU's garanti på de udskiftede dele og/eller reparation udløber samme dato som nyvognsgarantien på bilen. Denne bestemmelse udelukker ikke eventuel dækning efter købelovens regler. Der kan således være fortsat reklamationsret på dele/reparationer fra reparationsdatoen at regne.

På denne baggrund har ISUZU udarbejdet følgende forudsætninger for ansøgning om kompensation af sager der hører hjemme i denne kategori.

Forudsætning er opfyldt såfremt:

Årsagskode og skadevoldende del er identisk med tidligere fejl på samme komponent, f.eks. luftmængdemåleren udskiftes igen på grund af samme udlæste fejlkode som sidst.

Det er således ikke tilstrækkeligt at symptomkoden er den samme. f.eks. motorlampe lyser igen, denne gang pga. defekt kølevandsføler, men forrige gang var årsagen en lambdafejl.

Der skal i de sager hvor forudsætningerne er opfyldt indsendes Forhåndsrapport med fuld servicedokumentation til IDA

3.2.7 Fejl på eftermonteret udstyr fra IDA

Opstår der fejl på udstyr leveret af IDA eller fra en dansk leverandør udpeget af IDA skal reklamation rettes til den pågældende underleverandør.

Formular og retningslinjer kan hentes på Forhandlernetts hjemmeside.

3.3 BEGRÆNSET GARANTI FOR GENNEMTÆRING OG LAK

3.3.1 Garantidækning, gennemtæring

Denne begrænsede garanti, der kun gælder for biler, som har fået rustbehandling hos ISUZU, omfatter gennemtæring (indefra og ud) gennem karosseriet som følge af korrosion i karosseriplader. Motorhjelme, bagagerumsklap, bagklap, døre, forskærme, bagskærme, paneler, stolper og undervognens karosseriplader er dækket af denne begrænsede garanti. Gennemtæringsgarantien dækker udtrykkeligt ikke undervognskomponenter, udstødningsrør, og andre påskruede/påboltede komponenter. Kun ejeren af bilen er berettiget til garantierstatning. Garantien kan ikke overføres til andre end bilens ejer. Garantien kan f.eks. ikke overføres til forsikringsselskabet, eksempelvis i forbindelse med udbedring af trafikskade. Eventuel fortsættelse af gennemtæringsgaranti på udskiftede karosseridele i forbindelse med trafikskade påhviler reparatør og forsikringsselskab.

3.3.1.1 Garantidækning, gennemtæring, lad (pick-up model)

Ladet på en ISUZU pick-up model er alene dækket af 24 måneders reklamationsret for gennemtæring, dette både indvendige og udvendige stålpaneler af ladet og bagklappen på ladet. Gennemtæringsgarantien dækker alene indefra kommende gennemtæring i ladets lakerede overflade grundet fremstillings eller materialefejl og dækker udtrykkeligt ikke korrosion grundet udefrakommende påvirkninger.

3.3.2 Karosseriinspektion

For opretholdelse af gennemtæringsgarantien skal der efter levering af bilen til bruger foretaget gennemtæringseftersyn/karosseriinspektion iht. Garantihæftets instruktioner i forbindelse med ordinær foreskreven vedligeholdelse. Reparationsordenen skal indeholde teksten, f.eks.: ”3. års gennemtæringseftersyn udført”

Evt. observerede lakskader noteres i garantihæftet til udbedring straks. Karosseriinspektionen kan kun udføres af et autoriseret ISUZU værksted. Inspektionen er uden beregning for ejeren af ISUZU bilen, omkostningerne for selve kontrollen erholdes af den autoriserede ISUZU forhandler / serviceværksted. Udbedring af eventuelle skader, eks. stenslag og ridser, er derimod for ejerens regning.

3.3.3 Ejerens ansvar

I henhold til den begrænsede garanti for gennemtæring er kunden ansvarlig for følgende:

- Opbevaring af bilag for udførte karosserireparationer samt Garantihæfte. Det kan være nødvendigt at bevise, at den nødvendige rustbehandling er blevet påført på gamle eller reparerede karosseridele.
- Korrekt brug, vedligeholdelse og pleje af bilen i henhold til anvisningerne i Instruktionsbogen.
- Levering af bilen til et autoriseret ISUZU serviceværksted inden for normal åbningstid for karosseriinspektion.

3.3.4 Hvad er ikke dækket

Følgende er ikke omfattet af den begrænsede garanti for gennemtæring:

- Lakskader eller overfladekorrosion, der ikke trænger igennem indefra og ud.
- Biler, hvor der ikke er foretaget foreskreven karosseriinspektion.
- Transmission, styretøj, bremses, udstødningssystem.
- Korrosion, der skyldes misbrug, ulykker, brand, harpiks, stenslag, kemisk nedfald, hagl, vind og Stormvejr, lynnedslag samt andre former for udefra kommende påvirkning.
- Korrosion af karosseridele, der tidligere er blevet repareret eller behandlet eksempelvis i forbindelse med trafikskade. Undtaget karosseridele, der er blevet udskiftet i henhold til den begrænsede garanti for gennemtæring.
- Specialkarosserier eller udstyr, der ikke er fremstillet eller monteret af ISUZU.
- Hellakering som følge af farveforskel.
- Biler, der bruges til motorløb, inklusive racerløb, rallykørsel og brug som pace bil.

3.3.5 Garantidækning, lakgaranti

Denne begrænsede garanti, omfatter fejl på lakken herunder rust og korrosion, som følge af fremstillings eller materiale fejl. Garantien dækker udtrykkeligt ikke skader og defekter som direkte eller indirekte er forårsaget af udefrakommende påvirkninger, som eksempelvis stenslag, sand/vandsprøjt, nedfald fra buske og træer, ridser, fugleekskremitter, nedfald fra industrien, flyverust, lynnedslag etc. Garantien omfatter udtrykkeligt ikke rust og korrosion på påskruede komponenter som eksempelvis bolte, møtrikker, skruer, beslag hængsler, fælge, hjulbolte/møtrikker etc. Kun ejeren af bilen er berettiget til garantierstatning. Garantien kan ikke overføres til andre end bilens ejer. Garantien kan f.eks. ikke overføres til forsikringsselskabet.

3.3.5.1 Garantidækning, lakgaranti, lad (pick-up model)

Ladet på en ISUZU pick-up model er alene dækket af 24 måneders reklamationsret for lak, dette både indvendige og udvendige stålpaneler af ladet og bagklappen på ladet. Lakgarantien dækker alene fejl i ladets lakerede overflade grundet fremstillings eller materialefejl og dækker udtrykkeligt ikke korrosion grundet udefrakommende påvirkninger.

3.3.6 Karosseriinspektion

For opretholdelse af lakgarantien skal der efter levering af bilen til bruger foretages gennemtæringseftersyn/karosseriinspektion iht. Garantihæftets instruktioner i forbindelse med ordinær foreskreven vedligeholdelse. Reparationsordenen skal indeholde teksten, f.eks.: ”2. års karosseriinspektion udført”

Evt. observerede lakskader noteres i garantihæftet til udbedring straks. Karosseriinspektionen kan kun udføres af et autoriseret ISUZU værksted. Inspektionen er uden beregning for ejeren af ISUZU bilen, omkostningerne for selve kontrollen erholdes af den autoriserede ISUZU forhandler / serviceværksted. Udbedring af eventuelle skader, eks. stenslag og ridser, er derimod for ejerens regning.

3.3.7 Ejerens ansvar

I henhold til den begrænsede lakgaranti er kunden ansvarlig for følgende:

- Opbevaring af bilag for udførte karosserireparationer samt Garantihæfte.
- Korrekt brug, vedligeholdelse og pleje af bilen i henhold til anvisningerne i Instruktionsbogen.
- Indlevering af bilen til et autoriseret ISUZU serviceværksted inden for normal åbningstid for karosseriinspektion rettidigt i forhold til bilens vedligeholdelsesprogram

3.3.8 Hvad er ikke dækket

Følgende er ikke omfattet af den begrænsede lakgaranti:

- Lakskader eller overfladekorrosion, der er forårsaget af udefrakommende påvirkninger.
- Biler, hvor der ikke er foretaget foreskreven karosseriinspektion.
- Korrosion og skader, der skyldes misbrug, ulykker, brand, harpiks, stenslag, kemisk nedfald, hagl, lynnedslag, vind og stormvejr samt andre former for udefra kommende påvirkning.
- Korrosion af karosseridele, der tidligere er blevet repareret eller behandlet eksempelvis i forbindelse med trafikskade. Undtaget karosseridele, der er blevet udskiftet i henhold til den begrænsede garanti for gennemtæring.
- Specialkarosserier eller udstyr, der ikke er fremstillet eller monteret af ISUZU.
- Hellakering som følge af farveforskel.
- Biler, der bruges til motorløb, inklusive racerløb, rallykørsel og brug som pace bil.

3.4 FORHÅNSGODKENDELSE

3.4.1 Generel politik

ISUZU kræver i forbindelse med nedennævnte reparationer / komponenter at der indhentes Forhånds-godkendelse hos IDA inden reparation.

Fremsendes der krav på disse specifikke forhold uden forudgående accept af IDA vil disse blive afvist.

Følgende reparationer / komponenter kræver forudgående godkendelse af IDA:

- Mekaniske reparationer, der netto totalt overstiger en værdi af 7.500,00 kr.
- Reparationer som i LTG er klassificeret "Policy A"
- Reparationer på biler ude af garanti (Policy Adjustment)
- Nødreparationer hos "ikke autoriseret ISUZU forhandler" (Policy Adjustment)
- Reklamationskrav som af forhandler er for sent indsendt til IDA
- Reparationer som opdages under PDI (PDI Claim)
- Reparationer ikke indeholdt i LTG med faktisk anvendt tid – Straight Time (ST)
- Reparationer som tidligere er udført (inden for de seneste 12 måneder)
- Krav om erstatning for reservedele solgt "over disk" til kunder eller engros
- Ved udskiftning af speedometer
- Lak reklamationer
- Gennemtæringsskader
- Bugsering udført af ekstern operatør ved driftsstop pga. fabrikations-/materialefejl
- Komplette enheder: motor, gearkasse, tandstang, motor ECU
- Sikkerhedskomponenter: airbags og selestrammere
- Common Rail komponenter (dyser og pumper)
- Kulanceansøgning ved skader på motor/transmission efter garantiens udløb
- Lånebil/lejebil
- Interiørbeklædninger, glas
- Fejl opstået efter garantiens udløb på komponenter tidligere udskiftet på garanti indenfor 2 år
- Tvivl om tilstrækkelig dokumentation for vedligeholdelse

3.4.2 Begrænsning i udskiftning af komplette enheder

Opstår der en defekt i en af nedennævnte enheder må reparationen kun omfatte udskiftning / reparation af de defekte dele i den pågældende komponent.

Disse komponenter er:

- Sub engine assy
- Short engine assy
- Gearkasse assy
- Transferegearkasse assy
- Andre lignende komplette enheder

Er reparation ikke mulig, skal ønsket om udskiftning af en komplet enhed være udførligt begrundet i Forhåndsgodkendelse.

3.4.3 Forhandler / serviceværkstedets ansvar

Forhandler / serviceværksted skal implementere IDA's Forhåndsgodkendelsesystem i henhold til oplyste politikker og procedurer.

Fremsendte Forhåndsgodkendelser skal være baseret på en grundig teknisk diagnose af den komponent, som er defekt så fejlslagne reparationer, overdrevent reparationsomfang og reservedelsudskiftning undgås.

Ved ansøgning om forbrugt tid ved udbedring af helt specielle fejl skal kravet på Forhåndsgodkendelsen være teknisk velbegrunderet og kun indeholde den tid, der reelt er medgået til udbedring af defekten.

3.4.4 Procedure for Forhåndsgodkendelse

Ansøgning om Forhåndsgodkendelse sker ved udfyldning af formularen på forhandlernettet eller anden procedure meddelt af IDA.

Ansøgningen skal indeholde følgende:

- Klar beskrivelse af kundens klage, den opståede skade samt nødvendigt reparationsomfang
- Angivelse af nødvendige dele
- Operationskoder iht. LTG. Ved lakreklamation også lak operationskode, lakfejltype
- Nettobeløb for evt. fremmed arbejde
- Reservedelsnr. på Skadevolder
- T (trouble) koder

Desuden vedhæftes dokumentation for følgende:

- Kopier fra Garanti hæfte af: Ejer oplysninger, vedligeholdelse eftersyn, rustkontrol
- Digitalt foto ved lakfejl og mekanisk nedbrud
- Tidsregistrering for direkte anvendt reparationstid for udbedring af konkret fejl
- Dokumentation for evt. fremmed arbejde.

Indtastning se afsnit 9.0.2

Arbejdet omhandlet i Forhåndsgodkendelsen, må ikke påbegyndes førend Forhåndsgodkendelsen er godkendt af IDA.

Indsendelse af Forhåndsgodkendelse kort før garantien udløber, skal ske senest 5 dage efter garantiens udløb.

3.5 KULANCE

3.5.1 Generel politik

Inden for ISUZU og IDA's kulancepolitik er der mulighed for at hjælpe loyale kunder, der efter garantiens udløb kommer ud for materiale- eller fabrikationsfejl på komponenter, der normalt ikke udskiftes, som led i bilens almindelige vedligeholdelse.

3.5.2 Forhandler Goodwill

Finder ikke anvendelse i Danmark

3.5.3 ISUZU Goodwill

ISUZU åbner mulighed for forhandler / serviceværksted til, at søge om kulance via Forhåndsgodkendelse i tilfælde af opståede materiale- og fabrikationsfejl på motor og transmission.

Det er imidlertid et krav at forhandler deltager i omkostningerne og angiver sin andel af hele reparationen i feltet "Beskrivelse af fejl og udbedring".

3.5.4 Erstatningsbil

Erstatnings-/lånebiler til kunder i forbindelse med afsavn af egen bil i forbindelse med garanti-reparationer og/eller manglende reservedele dækkes ikke af ISUZU.

Er ejeren af en ISUZU-bil i forbindelse med en af ovennævnte begivenheder bragt i en uholdbar situation, kan ISUZU værkstedet ansøge ved hjælp af Forhåndsrapport om en erstatningsbil hel eller delvist for IDA's regning.

SEKTION 4: POLITIK FOR GARANTIERSTATNING

4.0	DÆKNING AF RESERVEDELE.....	34
4.0.1	Dele leveret af ISUZU.....	34
4.0.2	Dele monteret på eksternt værksted.....	34
4.0.3	Dele leveret af lokale leverandører (lokale dele).....	34
4.1	GARANTIGODTGØRELSE.....	36
4.1.1	Faktisk anvendt reparationstid.....	36
4.1.2	Tillægsoperationer.....	36
4.1.3	Kombinationsoperationer.....	36
4.1.4	Aircondition, Operationskode.....	37
4.2	GODTGØRELSE AF FREMMED ARBEJDE.....	37
4.2.1	Mekanisk arbejde eksternt værksted.....	37
4.2.2	Malararbejde eksternt værksted.....	37
4.3	FRAGTUDLÆG.....	37
4.4	FORHOLD, DER IKKE KAN GODTGØRES.....	38
4.4.1	Forhold, der er forhandler / serviceværkstedets ansvar.....	38
4.4.2	Forhold, der anses for at være kundens ansvar.....	39
4.4.3	Andre forhold, der ikke anses for at være ISUZU/IDA's ansvar.....	40
4.5	HANDLINGSCHARGE FOR GARANTIDELE.....	42
4.5.1	Generel politik.....	42
4.5.2	Procedure for beregning af handlingcharge.....	42
4.6	TIMELØN FOR GARANTIARBEJDE.....	43
4.6.1	Generel politik.....	43
4.6.2	Procedure for regulering af timeløn for garantiarbejde.....	43

SEKTION 4: POLITIK FOR GARANTIERSTATNING

4.0 DÆKNING AF RESERVEDELE

4.0.1 Dele leveret af ISUZU

IDA godtgør forhandler / serviceværksted udskiftede originale ISUZU reservedele til nettopriser. Erstatningsprisen for reservedelen er den, der var gældende på reparationstidspunktet.

Kampagnedele.

Udføres en garantireparation iht. udsendt TSB med instruktion om anvendelse af specifikke reservedelsnumre kan kun disse anføres på reklamationsrapporterne.

4.0.2 Dele monteret på eksternt værksted

Det er et krav fra ISUZU at defekte dele i forbindelse med en garantireparation, erstattes med nye ISUZU-dele. Udføres en garantireparation på et eksternt værksted skal forhandler / serviceværksted forsyne det eksterne værksted med originale ISUZU reservedele.

Leverer det eksterne værksted materialer, som er anført på NPN nummerlisten, dækkes disse i henhold til de priser som står anført på IDA's NPN liste.

Andre dele leveret fra eksternt værksted / leverandør dækkes i henhold til faktiske dokumenterede nettoudgifter.

Garantiadministration.

Alle krav, inklusive krav om godtgørelse for følgeskader, der opstår som følge af eller i forbindelse med, at eksternt købte reservedele anses for at være defekte i relation til materiale og forarbejdning, er ikke omfattet af ISUZU's garanti, men skal i stedet fremsættes mod de lokale leverandører.

4.0.3 Dele leveret af lokale leverandører (lokale dele)

En lokal reservedel er en del, der er udviklet og leveret af IDA eller af en af IDA udpeget lokal leverandør.

Garantiadministration.

Forhandler / serviceværksted er ansvarlig for garantiadministrationen på følgende måde:

- Hvis en bil er blevet bestilt uden ekstraudstyr og udstyres med lokale dele, godkendt og leveret af en af IDA godkendt leverandør, kan krav i forbindelse med sådanne dele fremsættes i henhold til reglerne i afsnit 3.2.3
- Hvis en given original del monteret af ISUZU svigter, og de defekte originaldele erstattes med lokale dele i garantiperioden, godtgøres den første garantireparation af ISUZU. Efterfølgende reparationer inden for garantiperioden skal godtgøres af den lokale leverandør, ikke af ISUZU.

- Eventuelle andre skader på en original del, der er monteret hos ISUZU, og som skyldes eller opstår i forbindelse med fejl på lokale dele, anses for at være defekte i relation til materiale og forarbejdning, dækkes ikke af ISUZU-garantien, men af de lokale leverandører.

Bemærk! Hvis der bestilles en bil uden ekstraudstyr, og den udstyres med originale ISUZU-dele, som forhandler / serviceværksted har købt direkte hos IDA, ydes der garanti på disse dele i henhold til betingelserne i afsnittet "Dele leveret af ISUZU" afsnit 4.0.1.

4.1 GARANTIGODTGØRELSE

Forhandler / serviceværksted godtgøres den aftalte timepris for garantireparationer, der var gældende på det tidspunkt, hvor reparationen blev udført, ganget med den tid, der er afsat til reparationen. Tiden fremgår af den aktuelle LTG-manual (Labor Time Guide).

Eventuelle mekaniske Operationskoder skal fra en teknisk synsvinkel have tilknytning til ISUZU's fejlkoder, skadevoldende del og udskiftede dele.

Enhver diagnose, forberedelse til reparation, selve reparationen, efterkontrol, opfølgning og papirgang er indeholdt i tiden for LTG for den pågældende reparation.

Reklamationsberettiget arbejde kan alene godtgøres, såfremt dette er udført af en certificeret ISUZU tekniker, som har modtaget den af ISUZU/IDA krævede ISUZU uddannelse eller den af ISUZU/IDA anbefalede og udpegede uddannelse.

4.1.1 Faktisk anvendt reparationstid

Hvis det udførte arbejde ikke fremgår af LTG-manualen eller af den udsendte information som for eksempel den tekniske servicebulletin, garantibulletin etc., godtgøres forhandler / serviceværksted for det faktiske tidsforbrug, i det omfang tidsforbruget er rimeligt.

Den faktisk anvendte totale reparationstid skal indberettes i henhold til følgende krav:

- Indsendelse Forhåndsrapport med følgende indhold:
 - a. Arbejdskort med vogndata
 - b. Beskrivelse af udført reparation
 - c. Dokumentation for tidsforbrug

- Den faktiske tid skal understøttes af tidsforbruget på reparationsordren i henhold til de tidskrav, der fremgår af afsnittet "5.3 Tidsregistreringskrav".

- Det faktiske tidsforbrug skal forklares fuldstændig på reparationsordren, og tiden skal være realistisk og i overensstemmelse med den generelle praksis i branchen.

4.1.2 Tillægsoperationer

Evt. ekstra nødvendige arbejdsoperationer i forbindelse med afmontering og genmontering af ekstraudstyr som for eksempel aircondition, automatgear, servostyring etc. godtgøres, når det primære arbejde udføres på biler med ekstraudstyr.

Tid og operationskoder for tilladte tillægsoperationer findes i LTG guiden. Kun tillægsoperationer som er nævnt under den pågældende hoved LTG er tilladt at benytte.

4.1.3 Kombinationsoperationer

Kombinationsoperationskoder skal bruges i forbindelse med kombinationsarbejde, der er direkte knyttet til det primære arbejde som for eksempel udskiftning af oliepakninger, lejer etc. Den tid, der bruges på kombinationsreparationer, kan kun indsendes sammen med den primære tid, hvis de relevante dele som oliepakninger, lejer, drivremme etc. var beskadigede og derfor skulle udskiftes.

Tid og operationskoder for tilladte kombinationsoperationer findes i LTG guiden. Kun kombinationsoperationer som er nævnt under den pågældende hoved LTG er tilladt at benytte.

4.1.4 Aircondition, Operationskode

Arbejdsløn for dræning og genopfyldning af airconditionanlægget godtgøres kun, hvis de dele i airconditionanlægget, der er nævnt under den pågældende hoved LTG er tilladt at benytte.

I modsat fald kan der ikke fremsættes krav om godtgørelse for den tid, der er medgået til dræning og genopfyldning af airconditionanlægget.

4.2 GODTGØRELSE AF FREMMED ARBEJDE

IDA godtgør forhandler / serviceværksted for garantireparationer, som forhandler / serviceværksted har indkøbt eksternt, i det omfang at forhandler / serviceværksted ikke selv kan foretage reparationen på grund af manglende specialværktøj, særlige krav eller udstyr, som ISUZU ikke forlanger, at forhandler / serviceværksted skal have.

Udgifter til fremmed arbejde godtgøres ud fra forhandlers / serviceværkstedets faktiske udgifter fratrukket eventuelle rabatter, prisnedslag og evt. årsbonus, som underleverandøren har tilbudt. Det forudsættes at forhandlers / serviceværkstedets omkostninger er rimelige, realistiske og i tråd med den generelle praksis i branchen. Forhandlers / serviceværkstedets faktiske omkostninger skal fratrækkes afgifter, f.eks. moms.

Reparationer, der udføres på specialværksteder, som forhandler / serviceværksted ejer eller driver, anses ikke for at være reparationer udført af en underleverandør. Værksteder som disse forhandler- / serviceværkstedsejede eller ledede specialværksteder skal godtgøres for garantireparationer i henhold til LTG-manualen.

4.2.1 Mekanisk arbejde eksternt værksted

Uanset om Operationskoden fremgår af LTG-manualen eller ikke, skal der oprettes en Operationskode for det arbejde som er udført på fremmed værksted.

4.2.2 Malerarbejde eksternt værksted

Hvis lakeringen foretages hos en underleverandør, skal LTG manualens Lak Operationskode oprettes.

4.3 FRAGTUDLÆG

Forhandler / serviceværksted skal afholde udgifter til fragt i forbindelse med returnering af defekte dele, som ISUZU / IDA har bedt om at få indsendt til teknisk kontrol mv.

4.4 FORHOLD, DER IKKE KAN GODTGØRES

4.4.1 Forhold, der er forhandlers / serviceværkstedets ansvar

Følgende forhold anses for at være forhandlers / serviceværkstedets ansvar og er ikke dækket af garantien.

- Inspektioner, sporing og justeringer, afbalancering af hjul, justering af klapper, døre og paneler, der indgår som en del af Afleveringseftersynet (PDI).
- Justeringer og stramning af bolte, møtrikker og fittings.
- Mindre lakpletter, som enten ikke påkalder sig kundens opmærksomhed direkte eller kan afhjælpes med pletmaling eller ved spraymaling.
- Defekt som følge af længere tids opbevaring, utilstrækkelig vedligeholdelse eller dårlige opbevarings-betingelser, mens bilen var på lager. Hvis følgende komponenter og enheder svigter, anses det for at være forhandlers / serviceværkstedets ansvar, og det er ikke omfattet af garantien, hvis den involverede bil er blevet opbevaret i en længere periode.
 - * Batteriskade
 - * Lakskade
 - * Misfarvning af blankmetal (krom etc.)
 - * Deformation af viskerblade
 - * Deformation af tætningslister
 - * Deformation eller misfarvning af beklædning
 - * Pærer
 - * Svigt i motor/transmissionsdelene som følge af korrosion (kondens)
 - * ”Hvid korrosion” på aluminiumsdele grundet lagerperiode
 - * Falmede eller korroderede spejle, lamper, reflekser og glas
 - * Korrosion af og defekter i brændstofssystemet som følge af kontaminering
- Reparationer eller udskiftninger, der skyldes fejldiagnosticering eller fejlreparation udført af forhandlers / serviceværkstedets medarbejdere, eller gentagne reparationer eller reparationer af de samme dele, som tidligere er blevet repareret af forhandler / serviceværksted, med mindre de udskiftede dele viser sig at være defekte i relation til materiale eller forarbejdning.
- Reparationer, der er udført i relation til udskiftede garantikomponenter, som ikke blev indsendt rettidigt til IDA, da IDA anmodede herom, eller som på anden måde ikke er blevet håndteret i henhold til ISUZU's aktuelle politikker og procedurer.

4.4.2 Forhold, der anses for at være kundens ansvar

Følgende forhold anses for at være kundens ansvar og er ikke dækket af garantien, med mindre delene er defekte i relation til materiale og forarbejdning:

- * Normal vedligeholdelse
- * Korrekt brug, vedligeholdelse og pleje af bilen iht. anvisningerne i Instruktionsbogen.
- * Opbevaring af Garantihæfte samt fakturaer på udførte reparationer.
- * Serviceeftersyn og rustinspektioner.
- * Kontrol af interiør, lak og andre i øjnefaldne mangler ved bilens modtagelse.
- * Motorjustering
- * Justering af lys
- * Krydsskiftning af hjul
- * Hjulsporing efter 1000 km
- * Hjulafbalancering
- * Rengøring af brændstofsysteem efter 1.000 km på nye biler
- * Vedligeholdelse eller service, der anbefales af ISUZU for den pågældende model
- * Defekter, som ISUZU anser for at være opstået som følge af manglende periodeeftersyn eller arbejde, som ikke er udført korrekt i henhold til Instruktionsbogens forskrifter.

- Normal udskiftning af servicedele:

- * Udskiftning, som forhandlers / serviceværkstedets medarbejdere har anbefalet som en del af den forebyggende vedligeholdelse
- * Udskiftning, som er nødvendig som følge af forkert brug, misbrug eller kundens kørestil
- * Slidt koblings- belægning/komponenter, bremsebelægning og slidte viskerblade
- * Filtre (brændstof, olie og luft)
- * Tændrør, gløderør, kondensatorer, pærer, sikringer, kileremme (drivremme) og elektrolyt.
- * Udskiftning eller påfyldning af benzin, diesel, olie, gearolie, bremse- og koblingsvæske, fedt, kølevæske (rust- og frostsikker) og A/C kølemiddel
- * Se endvidere hæftet "Garantibestemmelser & Vedligeholdelse".

- Betræk, beklædninger, rat og gearknop:

- * Slidt
- * Snavset
- * Revet eller skåret i stykker af fremmedlegemer
- * Nedbrydning, slid og ælde, som følge af normal brug og eksponering

- Lakering:

- * Buler, afslag, ridser eller anden skade som følge af ydre påvirkning
- * Normal nedbrydning som følge af eksponering
- * Industrielt nedfald efter levering til kunden
- * Afskalning som følge af vejforhold eller hasarderet kørsel.

- Pyntelister:

- * Buler, afslag, ridser eller anden skade som følge af ydre påvirkning
- * Normal nedbrydning som følge af eksponering

- Skader eller svigt, der skyldes:

- * Manglende eller utilstrækkelig vedligeholdelse i henhold til Instruktionsbogen
- * Forkert brug, ulykker, tyveri eller brand.
- * Brug af forkert eller utilstrækkelig brændstof, væsker eller smøremidler
- * Ændringer, modifikationer eller ukorrekt udførte reparationer.
- * Udstyr eller tilbehør, der er monteret af andre end ISUZU, og som påvirker bilen ved at forårsage let støj eller vibrationer m.v.
- * Racerløb eller konkurrencer (defineret som formel eller uformel tidskørsel, kapløb med andre biler eller unormal påvirkning af bilen eller dele heraf)
- * Chip-tuning eller anden tuning af en hver karakter

- Justeringer, der er nødvendige ved normal brug:

- * Justeringer, der er nødvendige efter en rimelig tid med normal brug og som afhænger af førerens individuelle kørestil, brugen af bilen og typen af terræn, som bilen kører i.
- * Justeringer eller reparationer, der skal forbedre bilens udseende eller præstation ud over, hvad der må anses for at være normalt.

4.4.3 Andre forhold, der ikke anses for at være ISUZU/IDA's ansvar

Følgende forhold anses ikke for at være ISUZU's ansvar og er ikke dækket af garantien:

- Dæk er omfattet af producentens garanti, og garantien administreres af dennes repræsentant.
- ISUZU-produkter, der er blevet ødelagt i forbindelse med ulykker, brand eller andre årsager, der skyldes forkert brug, forsømmelighed, ændringer eller overbelastning ud over bilens specifikationer, eller som har været brugt til andre formål, end de generelt blev udviklet til.
- Arbejde, der udføres af andre end aut. ISUZU-forhandlere / serviceværksteder, undtagen reparationer, som forhandler / serviceværksted har overladt til et specialværksted, eller som i nødstilfælde er blevet foretaget af et uafhængigt værksted iht procedure herom.
Alle krav i relation til arbejde udført af underleverandører skal fremsættes af den forhandler / serviceværksted, der overlod arbejdet til en underleverandør, og fakturakopien fra underleverandøren skal forhandler / serviceværksted opbevare sammen med reparationsordren.
- Dele og arbejds løn, der er knyttet til udskiftningen af dele, som ikke er blevet returneret til IDA, eller som IDA ikke har fået til gennemsyn.
- Dele, som IDA ikke anser for at være defekte i relation til materiale eller forarbejdning.
- Reparationer, der ikke skulle have været udført, gentagne reparationer eller reparationer af de samme dele, som tidligere er blevet repareret, som følge af utilstrækkelig diagnosticering eller dårligt udført arbejde.
- Uautoriserede reparationer eller udbedring af tidligere reparationer, der ikke har noget med en defekt del at gøre.
- Skader på glasdele, herunder også ridser, medmindre det kan bevises, at skaden med sikkerhed skyldtes en defekt i materiale og/eller forarbejdning.

- Reparationer, der er nødvendige som følge af brugen af komponenter eller dele, der ikke anbefales eller godkendes af ISUZU/IDA
- Defekter i udstyr, enheder og tilbehør ud over de dele, som ISUZU/IDA har specificeret, leveret og /eller monteret på bilen, og skader, som skyldes brugen af disse uspecificerede dele og tilbehørsdele.
- Problemer og/eller vanskeligheder, der generelt ikke anses for at kunne være forårsaget af defekter i materiale og/eller forarbejdning, og som kun opstår i særlige situationer som for eksempel:
 - * Svag lyd eller vibration, som ikke anses for at påvirke køreegenskaber.
 - * Svag olielækage og lignende omkring pakninger og/eller olietætninger, som ikke påvirker forbruget af olie eller medfører oledryp.
 - * Afstande mellem paneler, som ligger inden for de rammer, ISUZU har fastlagt.
 - * Eksterne defekter på eksempelvis lak, krom og pyntelister, som ikke er synlige, medmindre de forstørres ved hjælp af særlige instrumenter.
- Afsavn af bilen, tabt arbejdstid, økonomisk tab eller skader på værdigenstande, gener og andre følgeskader som for eksempel udgifter til brændstof, telefon, rejse, overnatning og billeje.
- Enhver bil, hvor der er foretaget chiptuning eller konstruktive ændringer.
- Alle ISUZU's garantier bortfalder som følge af totalskade jf. gældende lovgivning. Genopbyggede biler efter totalskade kan ikke være omfattet af nogle ISUZU Motors garantier.

4.5 HANDLINGCHARGE FOR GARANTIDELE

4.5.1 Generel politik

For indkøbte originale ISUZU reservedele, som forhandler / serviceværksted har anvendt til udbedring af en produktions-/ materialefejl på garanti, kan udgifter, som forhandler / serviceværksted har afholdt til fragt dækkes på en tilstrækkelig og rimelig måde jf. ISUZU Forhandler Kontrakt og ISUZU Forhandler Standarder. Der kan alene kompenseres for reservedele benyttet til garanti, såfremt disse er indkøbt hos IDA/ISUZU eller en af IDA/ISUZU's anbefalede leverandører. Der kompenseres ikke for yderlig/andre udgifter i forbindelse med handlingcharge for reservedele benyttet til garantireparationer

4.5.2 Procedure for beregning af handling charge.

Se ISUZU Forhandlerkontrakt og ISUZU Forhandlerstandarder

4.6 TIMELØN FOR GARANTiarBEJDE

4.6.1 Generel politik

Forhandlers / serviceværkstedets timeløn for garantiarbejde godkendes af ISUZU i henhold til indsendt kalkulation baseret på ISUZU's krav.

Afregning af arbejds løn for garantireparationer sker på basis af ISUZU's LTG manual og den godkendte timesats for garantiarbejde.

Den timeløn som udfaktureres til kunden skal være rimelig og konkurrencedygtig samt synlig i kundemodtagelsen

4.6.2 Procedure for regulering af timeløn for garantiarbejde.

Anmodning om regulering af timeløn for garantiarbejde kan ske én gang årligt ved indsendelse af kalkulation baseret på ISUZU's krav og anvisninger.

SEKTION 5: DOKUMENTATION – OPBEVARING OG KRAV

5.0	KRAV TIL FORHANDLER / SERVICEVÆRKSTED.....	45
5.1	KRAV TIL REPARATIONSORDRE OG FREMSENDTE GARANTIKRAV.....	46
5.2	KRAV TIL ARKIVERING AF GARANTIDOKUMENTER.....	50
5.3	KRAV TIL REGISTRERING AF TID.....	51
5.4	KRAV TIL REGISTRERING AF RESERVEDELE.....	53
5.5	KRAV TIL REGISTRERING AF EKSTERNE REPARATIONER.....	54
5.6	KONTROLANSVAR.....	55
5.7	KUNDENS SERVICEJOURNAL.....	56
	5.7.1 VIN-servicejournal.....	56

SEKTION 5: DOKUMENTATION – OPBEVARING OG KRAV

5.0 KRAV TIL FORHANDLER / SERVICEVÆRKSTED

De oplysninger, der fremgår af reparationsordre, reklimationsrapport og andre understøttende bilag, dokumenterer forhandler / serviceværkstedets krav på betaling. Desuden hjælper oplysningerne ISUZU i forbindelse med evalueringen af produktets driftssikkerhed og danner grundlag for forbedringer af produktkvaliteten.

Reklimationsrapporter indeholder derfor meget vigtige oplysninger for ISUZU.

Det er forhandlers / serviceværkstedets ansvar at sikre, at ethvert krav, der indsendes, indeholder fuldstændige oplysninger, indgives korrekt og understøttes af dokumenter som for eksempel reparationsordre, reklimationsrapport, fakturaer etc.

Det er også forhandlers / serviceværkstedets ansvar at fremsende garantikrav inden for den opstillede tidsfrist. Alle garantikrav skal indsendes til IDA senest 30 dage efter datoen for kundeklagen.

Forhåndsgodkendelser, tæt på garantiperiodens udløb, skal indsendes senest 5 dage efter garantiens udløb.

Alle reklimationsrapporter, der returneres til forhandler / serviceværksted, skal være modtaget af IDA senest 8 dage fra den dato, hvor rapporten blev returneret til forhandler / serviceværksted.

Manglende overholdelse af disse frister kan resultere i afvisning af garantikravet.

5.1 KRAV TIL REPARATIONSORDRE OG FREMSENDTE GARANTIKRAV

Reparationsordren (arbejdskortet) er det dokument, der oprettes når kunden henvender sig med en reklamation eller anden anmodning. Nogle gange består en anmodning kun af en forklaring på en given funktion på særlige komponenter og tilbehørsdele. I disse situationer oprettes der ikke altid en reparationsordre.

Der skal dog altid udarbejdes en reparationsordre i følgende situationer:

- Når der skal foretages en inspektion af bilen.
- Når der skal foretages en reparation, udskiftning eller justering (inklusive reparationer udført internt eller eksternt).
- Når der skal foretages en inspektion før levering.
- Når en kundekommentar skal dokumenteres til fremtidig brug.
- Når der skal foretages en reparation eller justering i forbindelse med en kampagne.

En korrekt oprettet reparationsordre skal:

- Indeholde en korrekt registrering af kundens klage.
- Formidle reparationsanvisninger eller kundeklagen til teknikeren til fremtidig brug ved diagnosticeringen.
- Angive den konstaterede fejl samt evt. udlæste fejlkoder.
- Dokumentere det arbejde, der blev udført med henblik på at afhjælpe problemet.
- Dokumentere, at garantireparationen er foretaget i henhold til ISUZU's garantibetingelser.

Fordi alle garantikrav udspringer af en reparationsordre, vil en komplet og læselig reparationsordre sikre:

- Hurtigere afregning
- Færre returnerede reklamlationsrapporter
- Reduceret administration

Kundens servicejournal for den konkrete bil skal altid kontrolleres i forbindelse med oprettelse af en reparationsordre. Det sikrer, at eventuelle tidligere reparationer af samme eller lignende komponenter opdages. Hvis der er tale om en reparation af samme komponent, kan den anden eller efterfølgende reparationer ikke udføres som en garantireparation.

ISUZU kræver ikke, at der anvendes en speciel reparationsordre i et særligt format.

ISUZU forlanger dog, at den formular, der anvendes klart og tydeligt med de krævede specifikke oplysninger kundgør, at der her er udbedret en reklamlationsberettiget fejl.

Formularen bør administreres på følgende måde:

Den reparationsordre, der danner baggrund for indsendelse af garantikrav, skal foruden kundens underskrevne klage være vedhæftet følgende bilag:

- Fakturakopi af forhandlers / serviceværkstedets indkøbte / leverede reservedele fra eget lager
- Kopi af kundens Garantihæfte med udførte eftersyn, olieskift og rustinspektioner
- Udskrift indeholdende tidsregistrering.
- Kopi af evt. faktura på arbejde udført på eksternt værksted

Forhandler / serviceværksted skal opbevare dokumenterne for den indsendte reklamation et sikkert sted. Reparationsordrerne med tilhørende bilag arkiveres i numerisk rækkefølge.

Forhandler / serviceværksted skal udlevere en kopi af reparationsordren / nul-fakturaen til alle de kunder, der får foretaget garantiservice på deres biler, hvoraf det udførte reparations- og servicearbejde fremgår.

Forhandler / serviceværksted skal oprette en separat reparationsordre for garantireparationer. Hverken interne eller kundebetalte detailreparationer må kombineres med garanti-reparationer og anføres på samme reparationsordre.

Reparationsordre, der udstedes med henblik på at foretage inspektioner før levering, skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- * Reparationsordrenummer
- * VIN nr.
- * Bilens kilometerstand
- * Reparationsordredato
- * Kundes navn og adresse samt telefonnr.

Hvis bilen ikke er blevet solgt, skal datoen for udførelsen af inspektionen før levering anføres. Derudover anføres:

- * Bilens nyvognsnummer i stedet for oplysninger om køberen
- * Værkførers underskrift

- Reparationsordrer, der udstedes med henblik på udførelse af garantireparationer, skal indeholde følgende oplysninger:

- * Reparationsordrenummer
- * VIN nr.
- * Bilens kilometerstand
- * Kundeklagedatoen
- * Datoen for bilens indregistrering eller første ibrugtagning
- * Kundedata, ejerens navn og adresse
- * En tydelig beskrivelse af kundens klage
- * Kundens underskrift af den indgivne reklamation
- * Kundens underskrift efter udført reparation (hvis den manglede ved indlevering af bilen)
- * Reklamationsrapportnummer
- * Forhåndsgodkendelsesnummer samt type for samme
- * Reklamationstype
- * Nummer for Skadevolder
- * T kode samt evt. lakfejltype
- * Arbejds løn
- * Operationskoder
- * Forbrugte reservedele
- * Beløb for reservedele
- * Beløb for fremmed arbejde samt type og fakturanr.

- Reparationsordren skal endvidere indeholde:

- * Værkførerens reparationsanvisning
- * Teknikerens beskrivelse af konstateret fejl
- * Beskrivelse af det udførte arbejde samt hvilke dele, der er udskiftet

De konkret anvendte dele til reparationen skal fremgå af den vedhæftede specifikation, der skal have reference til den konkrete reparationsordre.

Kunden skal med sin underskrift på reparationsordren godkende den nedskrevne reklamation.

Kunden underskriver før reparationen udføres (evt. når bilen udleveres efter endt reparation).

Hvis kunden afleverer sin reklamation uden for åbningstid i en kuvert, skal papirene indeholde kundens underskrift samt dato for aflevering. Kundens klage vedhæftes reparationsordren

Værkfører skal underskrive reparationsordrer på biler, der oprettes i forbindelse med inspektioner før levering.

Når reparationen er afsluttet, og bilen er afleveret, skal kunden have udleveret en kopi af reparationsordren / nul-faktura, som skal indeholde en beskrivelse af de garantireparationer, der er udført på bilen.

Reparationsordren skal indeholde teknikerens diagnose af den opståede fejl, beskrivelse af den udførte reparation med angivelse af udskiftede dele. I modsat fald kan garanti- administrationen have vanskeligt ved at afgøre, hvad der har været årsag til kundens klage, hvilke dele der har været anvendt. Disse forhold kan resultere i, at den fremsendte reklameringsrapport til ISUZU giver et misvisende billede, så ISUZU i sidste ende vil have vanskeligt ved at forbedre produktkvaliteten.

Desuden skal de tekniske midler eller målinger, der er nødvendige for at afgøre om en given komponent er behæftet med en fejl samt værkstedshåndbogens referenceværdier fremgå af teknikerens notater på reparationsordren.

Blandt de dele, der skal måles og vurderes, kan nævnes (ikke udtømmende):

- * Bremseskiver
- * Bremsebelægninger
- * Tændingsindstilling
- * Forlygteindstilling
- * Emissionstest
- * Batteritilstand
- * Hjulindstilling
- * Ventilspillerum
- * Cylinderkompression
- * Gearkasse forspænding
- * Tryktest af væske til automatgearkasse
- * Resultat af multitestlæsning
- * Udlæste fejlkoder

Foruden teknikerens notater omkring udmålinger og resultater heraf, skal eventuelle fejlkoder dokumenteres med print fra ISUZU's tester. Endvidere skal print fra eksempelvis 4-hjulsudmåling, røggastest, A/C fyldestation osv. vedhæftes reparationsordren. Så vidt det er muligt, skal ISUZU bilens VIN nummer maskinelt påføres printet, ligesom dato og aktuel kilometerstand skal påføres.

- Den enkelte tekniker, der udfører reparationen, skal kunne identificeres med navn eller nummer på reparationsordren.
- Alle oplysninger, der anføres efterfølgende på reparationsordren, efter at den oprindelige reparationsordre blev udarbejdet og aftalt med kunden, skal anføres på de øvrige kopier af denne.

- Eventuelle ekstra klager eller reparationsanmodninger, som kunden fremsætter efter den oprindelige aftale, eller reparationer, der ikke skyldes kundereklamationer, skal opfylde følgende krav:
- * Teknikeren skal beskrive defekten på reparationsordren og årsagen til problemet samt hvordan fejlen er afhjulpet.
- * Forhandlers / serviceværkstedets værkfører skal give tilladelse til denne ekstra reparation ved at skrive under på reparationsordren ud for teknikerens beskrivelse af fejlen, før arbejdet udføres.
- * Den ekstra reparation skal anføres på alle øvrige kopier af reparationsordren. Er der til et værkstedsbesøg oprettet både en garanti- og en kundereparationsordre og den pågældende ekstra-reparation er for kundens regning, skal der være en henvisning hertil på garanti reparationsordren.
- * Kunden skal godkende den ekstra reparation ved at skrive under ud for værkstedets beskrivelse på reparationsordren, når vedkommende får udleveret sin bil.

5.2 KRAV TIL ARKIVERING AF GARANTIDOKUMENTER

Forhandler/serviceværksted skal arkivere alle reparationsordrer på udførte garantireparationer og alle understøttende dokumenter, som ISUZU/IDA kræver, i en periode på 6 år. Elektronisk arkivering er tilladt. Sporbarhed ved elektronisk opbevaring skal kunne dokumenteres. Backup ved elektronisk arkivering skal sikres.

Opbevaringsperioden regnes fra kreditnotadato.

Forhandler / serviceværksted skal arkivere alle understøttende dokumenter i relation til alle garanti-krav, der fremsættes mod ISUZU/IDA. De understøttende dokumenter skal arrangeres systematisk og være tilgængelige, så IDA hurtigt kan foretage en gennemgang af dem.

Følgende liste med understøttende dokumenter skal være tilgængelige, så repræsentanter fra IDA kan foretage en gennemgang:

- Reparationsordre med teknikerens beskrivelse, servicehistorik samt en oversigt over de dele, der er udskiftet i forbindelse med reparationen.
- Alle detaljerede bilag, inklusive tidsregistrering for den tekniker, som har udført de anførte reparationer.
- Originale eller berigtigede kopier af fakturaer på dele og tjenester, der er købt eksternt, og kvitteringer for betaling af de tilhørende regninger, dvs. fakturaer fra underleverandører, indkøbsordrer, leverandørfakturaer, lagerlister, kontoudtog etc.
- Fakturaer på nye biler.
- **Salgsmappen for den enkelte kunde bør indeholde:**
 - * Kopi af registreringsattest
 - * Kopi af registreringskort, slutseddel, etc.
- **Servicejournalmappen for den konkrete bil skal indeholde:**
 - * Skema for modtagelse og vedligeholdelse i lagerperioden
 - * Afleveringseftersyn
 - * Kopi af reparationsordrer på udførte garanti- og kampagnereparationer
 - * Kopi af reparationsordrer på vedligeholdelses- og evt. skadesreparationer.
 - * Egne interne notater, osv.
 - * Kopi af fremsendte reklamlationsrapporter
 - * Kopi af forhåndsgodkendelser
 - * Samt alle andre dokumenter, som forhandler / serviceværksted bruger til at understøtte de oplysninger, der er registreret på fremsendte garantikrav.

5.3 KRAV TIL REGISTRERING AF TID

Den faktiske arbejdstid (ved arbejde der ikke findes i LTG og udføres efter faktisk forbrugt tid), der medgår til udførelse af bestemte reparationer, skal fremgå af de krav, der sendes til ISUZU/IDA med anmodning om godtgørelse, og skal indeholde en separat registrering af tiden. Kravene til tidsregistrering gælder for alle teknikere.

De generelle krav, der fremgår nedenfor, skal opfyldes for alt timearbejde, som forhandler / serviceværksted har udført og kræver godtgjort hos ISUZU/IDA.

- Den tid, der skal bruges for at udføre en reparation, skal registreres. Tiden skal registreres ved hjælp af et stempelur, eller anden form for elektronisk tidsregistrering. Der skal altid bruges tidsregistrering ved garantireparationer. Værkstedets kopi af reparationsordren skal indeholde navne eller numre på den eller de teknikere, der har foretaget reparationen. Alle dokumenter, der viser den registrerede reparationstid, skal gemmes i 6 år efter kreditnotadato.
- Hvis reparationen udføres af mere end en tekniker, skal tidsforbruget for hver tekniker samt navn eller nummer for hver tekniker registreres separat på værkstedets kopi af reparationsordren.
- Teknikerens tid må ikke registreres på to eller flere reparationsordrer samtidig. Dobbeltregistrering af tid på to eller flere reparationsordrer, kan kræves tilbagebetalt. For at undgå risikoen for dobbeltregistrering af tid, må teknikerne ikke få udleveret mere end én reparationsordre ad gangen.
- Kravene til tidsregistrering gælder alle garantikrav om godtgørelse hos ISUZU/IDA, som forhandler / serviceværksted fremsender.

Hvis alle reparationer på en reparationsordre skal godtgøres iht. det faktiske tidsforbrug, skal forhandler / serviceværksted:

- * Registrerer det tidspunkt, hvor teknikeren påbegynder det faktiske tidsarbejde.
- * Registrerer det tidspunkt, hvor teknikeren afslutter det faktiske tidsarbejde.

Bemærk! Hver opgave skal have separat start- og sluttidspunkt.

Hvis alle reparationer på en reparationsordre er standardreparationer (fremgår af LTG-manualen), skal forhandler / serviceværksted:

- * Registrere det tidspunkt, hvor teknikeren påbegynder den første opgave.
- * Registrere det tidspunkt, hvor teknikeren afslutter den sidste af de opgaver, der fremgår af reparationsordren.

Hvis faktiske tidsreparationer på en reparationsordre kombineres med standardreparationer, skal forhandler / serviceværkstedet registrere alle opgaver på følgende måde:

- * Registrerer det tidspunkt, hvor teknikeren påbegynder den første opgave.
- * Foretage en separat registrering af starttidspunktet og afslutningstidspunktet for hver deloperation.
- * Registrere det tidspunkt, hvor teknikeren afslutter den sidste af de opgaver, der fremgår af reparationsordren.

Hvis reparationen ikke afsluttes den dag, hvor teknikeren tages fra opgaven, eller hvis teknikeren går til frokost eller holder pause, skal dette registreres på reparationsordren. Dette gælder for alle tidsregistreringer. Ved at foretage separate tidsregistreringer kan teknikernes effektivitet måles.

ISUZU tillader brug af standardtider i henhold til angivelserne i LTG-manualen, uanset hvor meget tid der blev brugt til standardreparationen, dog under forudsætning af at den registrerede tid ikke viser, at arbejdet blev udført på urealistisk kort tid i forhold til de tider, der fremgår af LTG-manualen.

Kravene til tidsregistrering gælder for alle teknikere, uanset om de arbejder individuelt eller er flere om opgaven. Kravene til registrering af ekstra tid for assisterende teknikere, er som følger:

- Hver teknikers tidsforbrug skal registreres separat på reparationsordren.
- Værkstedets kopi af reparationsordren skal indeholde navne eller numre på den eller de teknikere, der har foretaget reparationen, sammen med en registrering af reparationen.
Det er ikke tilstrækkeligt blot at anføre et evt. holdnummer.
- LTG-standarderne finder anvendelse, uanset om teknikeren har særlige løn/ - og arbejdsbetingelser. For eksempel kan en teknikerlærling afmontere og genmontere en gearkasse, mens en erfaren tekniker foretager den faktiske reparation. Godtgørelsen er baseret på de gældende LTG-opgaver, uanset om den tid, som to teknikere bruger på en reparation, muligvis overstiger angivelserne i LTG-manualen, fordi den ene tekniker er lærling.

5.4 KRAV TIL REGISTRERING AF RESERVEDELE

Der skal forefindes dokumentation for de dele, der fremgår af garantikravet, og som har været brugt til reparationen af bilen. Dette skal ske ved notering af samtlige udleverede reservedele, væsker, materialer etc. på reparationsordren.

Forhandlere / serviceværksteder, der bruger et integreret lagerstyringssystem, skal udskrive intern faktura på de udleverede reservedele og materialer som vedhæftes reparationsordren.

Alle fakturaer eller kopier vedrørende dele eller tjenester, der købes fra leverandører eller andre forretninger, fakturaer for nye biler og andre dokumenter, der bruges af forhandler / serviceværksted som dokumentation for garantikravet, skal gemmes i en periode på 6 år fra kreditnotadato.

Ved reparationer, der udføres med andre dele end originale ISUZU-dele, skal navnet på leverandøren af de uoriginale dele, fakturanummeret og reservedelsnummeret registreres på alle kopier af reparationsordren, inklusive den kopi, der udleveres til kunden.

Kopi af leverandørens faktura skal vedhæftes reparationsordren.

5.5 KRAV TIL REGISTRERING AF EKSTERNE REPARATIONER

Hvis der udføres reparationer eksternt, skal reparationsordren indeholde følgende informationer:

- Beskrivelse af den udførte reparation.
- Navnet på det eksterne værksted.
- Ordrenummeret til det eksterne værksted.
- Det samlede nettobeløb uden moms, hvilket vil sige efter evt. rabat, tilbud og årsbonus.

Reparationsfakturaen fra det eksterne værksted skal indeholde følgende informationer:

- Reparationsordrenummer.
- VIN.
- Datoen for den udførte reparation.
- Kilometerstand.
- Ordrenummer til det eksterne værksted.
- Det samlede nettobeløb uden moms, hvilket vil sige efter evt. rabat, tilbud og årsbonus.
- Detaljeret angivelse af de enkelte dele og det udførte arbejde.

Kopi af fakturaen fra det eksterne værksted vedhæftes reparationsordren.

Hvis der leveres dele til det eksterne værksted, der foretager reparationen, skal forhandler / serviceværksted anføre disse dele separat på reklamationsrapporten.

De dele, som forhandler / serviceværksted leverer, må ikke være indeholdt i fakturaen fra den eksterne reparatør.

5.6 KONTROLANSVAR

Værkføreren er ansvarlig for, at reparationsordren indeholder følgende oplysninger inden den udleveres til den tekniker, der skal udføre reparationen:

- Kundens detaljerede klage
- Korrekt diagnose og reparationsanvisning

Værkføreren er også ansvarlig for, at reparationsordren er påført følgende oplysninger:

- Teknikerens beskrivelse af konstateret fejl samt evt. udlæste fejlkoder
- Teknikerens detaljerede beskrivelse af den udførte reparation
- Navn samt evt. nummer på tekniker
- Tidsregistrering
- Specifikation af købte dele fra reservedelslager
- T koder er anført. Ved laksager desuden lakfejltype

Det påhviler endvidere værkføreren at kontrollere at eventuelle tilkomne reparationer, som måtte være nødvendige, men som ikke blev registreret da reparationsordren blev oprettet, er detaljeret anført på denne.

De tilkomne reparationer skal godkendes af værkføreren, før de udføres. Dette gælder også, selvom værkføreren selv anfører reparationerne.

Værkføreren attesterer med sin underskrift på reparationsordren at oplysningerne er korrekte.

5.7 KUNDENS SERVICEJOURNAL

For at sikre en effektiv administration af fabrikkens garanti skal forhandler / serviceværksted ved hvert værkstedsbesøg ajourføre værkstedet servicejournal for den konkrete bil.

Herved kan forhandler / serviceværksted yde en bedre service over for kunden og minimere risikoen for, at kunden kommer tilbage, og at der opstår krav om tilbagebetaling, fordi der er udført reparationer på biler, der ikke skulle have været udført.

En opdateret servicejournal giver også forhandler / serviceværksted mulighed for at bruge informationerne til markedsføring.

Servicejournalerne skal organiseres efter VIN-numre / Registreringsnumre.

5.7.1 VIN-Servicejournal

- Anfør VIN-nummeret på fanen for mappen til den konkrete bil.
- Organiser mapperne numerisk efter VIN-nummer / Registreringsnumre.
- Indsæt kopier af alle reparationsordrer, krav, formularer med inspektioner før levering og andre nødvendige dokumenter i de relevante mapper efter tidspunktet for reparationen.
- Registrer kundeoplysninger og datoen for salget på fanen, så snart de er kendte.

VIN-systemet gør det muligt at oprette en servicejournal på den enkelte bil allerede ved levering fra importør og herefter ajourføre med afleveringseftersyn, kundeoplysninger, kopier af reparationsordrer på foretagne service- garantireparationer etc.

Med en ajourført servicejournal sikres kunden en god værkstedsoplevelse.

SEKTION 6: KRAV TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE

6.0	OPBEVARINGSPERIODE.....	58
6.1	KRAV TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE.....	59
6.2	MEDDELELSE OM RETURNERING AF GARANTIDELE.....	60
6.3	KRAV TIL MÆRKNING AF GARANTIDELE.....	61
6.4	SYSTEM TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE.....	62
6.5	RETNINGSLINIER FOR INDSENDELSE AF GARANTIDELE.....	63
6.6	BESTEMMELSER OM RETURNERING AF GARANTIDELE.....	64
6.7	BESTEMMELSER OM AFVISTE RETURNEREDE GARANTIDELE.....	65

SEKTION 6: OPBEVARING AF GARANTIDELE

6.0 OPBEVARINGSPERIODE

Dele, som udskiftes under garantien, skal opbevares i 90 dage efter kreditnotadato.

Udskiftede dele skal destrueres og bortskaffes i henhold til IDA's instruktioner efter 90 dage efter kreditnotadato

Forhandler / serviceværksted skal på forlangende samarbejde med IDA ved krav om yderligere undersøgelse / tilintetgørelse af udskiftede garantidele.

Udskiftede reservedele i forbindelse med en garantireparation, er ISUZU's ejendom.

6.1 KRAV TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE

Inden delene lægges til opbevaring skal de rengøres udvendigt og pakkes ind i den emballage, som de nye dele blev modtaget i.

- Der skal derefter udfyldes en garantidelsmærkat (se afsnit 6.3). Den udfyldte mærkat skal bindes på den defekte garantidel. Når der er sat mærkater på de defekte dele, skal de anbringes på et dertil beregnet og sikkert opbevaringssted.

Bemærk! Hvis den defekte garantidel består af mere end én del, skal alle dele opbevares sammen i en kasse, en pose (helst en klar plasticpose) eller sammenbundet på opbevaringsstedet.

- IDA kan anmode om at få adgang til garantidele på et vilkårligt tidspunkt i løbet af den opbevaringsperiode, som IDA foreskriver. En IDA-repræsentant vil inspicere de defekte garantidele, ved besøg hos forhandler / serviceværksted. Disse dele skal derfor være tilgængelige til enhver tid i opbevaringsperioden.
- Kun IDA's repræsentant må kassere disse dele. Hvis IDA ikke anmoder om at få garantidelene indsendt eller kasseret i opbevaringsperioden, skal forhandler / serviceværksted destruere og kassere garantidelene i henhold til IDA's instruktioner.

Hvis inspektionen afslører:

- * at delene ikke er defekte,
- * at de ikke er defekte som beskrevet i reklamationen
- * at de er defekte som følge af forkerte reparationsprocedurer eller hvis delene ikke er tilgængelige for inspektion
- * ikke er korrekt opmærkede

vil der ske tilbagefakturering.

6.2 MEDDELELSE OM RETURNERING AF GARANTIDELE

Som led i ISUZU's system til kvalitetsanalyse og revision af fremsendte garantikrav kan hjemkaldelse af garantidele til ISUZU / IDA ske på én eller flere af følgende måder:

- Garantibulletin med angivelse af de dele, der ønskes returneret.
- Teknisk servicebulletin med angivelse af de specifikke dele, der ønskes returneret.
- Brev eller e-mail udstedt af IDA i forbindelse med særlige krav eller andet.
- Skriftligt eller telefonisk anfordring.
- Returnering af reklamationsrapport med angivelse af dele til indsendelse.

6.3 KRAV TIL MÆRKNING AF GARANTIDELE

Mærkatene der skal påsættes den defekte garantidel skal indeholde følgende informationer:

- * Forhandler / Serviceværksted navn og adresse
- * Forhandler nr.
- * Model
- * Rapport nr.
- * VIN
- * Reparationsordre nr./ reparationsordre nr.
- * Km.
- * Kundeklagedato
- * Registreringsdato
- * Reservedels nr.
- * Reservedelsnavn
- * Beskrivelse af konstateret fejl

Disse mærkater kan rekvireres på IDA's reservedelslager eller Serviceafdeling

Garantidele kan alternativt opmærkes med en udskreven kopi af den indsendte Reklamationsrapport eller arbejdskort, såfremt førnævnte indeholder de nødvendige oplysninger for korrekt opmærkning.

Ved returnering af reservedele, skal opmærkning med reklamationsrapport/arbejdskort udskiftes med ISUZU mærkeseddel, som skal udfyldes behørigt.

6.4 SYSTEM TIL OPBEVARING AF GARANTIDELE

ISUZU anbefaler, at forhandler / serviceværksted anvender et 10-kasse-system eller et månedsbaseret system til opbevaring af garantidele.

I 10-kasse-systemet mærkes alle 10 kasser, idet det påførte tal svarer til det sidste ciffer i reparationsordrenummeret.

I det månedsbaserede system til opbevaring af garantidele skal delene opbevares på basis af kundeklagedatoen

Garantidele fra ISUZU biler, må ikke blandes med dele fra andre bilmærker.

6.5 RETNINGSLINIER FOR INDSENDELSE AF GARANTIDELE

Hvis IDA beder om at få returneret defekte garantidele, skal følgende retningslinjer overholdes:

- Hver enkelt garantidel skal forsynes med ISUZU's manillamærke.
- Delene skal returneres til IDA i den originale emballage, som de nye dele blev leveret i.
- Delene skal returneres senest 5 dage efter anmodningen om returnering er modtaget fra IDA
- Dele såsom airconditionkomponenter, som kan kontamineres af fugt, eller hvis gevind kan blive ødelagt, skal lukkes korrekt til.
- Returner altid dele fra samme reparation i én kasse.
Bemærk: Alle dele i forbindelse med den reklamerede reparation skal returneres i den samme kasse.
- Send mail til IDA's Serviceafdeling når dele til en given reklameringsrapport returneres og mærk forsendelsen "SERVICEAFDELING"
- Forsendelsen skal ske franko, omkostninger til forsendelse erholdes af forhandler.

Husk at forsikre de sendte dele mod beskadigelse eller bortkomst under transporten.

Alle de garantidele, som bedes returneret, skal sendes til den adresse, der er angivet i brevet, eller oplyst pr. mail/telefon.

6.6 BESTEMMELSER OM RETURNERING AF GARANTIDELE

Alle dele, som returneres til IDA, er underlagt følgende krav:

- Dele fremsendes fragtfrit til IDA
- Et garantikrav i relation til dele, som ikke er indsendt til IDA senest 5 kalenderdage efter udsendelse af anmodningen om returnering af garantidele, vil blive afvist eller tilbagefaktureret.
- Ethvert krav i relation til dele, som bliver beskadiget under transporten til IDA som følge af utilstrækkelig emballering, vil blive afvist eller tilbagefaktureret.
- I tilfælde, hvor dele ikke når frem til IDA, skal forhandler / serviceværksted gøre krav på skadeserstatning over for transportør.

6.7 BESTEMMELSER OM AFVISTE RETURNEREDE GARANTIDELE

Ethvert garantikrav i relation til dele returneret til IDA, som ikke opfylder ISUZU's garantipolitik og procedurer, vil blive afvist eller tilbagefaktureret.

Dette kan ske i følgende tilfælde:

- Hvis det konstateres, at dele ikke er defekte, eller den beskrevne defekt er fejlagtig.
- Hvis dele er beskadiget som følge af brug af forkert værktøj eller som følge af forkerte reparationsprocedurer.
- Hvis dele er blevet beskadiget undervejs til IDA som følge af utilstrækkelig emballering.
- Hvis IDA modtager forkerte dele i forhold til dem, der blev anmodet om.
- Hvis enheder modtages i adskilt eller ukomplet tilstand.
- Hvis det findes muligt at komponenten kunne have været repareret.
- Hvis det konstateres, at dele ikke er originale ISUZU-dele eller ikke er godkendt af ISUZU, eller hvis dele, som hævdes at være ISUZU-dele, ikke er det.
- Hvis dele modtages uden påsat garantidelsmærkat eller vice versa.
- Hvis dele, som er anført som udskiftet i reklamationen, ikke modtages.
- Hvis dele afsendes senere end 5 kalenderdage efter IDA's anmodning om at returnere dem.
- Hvis dele ikke modtages.

IDA forbeholder sig retten til at træffe den endelige beslutning om en del er defekt.

Afviste returnerede dele opbevares hos IDA i 30 dage fra tilbagefaktureringsdatoen, mens forhandlers / serviceværkstedets anmodning om returnering afventes.

Afviste dele, som forhandler / serviceværksted anmoder om at få returneret, sendes tilbage til forhandler / serviceværksted for modtagers regning.

SEKTION 7: GARANTIREVISION

7.0	GENEREL POLITIK.....	67
7.1	REVISIONSFORBEREDELSE.....	68
7.2	REVISIONSPROCEDURE.....	69
7.3	REVISIONSAFSLUTNING.....	70
7.4	TILBAGEFAKTURERING AF GARANTIERSTATNINGER.....	71

SEKTION 7: GARANTIREVISION

7.0 GENEREL POLITIK

De samlede garantiomkostninger stiger løbende, i særdeleshed som følge af et stigende antal biler i drift (UIO) med tilhørende garanti. Med dette høje garantiomkostningsniveau er det på tide, at ISUZU og forhandler / serviceværkstedet begynder at tænke på omkostningsstyring. I modsat fald kan ISUZU ikke undgå at blive belastet af unødvendige garantiomkostninger som følge af uhensigtsmæssige procedurer på værkstederne, forkert håndtering fra teknikerside såsom overreparation, reparationer på basis af forkerte diagnoser, gentagne reparationer, uautoriserede ekstrareparationer, reparationer af ekstraudstyr etc.

Faktisk viser de garantirevisioner, der er gennemført indtil videre, at unødvendige garantiomkostninger skyldes sådanne uhensigtsmæssige procedurer på værkstederne, manglende forhandlerkontrol, forkert håndtering fra teknikerside etc.

ISUZU foretager sine betalinger baseret på computerbaserede garantikrav for at strømline processen. På basis af behandlingsresultatet foretages garantibetalinger til forhandler / serviceværksted ud fra ISUZU's tillid til forhandler / serviceværkstedets forretningsgang og ud fra gensidige forretningsmæssige synspunkter. Garantibetalingerne er dog ikke en endelig accept eller verifikation af kravene, idet tilbagefaktureringskrav kan komme på tale i forbindelse med uretmæssige krav.

Det er ISUZU Danmark A/S ansvar at føre tilsyn med hele eftermarkedsområdet på værkstederne. Forhandler / serviceværksted er ansvarlig for alle uretmæssige handlinger og forseelser på værkstederne. I disse henseender skal forhandler / serviceværksted være sig sin rolle bevidst og udføre sine pligter for at holde styr på værkstederne og unødvendige garantiomkostninger, som kan opstå som følge af urimelige eller uhensigtsmæssige procedurer og handlinger i forretningsgangen, som det fremgår af afsnit "7.2 Revisionsprocedure".

IDA foretager revision af forhandlers / serviceværkstedets forretningsgang inden for reparationsprocedurer og administration, herunder alle relevante arkiverede dokumenter for at vurdere, om forhandler / serviceværksted er sig sin rolle bevidst og udfører sine pligter korrekt i henhold til ISUZU's garantipolitik og procedurer samt for at vurdere, om gennemførte garantibetalinger er berettigede, og for at finde passende løsninger til forbedring af uhensigtsmæssige områder, som blev konstateret under revisionen, i gensidig forståelse og samarbejde med det formål at optimere garantibudgettet, så det passer til kundeservicen uden at underminere kundetilfredsheden.

Med andre ord: unødvendige garantiomkostninger har ikke noget at gøre med kundeservice og er opstået som følge af uhensigtsmæssige procedurer og handlinger.

Helt afhængigt af udfaldet af revisionen kan tilbagefaktureringskrav komme på tale, hvis revisionen afslører, at forhandler / serviceværksted har sendt og modtaget erstatning for uretmæssige krav.

Garantikrav, der er betalt for mere end fem år siden, tilbagefaktureres ikke.

7.1 REVISIONSFORBEREDELSE

IDA analyserer regelmæssigt tendensen for garantikrav og omkostninger gældende for forhandlere / serviceværksteder i sine bestræbelser på at overvåge omkostningsudviklingen og træffe de nødvendige foranstaltninger for at løse eventuelle problemer på et tidligt tidspunkt, når der opstår en usædvanlig tendens.

Forhandlere / serviceværksteder med en høj reklamationsfrekvens afsløres af særlige omkostningsmålinger og udvælges som emner til revision.

I henhold til ISUZU's krav skal alle forhandlere / serviceværksteder ca. 1 gang årligt have revisions-besøg med det formål at sikre at politikker og procedurer udstukket af ISUZU og IDA bliver fulgt.

Når tidspunktet for revision er fastsat fremsendes, senest 1 uge før, en skriftlig meddelelse med underretning om revisionen til den udvalgte forhandler / serviceværksted.

Alle mistænkelige garantikrav analyseres og gennemgås omhyggeligt for at vurdere uretmæssige krav for det valgte område.

Følgende kriterier lægges bl.a. til grund for udtagelse til revision:

- Omkostninger pr. serviceret køretøj (CPVS)
Garantiomkostninger divideret med antal reparerede biler
- Omkostninger pr. enhed omfattet af garanti (CPU)
Garantiomkostninger divideret med gennemsnittet af biler under garanti
- Omkostninger pr. reparation (CPR)
Garantiomkostninger divideret med antal reparationer.

7.2 REVISIONSPROCEDURE

Der forberedes et opstartsmøde med deltagelse af direktør, eftermarkedschef, værkfører og den reklamationsansvarlige. Af hensyn til en vellykket og produktiv afvikling i gensidig forståelse skal opstartsmødet indeholde følgende punkter:

- Årsagerne til revisionen forklares grundigt.
- Den analyserede omkostnings- / garantitendens præsenteres.
- De områder, som er omfattet af revisionen, præsenteres.
- Revisionsproceduren præsenteres.
- Forhandler / serviceværksted bliver på forhånd bedt om at træffe de nødvendige foranstaltninger for en gnidningsløs revision.

De områder, som ifølge analysen af uretmæssige garantikrav ser ud til at være usædvanlige, bliver gennemgået fuldstændigt gennem en undersøgelse på stedet af nedenstående punkter fra opbevaring af den nye bil, inspektion før levering, levering, kundebesøg i forbindelse med foreskrevne serviceeftersyn, garantireparation, til generel garantiadministration og –håndtering, herunder:

- Falske eller manipulerede garantikrav
- Uretmæssige garantikrav, fordi gældende retningslinjer og procedurer ikke er blevet forstået eller fulgt.
- Uretmæssige garantikrav pga. uhensigtsmæssige procedurer på stedet
- Uretmæssige garantikrav på grund af forkert håndtering fra teknikerside, f.eks. overreparation, forkert diagnosticering, gentagne reparationer og reparationer af ekstraudstyr, som ikke af leveret af ISUZU eller IDA

Da enhver overtrædelse af ISUZU's og IDA's retningslinjer og procedurer, som følge af forkert håndtering og administration i alle led kan medføre unødvendige garantiomkostninger, vil der blive fokuseret på disse områder i forbindelse med revisionen.

Se "Revisionsområder" i bilag N.

For at forebygge unødvendige garantiomkostninger skal forhandler / serviceværksted derfor opfylde sine serviceforpligtelser helt og fuldt i overensstemmelse med ISUZU's og IDA's retningslinjer og procedurer, som det fremgår af denne håndbog.

7.3 REVISIONSAFSLUTNING

Garantirevisionen fokuserer på forhandlers / serviceværkstedets håndtering af garantien i virksomheden og hjælper desuden forhandler / serviceværksted med at afhjælpe eventuelle afdækkede mangler og uoverensstemmelser. Revisionsrapporten er detaljeret, og alle resultater fra revisionen behandles på et afsluttende møde. Løsninger til forbedringer på området diskuteres grundigt og klassificeres som hhv. krav og anbefalinger for at hjælpe forhandler / serviceværksted til at få en mere effektiv, rentabel og bedre styret serviceorganisation.

Bliver der under revisionen fundet områder, der ikke opfylder de afstukne retningslinjer og politikker skal forhandler / serviceværksted senest 1 måned efter revisionens gennemførelse, præsentere IDA for handlingsplaner eller igangværende aktiviteter, der skal medføre de ønskede forbedringer. Garantitendensen og -statistikkerne skal fortsat overvåges for at kontrollere at den reviderede forhandler / serviceværksted faktisk skaber forbedringer.

En opfølgende revision vil blive gennemført, hvis IDA vurderer, at der ikke er konstateret nogen forbedring siden forrige revision.

7.4 TILBAGEFAKTURERING AF GARANTIKRAV

Uretmæssige garantikrav, som kan udløse en tilbagefakturering omfatter bl.a.:

- Uautoriseret udskiftning af dele.
- Vildledende angivelse af reservedelsomkostninger eller indkøb af dele.
- Uautoriseret brug af uoriginale ISUZU dele.
- Dele, hvis anførte pris i garantikravet overstiger købsprisen.
- Defekte garantidele, som ikke opbevares.
- Specialbestilte dele uden dokumentation eller angivelse.
- Ukorrekte operationskoder.
- Uautoriserede ekstrareparationer, gentagne reparationer, reparationer af dele, der allerede er blevet repareret, forkerte reparationer, overreparationer, reparationer af ekstraudstyr eller udbedring af tidligere reparationer.
- Udførte unødvendige reparationer, som ikke kan henføres til en kundeklage.
- Ingen underskrift fra kunden som godkendelse af reparationerne.
- Ingen teknikerbemærkninger eller ufuldstændige teknikerbemærkninger, herunder nødvendige målinger/resultater.
- Udokumenteret arbejdstid.
- Ingen understøttende dokumentation eller utilstrækkelig understøttende dokumentation.
- Reparationer, som ikke dækkes af garantien; alle garantikrav, som ikke er ISUZU's ansvar; reparationer, som skyldes forkert opbevaring eller forkert vedligeholdelse; reparationer i relation til et trafikuheld, forsømmelse fra kundens side eller misbrug.
- Vildledende VIN, dato for service, reparationsdato, kilometertal, reservedele, operationskoder, fremmed arbejde, fragt.
- Dobbeltindsendelse og -betaling for en reparation.
- Arbejde ikke udført som anført.
- Forkert beløb for fremmed arbejde, ukorrekt dokumentation.
- Dobbelt lakreparation på samme panel.
- Utilstrækkelig tidsregistrering til dokumentation af reparationen.
- Dele, som ikke er tilgængelige for inspektion, ikke er defekte som hævdet eller som ikke passer til modellen, karosseritypen eller udstyrsniveauet.
- Relaterede forhold vedrørende samme reparation på separate garantikrav.
- Teknikers arbejdstid er registreret på to eller flere reparationsordrer på samme tid.
- Lønregistrering understøtter ikke teknikerlønudbetaling.
- Uautoriseret tillæg på fremmed arbejde, NPN-dele, fragt eller lokalt indkøbte dele.
- Alle garantikrav, hvor politikker og procedurer for opbevaring af reparationsordrer og/eller registreringer ikke er blevet overholdt.
- PDI-omkostninger, priser på NPN-dele, beløb på fremmed arbejde eller priser på lokalt indkøbte dele, som er aftalt til et urimeligt niveau og ikke svarer til branchekutymen på området.

Ovenstående liste med eksempler er ikke udtømmende.

SEKTION 8: SERVICE- OG TILBAGEKALDELSESKAMPAGNER

8.0	PROCEDURER FOR HÅNDTERING AF KAMPAGNER.....	73
8.1	TILBAGEKALDELSESKAMPAGNE.....	74
8.2	SERVICEKAMPAGNE BASERET PÅ KUNDEKLAGE.....	76
8.3	SERVICEKAMPAGNE UDEN KUNDEKLAGE, SERVICEACTION.....	77
8.4	OPFØLGNING PÅ KAMPAGNER.....	78

SEKTION 8: SERVICE- OG TILBAGEKALDESKAMPAGNER

8.0 PROCEDURER FOR HÅNDTERING AF KAMPAGNER

IDA vil i tilfælde af vigtige kampagner informere forhandler / serviceværksted gennem Teknisk Service Bulletin (TSB) med udførlig information om reparation / inspektion af de biler, der måtte være omfattet af en konstateret produktions- / materialefejl.

Der er to kategorier af kampagner:

- 1: Tilbagekaldelseskampagne
- 2: Servicekampagne baseret på kundeklage
- 3: Servicekampagne, uden kundeklage (serviceaction)

Se punkterne 8.1, 8.2, 8.3 og 8.4

8.1 TILBAGEKALDELSESKAMPAGNE

ISUZU-biler, som mistænkes for at have fejl relateret til sikkerhed eller emission, indkaldes af IDA til inspektion og/eller fejlafhjælpning. Forhandler / serviceværksted foretager en inspektion og/eller fejlretning ved alle kampagner, som gennemføres af IDA, i henhold til det materiale, der udsendes i forbindelse med kampagnen, og ifølge instruktionerne i denne håndbog.

I forbindelse med en kampagne, der har til formål at rette en sikkerhedsrelateret fejl eller en fejl på emissionssystemet, foretages alle inspektioner og/eller fejlretninger uden beregning. Da kundens sikkerhed og tilfredshed er vigtig for os, er det afgørende, at alle berørte biler får rettet fejlen hurtigst muligt. Da det gælder om at handle hurtigt i sådanne tilfælde, skal ejerne af de biler, som kræver fejlretning, underrettes omgående.

- IDA underretter ejer direkte via brev fra relevante myndigheder, eksempelvis Motorstyrelsen eller SKAT ved tilbagekaldelseskampagne.
- Forhandler / serviceværksted får tilsendt materiale om kampagner for at sikre, at de har den nødvendige information til inspektion og/eller fejlretning på de berørte biler.

Materialerne omfatter:

Berørte biler

- * VIN-nummerserie eller produktionsdatoperiode for de berørte biler og andre specifikke data vedrørende karosseritype, ekstraudstyr eller tilbehør, hvor dette er relevant.

Reservedele

- * Reservedelsnumre eller nye dele og instruktioner vedrørende forsendelse og fakturering.

Instruktioner om garantiadministration

- * Information om de relevante operationskoder, allokeret tid, reservedelsnumre, nødvendigt antal, enhedspriser og anden nødvendig information.

Kampagnen vil fremgå af IDA's Forhandlernet under menupunktet Vognsøgning og/eller TSB. Det påhviler forhandleren / serviceværkstedet altid, at kontrollere enhver ISUZU bil for udestående kampagner af denne type, ved et hvert værkstedsbesøg. Ejeren af den omfattede ISUZU bil, skal informeres omkring den pågældende kampagne når denne er udført.

Forhandler / serviceværksted bør gennemgå sine salgsregistreringer for at se, om biler eventuelt er overført fra et værksted til et andet.

Forhandler / serviceværksted skal også gennemgå deres lagerliste for biler, som kan være solgt eller handlet efter datoen for udsendelse af meddelelsen om servicekampagnen. Det er vigtigt, at forhandler / serviceværksted gennemfører tilbagekaldelsesproceduren straks på alle biler på lager, og i særdeleshed før de udleveres til en kunde.

Hvis det under et planlagt serviceeftersyn konstateres, at en bil bør modificeres/repareres i henhold til udsendt TSB, skal kunden give tilladelse til at udføre reparationen.

Under en servicekampagne kan bilejere komme forbi forhandler / serviceværksted, fordi de har brug for at få udført arbejde på deres bil. Disse bilejere har – ligesom alle andre – ret til omgående og imødekommande service.

I begyndelsen af en servicekampagne kan IDA beslutte sig for at sende en vis mængde dele til forhandler / serviceværksted, som efter IDA's vurdering vil dække forhandler / serviceværkstedets behov. ISUZU kan dog også vælge at lade forhandler / serviceværksted følge de normale procedurer for reservedelsbestilling.

Underretning af kunderne.

I forbindelse med underretning af kunderne genereres en liste over de berørte VIN-numre for de kunder, IDA har registreret i sine arkiver med tilhørende gyldige adresser.

IDA sender omgående disse kunder et brev via relevante myndigheder, eksempelvis Motorstyrelsen eller SKAT, med information om baggrunden for henvendelsen og en opfordring til kunderne om at få deres bil efterset og repareret.

8.2 SERVICEKAMPAGNE BASERET PÅ KUNDEKLAGE

ISUZU-biler med kvalitets- eller funktionsmæssige afvigelser som f.eks. hurtigere forringelse/kortere levetid end forventet af ISUZU på grund af miljø- eller produktionsmæssige forhold kan berettige til en kampagne.

I tilfælde af mange ensartede reklamationer fra ISUZU-ejere understøttet af TIR rapporter fra forhandlere / serviceværksteder kan IDA i samarbejde med ISUZU iværksætte en servicekampagne baseret på kundeklage.

En sådan servicekampagne vil have en tids- og en kilometermæssig begrænsning for de berørte biler.

IDA vil udsende TSB med VIN nr. fortegnelse over de berørte biler med alle nødvendige oplysninger. Denne type kampagner, skal **alene** udføres, såfremt ejeren af den pågældende ISUZU bil klager over forholdet (kundeklage)

Kampagnen vil fremgå af IDA's Forhandlernet under menupunktet Vognsøgning og/eller TSB.

8.3 SERVICEKAMPAGNE UDEN KUNDEKLAGE, Serviceaction

ISUZU-biler med kvalitets- eller funktionsmæssige afvigelser som f.eks. hurtigere forringelse/kortere levetid end forventet af ISUZU på grund af miljø- eller produktionsmæssige forhold kan berettige til en kampagne.

I tilfælde af mange ensartede reklamationer fra ISUZU-ejere understøttet af TIR rapporter fra forhandlere / serviceværksteder kan IDA i samarbejde med ISUZU iværksætte en serviceaction.

En sådan serviceaction vil have en tids- og en kilometermæssig begrænsning for de berørte biler.

IDA vil udsende TSB med VIN nr. fortegnelse over de berørte biler med alle nødvendige oplysninger. Denne type kampagner skal **ALTID** udbedres, ved værkstedsbesøg uagtet anledning.

Kampagnen vil fremgå af IDA's Forhandlernet under menupunktet Vognsøgning. Det påhviler forhandleren / serviceværkstedet altid, at kontrollere enhver ISUZU bil for udestående kampagner af denne type, ved et hvert værkstedsbesøg. Ejeren af den omfattede ISUZU bil, skal informeres omkring den pågældende kampagne når denne er udført.

Det er vigtigt, at forhandler / serviceværksted gennemfører servicekampagnen straks på alle biler på lager, og i særdeleshed før de udleveres til en kunde.

8.4 OPFØLGNING PÅ KAMPAGNER

Tilbagekaldelseskampagne

Da det er yderst vigtigt, at denne kategori af kampagner bliver udført så hurtigt som muligt, er det yderst vigtigt, at værkstedet har fokus på disse, når bilerne kommer på værksted i anden anledning. Selv om ejer har fået et anbefalet brev fra IDA, kan vedkommende glemme at sige det ved henvendelse til værkstedet.

Servicekampagne baseret på kundeklage

Da det er i ejers interesse at bilen får en lang levetid og fungerer optimalt, må ejer selv være opmærksom og reklamere til værkstedet.

Værkstedet må ikke ”opfinde reparationer”. Der skal ligge en kundeklage til grund.

Servicekampagne uden kundeklage, serviceaction

Da det er yderst vigtigt, at denne kategori af kampagner bliver udført så hurtigt som muligt, er det yderst vigtigt, at værkstedet har fokus på disse, når bilerne kommer på værksted i anden anledning.

SEKTION 9: UDARBEJDELSE OG BEHANDLING AF GARANTIKRAV

9.0	PROCEDURER FOR GARANTIKRAV.....	80
9.0.1	Generelle instruktioner.....	80
9.0.2	Procedure for udarbejdelse af garantikrav.....	80
9.0.3	Indsendelsesprocedure.....	81
9.0.4	Refusionsprocedure.....	81
9.0.5	Genindsendelsesprocedure.....	81
9.1	PROCEDURER FOR KAMPAGNEKRAV.....	82
9.1.1	Generelle instruktioner.....	82
9.1.2	Procedure for udarbejdelse af garantikrav.....	82
9.1.3	Indsendelsesprocedure.....	82
9.1.4	Refusionsprocedure.....	82
9.1.5	Genindsendelsesprocedure.....	82

SEKTION 9: UDARBEJDELSE OG BEHANDLING AF REKLAMATIONER

9.0 PROCEDURER FOR GARANTIKRAV

9.0.1 Generelle instruktioner

En korrekt udarbejdet reklamationsrapport sikrer en hurtigere afregning til forhandler / serviceværksted og bidrager til en forbedring af produktet. Med indførelsen af computer til behandling af data er det utrolig vigtigt at basisdata for reklamationsrapporterne er korrekte.

Forhandler / serviceværksted skal være opmærksom på, at hvis reklamationsrapporten ikke er omhyggeligt udfyldt, kan selv de mindste fejl medføre afvisning eller returnering af kravet. Derudover vil det også forvirre og besværliggøre ISUZU's bestræbelser på at forbedre produktkvaliteten.

Sørg for, at de medarbejdere som er ansvarlige for udarbejdelse og indsendelse af reklamationsrapporter forstår retningslinjerne og betingelserne, der er beskrevet i dette afsnit.

Forhandler / serviceværksted skal udføre garantireparationer på alle ISUZU-biler i henhold til bestemmelserne i den begrænsede garanti, som ISUZU yder. Alle forhandlere / serviceværksteder skal indsende deres krav til IDA elektronisk via Reklamationsformularen på Forhandlernettet eller efter anden anvisning af IDA.

9.0.2 Procedure for udarbejdelse af garantikrav

Indsendelse af garantikrav via reklamationsformularen på forhandlernettet kræver præcis udfyldning af alle felter.

Drejer garantikravet sig om reparationer, der iht. afsnit 3.4.1 kræver indsendelse af Forhåndsgodkendelse inden reparationen udføres, vælges Forhåndsgodkendelse på Forhandlernettet og udfyldning sker iht. afsnit 3.4.4. Der vedhæftes foreskreven dokumentation.

Først når den indsendte Forhåndsgodkendelse er godkendt, må reparationen udføres.

Ved laksager vedhæftes den endelige malerfaktura påført VIN nr. til Forhåndsgodkendelsen og sagen sendes ind for revurdering. Den godkendte Forhåndsgodkendelse med endelig malerfaktura kan herefter indsendes som reklamationsrapport ved aktivering af fanen nederst til venstre: "Arbejdet er udført, send denne claim til ISUZU."

Garantikrav uden malerfaktura kan indsendes som reklamationsrapport så snart IDA har godkendt Forhåndsgodkendelsen og reparationen er udført.

Almindelige garantikrav for udførte reparationer, ikke omfattet af kravet om Forhåndsgodkendelse, indsendes ved at vælge Reklamationsrapport på Forhandlernettet.

Indtastning af Forhåndsgodkendelse- Reklamationsrapport

Indtastning i ISUZU Motors Ltd. garantisystem ikke gældende for Danmark. Følg instruktioner og procedurer, som er udsendt og meddelt af IDA

9.0.3 Indsendelsesprocedure

Generelle instruktioner

Garantikrav skal sendes til IDA straks og senest 30 dage fra oprettelse af reparationsordren i forbindelse med kundens klage via Reklamationsformularen på Forhandlernettet eller på anden måde beskrevet af IDA

Ufuldstændige og ukorrekte garantikrav returneres til forhandler / serviceværksted

9.0.4 Refusionsprocedure

Når behandlingen af garantikrav indsendt af forhandler / serviceværksted er afsluttet hos ISUZU, fremsender IDA kreditnota på hver enkelt reklamationsrapport.

9.0.5 Genindsendelsesprocedure

Undertiden returneres garantikrav til forhandler / serviceværksted, fordi de ikke er udarbejdet korrekt, eller fordi der mangler bestemte nødvendige oplysninger.

Årsagen til returnering af fremsendt garantikrav vil fremgå for oven på den returnerede rapport.

Forhandler / serviceværksted skal foretage de nødvendige rettelser og genindsende disse garanti-krav for ny behandling.

Det genindsendte garantikrav skal være IDA i hænde senest 8 dage fra den dato, IDA returnerede garantikravet.

9.1 PROCEDURER FOR KAMPAGNEKRAV

9.1.1 Generelle instruktioner

Den reklimationsansvarlige medarbejder hos forhandler / serviceværksted er ansvarlig for information til samtlige medarbejdere på værkstedet om forestående kampagner på basis af instruktioner meddelt i Teknisk Service Bulletin (TSB) modtaget fra IDA.

9.1.2 Procedure for udarbejdelse af garantikrav

Der oprettes reparationsordre som beskrevet under afsnit 5.1

9.1.3 Garantikrav

Reklimationsrapport indsendes straks og senest 30 dage efter reparationsordrens oprettelse. Der skal indsendes reklimationsrapport på alle udførte kampagner. Dette sikrer en altid opdateret kampagne database.

9.1.4 Refusionsprocedure

Når behandlingen af garantikrav indsendt af forhandler / serviceværksted er afsluttet hos ISUZU, fremsender IDA kreditnota på hver enkelt godkendt reklimationsrapport.

9.1.5 Genindsendelsesprocedure

Undertiden returneres garantikrav til forhandler / serviceværksted, fordi de ikke er udarbejdet korrekt, eller fordi der mangler bestemte nødvendige oplysninger.

Årsagen til returnering af fremsendt garantikrav vil fremgå for oven på den returnerede rapport.

Forhandler / serviceværksted skal foretage de nødvendige rettelser og genindsende disse garantikrav for ny behandling.

Det genindsendte garantikrav skal være IDA i hænde senest 8 dage fra den dato, IDA returnerede garantikravet.

SEKTION 10: DIVERSE FORMULARER

Bilag:

- A Reklamationstyper
- B T-koder (Trouble koder)
- C Fejltype koder
- D Koder for returnering af claims
- E Koder for returnering af web-claims
- F Koder for afvisning af claims
- G Koder for fremmed arbejde
- H Forhåndsrapporttyper
- I Lakfejlkode
- J NPN nummerliste
- K Modtagelse og vedligeholdelse af lagerbil
- L Afleveringseftersynsskema

Bilag: A

REKLAMATIONSTYPE KODER

Disse koder angiver arten af den udførte garantireparation

Bilag: B

FEJLÅRSAGSKODE:

T-Kode - Troublecode

Denne kode skal svare til kunden beskrivelse af en opstået fejl, som er konstateret og bekræftet af en ISUZU tekniker.

Se opdateret liste over T-koder i ISUZU LTG.

TROUBLE CODES

1	BROKEN	43	SHIFTS HARD
2	BROKEN WELD	44	SLIPS OUT OF GEAR
3	STRIPPED	45	WIND NOISE
4	TORN OR PUNCTURED	46	FLOODS
5	CRACKED	47	FLAT SPOT OR HESITATES
6	WORN	48	DISCOLORED
7	SCORED OR SCRATCHED	49	PITTED
8	POOR METAL FINISH	50	ELECTRICAL FAILURES
9	CHIPPED	51	NOT CONNECTED
10	SOILED OR STAINED	52	BINDS, STICKS
11	BENT	53	NOT DRILLED
12	FOREIGN MATERIAL	54	WRONG PART
13	OVERHEATED	55	POOR FIT
14	BURNED	56	INOPERATIVE
15	SEIZED	57	REGISTERS INCORRECTLY
16	PAINT - DIRT OR FOREIGN MATERIAL	58	PART IMPROPERLY INSTALLED
17	PAINT - DRY SPRAY, MOTTLING SAGS, OFF-COLOR, ROUGH	59	PULLS
18	PAINT - FILM MARRED OR SCRATCHED	60	ENGINE PING
19	PAINT - THIN OR RUBBED THROUGH	61	INCORRECT PRESSURE
20	PAINT - CORROSION, CRAZING, CRACKING, CHALKING	62	IMPROPER CLEARANCE
21	PAINT - POOR REPAIR	63	FADE OR HARD PEDAL
22	PAINT - FILM SPOTTED	64	GLAZED
23	PAINT - FINISH COMES OFF	65	SLIPS
24	CHROME PLATING DEFECTIVE	66	COLLAPSED
25	MISALIGNED	67	EXCESSIVE LUBRICATION OR OIL SOAKED
26	MISADJUSTED	68	INSUFFICIENT LUBRICATION
27	LOOSE	69	POOR OIL MILEAGE
29	PART OMITTED	70	POOR GASOLINE MILEAGE
30	POROSITY	71	PULLED LOOSE
31	POOR MACHINING	72	SPLIT SEAMS
32	GLASS - POOR VISION	73	IMPROPERLY PADDED
33	WEAK	74	FUMES
34	OUT OF BALANCE	75	RUSTED OR CORRODED
35	OUT OF ROUND	76	WRINKLED
36	VIBRATES	78	CARBON DEPOSIT
37	POOR ENGAGEMENT	79	POOR RELEASE
38	DOES NOT SEAT	81	HARD RIDE
39	GRABS	82	SURGE
40	NOISY	83	HARD STARTING (COLD)
41	CHATTERS	84	HARD STARTING (HOT)
42	LEAKS	85	SHEARED
		93	DISCHARGED
		95	SPECIAL POLICY
		96	CAMPAIGN

Bilag: C

FEJLTYPE KODE

Bilag: D

ISUZU RETURNERINGSKODER

Bilag: E

RETURKODER FOR WEB CLAIMS

Bilag: F

AFVISNINGSKODER ISUZU

Bilag: G

KODER FOR FREMMED ARBEJDE

Anvendes til identifikation af arbejde/ydelser/materialer leveret af ekstern leverandør

Bilag: H

FORHÅNDSGODKENDELSESTYPE

Bilag: I

LAKFEJLKODER

Angiver den fagmæssigt konstaterede årsag til reklamation på lakerede flader.

Bilag: J

NPN NUMMERLISTE

Se opdateret liste over NPN numre på ISUZU Forhandlernet.

Bilag: K

VEDLIGEHOULDESSKEMA FOR LAGERBILER

Skemaet findes på ISUZU Forhandlernet

Vedligeholdelsesskema for lagerbiler

Chassisnummer:					Modtagelsesdato:					ISUZU	
Inspektionsinterval		30	60	90	120	150	180	210	240	← Dage efter modtagelse	
Inspektionsemne											
1	Modtagelseskontrol	Modtagelseskontrol udføres straks bilen modtages af vognmand - Skader/defekter/mangler skal meddeles Isuzu Danmark A/S senest 24 timer efter modtagelse								Skader/defekter: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> nej	
2	Beskyttelsesvoks			X						Afvask	
3	Beskyttelsesfolie			X						Afmontér	
4	Kontrol af lak	X	X	X	X	X	X	X	X	Kontrol af lak/overflader for snavs - vask om nødvendigt - ved udendørs opbevaring kan oftere vask være nødvendigt	
5	Dæktryk			X			X			3,2~3,4 kg/cm ²	
6	Opvarmning af motor	X	X	X	X	X	X	X	X	ca 10 min. tomgang	
7	Airconditionsystem	X	X	X	X	X	X	X	X	Tændt ifb. m. pkt 6 - kontrol af funktion	
8	Batteri	X	X	X	X	X	X	X	X	Kontrol af opladning min. 12,5 volt, oplad om nødvendigt. Memory sikring OFF	
9	Kølervæske	X	X	X	X	X	X	X	X	Kontrol af kølervæske niveau	
10	Ventilatorremme						X			Kontrol af alle drivremmes tilstand	
11	Motoroliestand						X			Kontrol af motorolie stand	
12	Bremsevæskestand						X			Kontrol af bremsevæske niveau	
13	Viskerblade	X		X			X			Kontrol af viskerbladenes tilstand - må ikke have kontakt med ruden	
14	Parkeringsbremse	X	X	X	X	X	X	X	X	Kontrol af funktion - må ikke være aktiveret	
15	Rotér hjulene	X	X	X	X	X	X	X	X	Hjulene skal drejes 90 grader, for at undgå flatspot	
16	Flyt bilen	X	X	X	X	X	X	X	X	Bilen skal flyttes minimum 10 meter	
Kontrol og vedligeholdelse udført - Dato & signatur →										Dato for levering:	
		Dato & signatur:	Dato & signatur:	Dato & signatur:	Dato & signatur:	Dato & signatur:	Dato & signatur:	Dato & signatur:	Dato & signatur:	Stempel & signatur ved levering	

Bilag: L

SKEMA FOR AFLEVERINGSEFTERSYN

Skemaet findes på ISUZU Forhandlernet

ISUZU Afleveringseftersyn

Bil-data	Ejer-data	Sælger-data
VIN: Nøgle nr. Motor nr.	Navn: Adresse: Ejers signatur	 Afleveret af (signatur & stempel)

Udvendigt <i>Inspicér og korriger hvis nødvendigt</i> <input type="checkbox"/> Kontrol af dæktryk og tilstand <input type="checkbox"/> Efterspænd hjulmøtrikker <input type="checkbox"/> Kontrol af køretøjshøjde <input type="checkbox"/> Kontrol af kofangere og sidelister <input type="checkbox"/> Kontrol af for- & bagklap, funktion <input type="checkbox"/> Kontrol af dærgummilister <input type="checkbox"/> Reservehjul, installation og dæktryk <input type="checkbox"/> Kontrol af donkraft og værktøj <input type="checkbox"/> Kontrol af lad og chassisramme	(fortsat) <input type="checkbox"/> Kontrol af forlygtejustering <input type="checkbox"/> Kontrol af udstyr (hvis installeret) a) Aircondition b) varme & ventilationsanlæg c) radio- indstil kanaler d) indstil ur <input type="checkbox"/> Kontrol af soltag <input type="checkbox"/> Kontrol af interiørrellys/kortlys <input type="checkbox"/> Kontrol af vindues funktion <input type="checkbox"/> Kontrol af side- og bakspejle <input type="checkbox"/> Kontrol af måtter og tæpper	(fortsat) <input type="checkbox"/> Kontrol af automatisk gearkasse <input type="checkbox"/> Kontrol af PRND123 kontakt <input type="checkbox"/> Kontrol af Cruise Control <input type="checkbox"/> Kontrol af selvopretning <input type="checkbox"/> Kontrol af sporstabilitet <input type="checkbox"/> Kontrol af ubalance <input type="checkbox"/> Kontrol for unormale lyde <input type="checkbox"/> Kontrol af motorydelse <input type="checkbox"/> Kontrol af airconditionfunktion <input type="checkbox"/> Kontrol af varme og ventilation <input type="checkbox"/> Kontrol af horn <input type="checkbox"/> Kontrol af radiomodtagelse <input type="checkbox"/> Kontrol af gearvælger
Under bilen <i>Inspicér og korriger hvis nødvendigt</i> <input type="checkbox"/> Kontrol af olie/væskespild <input type="checkbox"/> Kontrol af gear/tranfer/diff. olie <input type="checkbox"/> Kontrol af kabler <input type="checkbox"/> Kontrol af undervogn/chassis <input type="checkbox"/> Efterspænding af undervogn <input type="checkbox"/> Efterspænding af udstødningsystem	Under forklappen <i>Inspicér og korriger hvis nødvendigt</i> <input type="checkbox"/> Kontrol af alle væsker og smøremidler <input type="checkbox"/> Kontrol af ventilatorremme <input type="checkbox"/> Kontrol af batteri, oplades hvis nødv. <input type="checkbox"/> Kontrol af alle slanger og ledninger <input type="checkbox"/> Kontrol af A/C system <input type="checkbox"/> Kontrol af alle vakuums slanger	Andet <i>Inspicér og korriger hvis nødvendigt</i> <input type="checkbox"/> Kontrol af servicehæfte <input type="checkbox"/> Kontrol af instruktionsbog <input type="checkbox"/> Kontrol af diverse dokumenter <input type="checkbox"/> Kontrol af nøglesæt og funktion <input type="checkbox"/> Kontrol af værktøj og udstyr <input type="checkbox"/> vask/rengør bilen <input type="checkbox"/> fjern alt beskyttelsesmateriale
Indvendigt <i>Inspicér og korriger hvis nødvendigt</i> <input type="checkbox"/> Kontrol af tændings- & ratlås <input type="checkbox"/> Kontrol af motor start/stop <input type="checkbox"/> Kontrol af A/T indikator funktion <input type="checkbox"/> Funktion af sæder og nakkestøtter <input type="checkbox"/> Funktion af justerbart rat <input type="checkbox"/> Kontrol af sikkerhedsseleer <input type="checkbox"/> Kontrol af rude visker & vasker <input type="checkbox"/> Kontrol af alle lys og lygter <input type="checkbox"/> Kontrol af alle kontrollamper	Testkørsel <i>Inspicér og korriger hvis nødvendigt</i> <input type="checkbox"/> Kontrol af alle kontrollamper <input type="checkbox"/> Kontrol af bremses <input type="checkbox"/> Kontrol af parkeringsbremse <input type="checkbox"/> Kontrol af kobling, juster hvis nødv. <input type="checkbox"/> Kontrol af tranfergearkasse 4WD <input type="checkbox"/> Kontrol af motor start/stop <input type="checkbox"/> Kontrol af tomgangshastighed	Aflevering <input type="checkbox"/> Udfyld servicehæfte <input type="checkbox"/> Forklar vedligeholdelsesprogram <input type="checkbox"/> Forklar bilens funktioner <input type="checkbox"/> Forklar alm. forbrugeroplysninger <input type="checkbox"/> Præsenter værktødet <input type="checkbox"/> Udlivér kopi af dette skema

(fortsættes)

(fortsættes)

Dato for udførelse af afleveringseftersyn ____ / ____ 20 ____
Udført af _____ Signatur

Side 1, udleveres til kunden