

## CIRKULÆRE

☐ Generelt    ☐ Salg    ☐ Ledelse    ☐ Marketing    ☐ Lager    ☐ Service

Cirkulære nummer:

EF-0046

### Emne: Rettidig indsendelse af reklamationssager

Udsendt af: Frans M. Sørensen  
Udsendt: 19/03-2018

Side: 1 af 2  
Bilag:0

---

På trods af, at det er sjældent og der ofte går lang tid i mellem, at der stødes på en ISUZU garantisag, så er det alligevel vigtigt, at politikkerne og procedurerne herfor efterkommes.

Derfor skal vi minde om, at dokumenterne vedr. en garantisag, skal indsendes rettidigt. Dette vil sige senest 30 dage efter kundeklage, som også er dagen for oprettelse af arbejdsordren (RO, arbejdskort)

Proceduren for håndtering af en reklamation, kan kort skitseres som herunder:

- Kunden henvender sig på et autoriseret ISUZU værksted med en reklamation
- Værkstedet kontakter ISUZU's Serviceafdeling for vejledning omkring fejlsøgning og diagnose
- Værkstedet udfører diagnose og ISUZU's serviceafdeling kontaktes herunder/efter hvis dette er aftalt
- Værkstedet udfører reparation på baggrund af diagnose og vejledning fra ISUZU's Serviceafdeling
- Værkstedet kontrollerer bilen og hvis den er ok, udleveres denne til kunden
- Værkstedet sender arbejdskort og anden relevant dokumentation til ISUZU's Serviceafdeling per e-mail: [fms@isuzu.nu](mailto:fms@isuzu.nu)
- ISUZU's Serviceafdeling returnerer e-mail med instruktioner om, hvordan faktura skal udstedes
- Værkstedet sender faktura sendes til ISUZU per e-mail. Faktura sendes til [kreditor@isuzu.nu](mailto:kreditor@isuzu.nu) OG [fms@isuzu.nu](mailto:fms@isuzu.nu)

Fra kundens første henvendelse omkring en reklamation og indtil faktura sendes til ISUZU (jf. ovenstående instruktioner) må der maksimalt gå 30 dage. Derfor er det vigtigt, at aktuelle sager afsluttes straks, og mens sagerne er i frisk erindring.

Ovennævnte instruktion er gældende indtil anden instruktion udsendes.

Spørgsmål vedr. dette cirkulære, kan rettes til undertegnede.

Med venlig hilsen

ISUZU Danmark A/S

Frans M. Sørensen  
Service & Garantichef