

Müşteri ifadesi / Atölye tespiti

NOT

- Bu dokümanda bulunan bilgiler, sadece 23S1 numaralı servis önleminin uygulandığı ve faturalandırıldığı araçlar için geçerlidir.
- Bu bilgiler, sadece yetkili satıcıya müşteri sorusu mevcut olduğunda kullanılmalıdır.

Dokümana ait geçmiş veriler:

İşlem No./Revizyon numarası:	Değişiklik tipi:
2048034/9	Değişiklik: <ul style="list-style-type: none">Başlık bilgileriMüşteri şikayeti/Atölye tespitiÖnlem

NOT

Eğer revizyon sadece teknik servis bülteninin (TPI) başlığındaki verilerle sınırlıysa bu durumda tablo içeriği değişmez.

Teknik açıklama

Seri uygulama

Önlem

Mevcut iyi niyet hizmetinin güncellenmesi.

SEAT, teknik servis önlemi uygulanmış müşterilere yönelik olarak kısa süre önce 15 MH numarası altında müşteriye özel verilen iyi niyet hizmetlerini güncellemiştir. Başvurular SAGA/2 ile yapılmaya devam edecektir. Bir iyi niyet hizmeti kapsamında verilmek istenen servis önlemine ilişkin başvuru işlemi SAGA/2'de aynı şekilde devam etmektedir.

15 MH numaralı kapsamında müşteriye özel verilecek iyi niyet hizmetinden yararlanma koşulları aşağıda verilmiştir:

- Sunulan özel iyi niyet prosedürü süresince aracın katettiği toplam mesafe 250.000 km'yi geçmemelidir.
- Servis işlemi, üretici kılavuzuna göre uygulanmıştır.
- Araçta standart olmayan modernizasyon mevcut değildir.
- 23S1 kodlu teknik servis önleminin uygulanmasından sonra 24 aylık süre içerisinde bulunuluyor olması gerekmektedir.
- VBM (güveni tesis etmek amaçlı uygulanan servis önlemi) faturalandırmak için başvuru türü 2-10 üzerinden fatura kesildiği halde bu TPI talimatları geçerlidir.

Yukarıda açıklanmış işlem için 15 MH numaralı liste kapsamı:

Servis ID numarası	Açıklama
2330	Enjeksiyon hattı
2340	Enjektör
2357	Lambda sonda
2358	Sıcaklık sensörü

2370	Yakıt dağıtıcısı
2371	Basınç ayar valfi
2372	Basınç sensörü
2373	Dağıtıcı çubuk
2374	Yüksek basınçlı pompa
2649	EGR gaz kelebeği
2637	EGR değiştirme valfi
2639	EGR valfi
2643	EGR soğutucusu
2672	Egzoz sıcaklık sensörü
2675	Fark basınç sensörü

15 MH Numaralarına ilişkin iyi niyet işlemleri hakkında BİLGİLENDİRME SAYFASI:

Sizin de bildiğiniz üzere SEAT S.A. yazılım güncellemesinin (servis önlemi 23S1) motorun ve parçalarının ömrüne olumsuz tesir etmediğini açık bir şekilde belirtmiştir. Resmi kurumlar, emisyon kontrol sistemi ömrünü olumsuz etkileyecek bir tesir olmadığı hususunda da hem fikirdir. Bu nedenle, müşteriler tarafından rapor edilmiş sorunlara yazılım güncellemesinin neden teşkil ettiği söylenemez.

Bununla birlikte, alınan teknik servis önlemlerinin müşteriler tarafından tespit edilmiş sorunları meydana getirmemiş olmasına rağmen SEAT, özel iyi niyet hizmet başvurularına dair şartları güncellemiştir. Buna göre, yukarıda belirtilmiş olan 15 MH numaralı onarım masrafları tamamen karşılanacaktır.

NOT

- Alınan teknik servis önlemlerinin, 15 MH numaralarına negatif olarak tesir etmemesi sebebiyle, yukarıda listelenmiş 15 MH numaralı bir hasar bildiren müşteriye, şüpheye yer bırakmaksızın araçta daha önceden uygulanmış olan teknik servis önlemlerinin, bu soruna sebep olacağına veya bu önlemlerin araç performansında negatif tesir yaratacağına dair bir kanıt mevcut olmadığını açıklamamız büyük önem taşımaktadır.
- Ayrıca bu önemli mesaj, müşteriye onarım siparişi, sipariş sayfası, fatura veya kıyaslanabilir başka dokümanlara ilişkin bir bilgilendirme sayfası vasıtasıyla bildirilmelidir.

SAGA/2 çerçevesinde bir EA189 aracı, yukarıda listelenmiş 15 MH numaralarından biri kapsamında iyi niyet hizmeti alması için onay verilirse, aşağıda belirtilmiş işlemleri UYGULAMALISINIZ.

Aksi durumda SEAT, meydana gelen masrafları karşılayamaz.

1. Müşteriye, uygulanmış teknik önlemlerin bu hataya sebep olacağına veya bu önlemlerin araç performansında negatif tesir yaratacağına dair bir kanıt mevcut olmaması sebebiyle sunulmuş olan özel iyi niyet işleminin, araçta daha önceden uygulanmış olan teknik önlem sebebiyle teklif edilmediğini yanlış anlaşılma mahal vermeyecek şekilde açıklayın.

NOT

Bu açıklamayı, onarım işlemi öncesinde müşteriye bildirmenizi şiddetle tavsiye ederiz.

2. Sağlanmış olan iyi niyet işlemine ait bir bilgi sayfası doldurun, çıktısını alıp imzalayın. Lütfen bu amaçla, hazırlanmış olan müşteri için bilgi sayfası örneğini kullanın. Bu şablonun metni DEĞİŞTİRİLMEMELİDİR.

3. Doldurulmuş olan örnek bilgilendirme evrakının bir kopyasını tercihen onarım siparişine, sipariş sayfasına, faturaya veya kıyaslanabilir başka bir dokümana ek olarak müşteriye teslim edin.

4. Bilgilendirme sayfasının bir kopyasını, işlemle ilişkili diğer dokümanlarla (örn. onarım siparişi, sipariş sayfası, fatura veya kıyaslanabilir başka bir doküman) birlikte muhafaza edin.

BİLGİLENDİRME SAYFASI (DEĞİŞİKLİKLERE İZİN VERİLMEZ):

Sağlanmış olan iyi niyet işlemine dair BİLGİ SAYFASI

(onarım siparişine, sipariş sayfasına, faturaya veya kıyaslanabilir başka bir dokümana ek olarak)

SEAT, aracınızda aşağıda belirtilmiş servis işlemini, özel olarak sağlanmış, gönüllü iyi niyet önlemi olarak ücretsiz şekilde uygulamıştır.

[Yukarıda belirtilen MH numaralarına bağlı servis hizmetine ilişkin standartlaştırılmış bir açıklama ekleyin].

Bu özel iyi niyet önlemi, araçta daha önceden uygulanmış teknik önlemin (servis önlemi 23S1), sizin belirtmiş olduğunuz soruna gerçekten sebep olacağına veya bu önlemin araç performansında negatif tesir yaratacağına dair bir kanıt mevcut bulunmamasından dolayı sunulmamıştır.

Saygılarımızla,

Yetkili Servis Kaşesi, Tarih, İmza

Faturalandırma Bilgileri

Onarım için başvuru

Başvuru tipi: 2-10

MH. No.: Hasar teşhisine dayanan (yukarıda listelenmiş olmalıdır)

İşçilik kodları: İş emrine dayanan

Materyal kodları: İş emrine dayanan

Bir iyi niyet hizmeti kapsamında yapılan onarımın faturalandırılması

SEAT, araçlarına geçmişte modernizasyonu yaptırmış olan müşterilerin, modernizasyonu şimdi yaptırana kıyasla dezavantajlı olmasını istememektedir. Bu sebeple SEAT, geçmişte modernizasyonu yapılmış, özellikle yukarıda belirtilmiş 15 MH numarasından birine ait ödemesi yapılmış tüm onarımların para iadelerini karşılayacak ve müşteriyi sanki güncellenmiş SAGA/2 iyi niyet hizmeti kapsamında alınan servis önlemlerinin, onarım öncesi de geçerliymiş gibi işlemini gerçekleştirecektir. Tüm para iade başvuruları, işlemlerin gerçekleştirildiği aynı ülkede faaliyet gösteren SEAT Yetkili Servislerine 31 Aralık 2017 tarihine kadar gerçekleştirilmiş olmalıdır.

Şayet bir müşterinin, kendisinden önce gerçekleştirilmiş olan onarım masraflarını talep etmesi ve SAGA iyi niyet güncellemesi kapsamındaki şartların yerine getirilmesi durumunda, SEAT yetkili servisi tarafından ilgili müşteriye masraflar değerinde bir servis indirim kuponu verilir. Şayet bu kupon müşteri tarafından reddedilirse, yetkili satıcı masrafları doğrudan nakit olarak karşılamalıdır. SEAT, müteakiben bu özel işlem masraflarını, müşteriye ödenmiş tutara kadar yetkili satıcıya iade edecektir.

Meydana gelen masraflar, SAGA/2 ile geçerli hale getirilmelidir.

Bir iadeyi gerekçelendiren müşteri opsiyonları ve yükümlülükler:

- 1) Müşteri, iyi niyet masraflarını talep eden başvurusunu serbestçe SEAT Yetkili Servisine gerçekleştirebilir. Bununla birlikte iade işlemi, ilgili onarımın yapıldığı aynı ülke dahilinde mümkündür.
- 2) Müşteri, iyi niyet masraflarını talep ettiği onarım işlemini, ya yetkili SEAT servisine ya da özel servise yaptırmış olması gerekir.
- 3) Müşteri servis güncellemesi sonrasında uygulanan 15 MH-numarasından biri baz alınarak önceki onarım için bir faturayı ibraz etmelidir. Bu fatura, müşterinin bu onarım masraflarının ne kadarını karşıladığını gösterir durumda olmalıdır.
- 4) Fatura, minimum ve açık şekilde aşağıdaki bilgileri barındırmalıdır:
 - a. Onarımı gerçekleştiren atölye (şirket adı, vb.)
 - b. Müşteri (adı, adresi, vb.)
 - c. Şasi numarası (VIN)
 - d. Toplam katedilen mesafe
 - e. Onarım tarihi
 - f. Uygulanmış onarım işleminin ve kullanılan parçaların açıklanması
 - g. Toplam masraflar
 - h. Müşteri tarafından karşılanmış masraflar
- 5) Masraf iadesi, sadece faturayı gerçekte ödeyenin (kişi veya şirketin) kendisine yapılması mümkündür.
- 6) Müşteri masraf talebini, en geç 31 Aralık 2017 tarihine kadar gerçekleştirebilir.
- 7) Müşteri masraf talebini, aynı onarım önlemi için sadece bir kereliğine gerçekleştirebilir.

Müşteri faturasının değerlendirilmesi

Geri iade başvurusunu başarılı bir şekilde gerçekleştirmek amacıyla, geçmişteki onarımın (faturada belgelenmiş olan) aşağıdaki kriterleri yerine getirmesi gerekir:

- 1) Faturada belirtilmiş olan onarım önlemi, iyi niyet işlemi tarafından kapsanan yukarıda belirtilmiş 15 MH numarasından birisine uygunluk göstermektedir.
- 2) Faturada verilmiş olan onarım tarihi, ilgili şasi numarası için uygulanmış olan 23S1 kodlu servis önlemi tarihinden zaman olarak daha sonra gelmektedir.
- 3) Faturada verilmiş olan onarım tarihi 30.06.2017 tarihinden önce gelmektedir.
- 4) Faturada belirtilmiş olan toplam kilometre bilgisi maksimum 250.000 km sınırının altındadır.
- 5) Onarım masrafları, daha önceki bir tarihte talep edilmemiştir.

Bedelin iadesine yönelik müşteri başvurusunun başarıyla değerlendirilmesi durumunda SEAT Yetkili servisinin oluşan giderler tutarında müşteriye bir Servis indirim kuponu vermiş olduğu varsayılır. Şayet bu kupon müşteri tarafından reddedilirse, yetkili satıcının masrafları doğrudan nakit olarak karşılaması beklenir.

Servis indirim kuponunun düzenlenmesi ve içeriği için minimum şartlar

Yetkili servisler, servis indirim kuponu içeriğine ve doldurulmasına ilişkin ayrıntılı açıklamaları distribütörden elde edeceklerdir.

Müşteri için servis indirim kuponunun nerede ve hangi durumlarda geçerli olduğu açık şekilde sergilenmiş olmalıdır.

Belirtilmesi gereken minimum bilgiler:

- Araç şasi numarası
- Yetkili servis numarası

...SEAT S.A KVPS veri bankası uyarınca

- servis indirim kuponu yüksekliği
- Hasara neden olan bileşenlerin MH.

...numarası....

Servis indirim kuponu olarak ödeme başvurusu

Masraf iadesini bir servis indirim kuponu formunda alma konusunda anlaşmaya varıldıysa (tercih edilen çözüm), işlemin SAGA/2 kapsamında servis indirim kuponunun oluşturulma tarihinde değil müşterinin servis indirim kuponunu kullandığında izin verildiği dikkate alınmalıdır.

Servis indirim kuponu sadece bir kez ve oluşturulma tarihinden itibaren 24 ay içerisinde kullanılmalıdır. Bu süre içerisinde kullanılmazsa kalan indirim tutarı geçersiz olur.

Lütfen SAGA/2 başvurusuna aşağıdaki bilgileri girin:

Başvuru tipi:

2-10

Şasi numarası (VIN)

Servis indirim kuponu gereğince

Yabancı-AP:

TBM1 00 CJ (Vouchers / Gutschein)

MH. No.:

Servis indirim kuponu gereğince (geri iade talebinin sebebi)

Hasar:

0090

Üretici kodu:

000

Nakit ödeme şeklinde geri iade talebi başvurusu

Şayet müşteri, nakit ödeme formunda geri iade talebi başvurusunda bulunursa, lütfen SAGA/2 başvurusuna aşağıdaki bilgileri girin:

Başvuru tipi:

2-10

Şasi numarası (VIN)

Müşteri aracı gereğince

Yabancı-AP:

TBM1 00 CG (Cash Payments / nakit ödemeler)

MH. No.:	Daha önceki bir zamana ait fatura (iade sebebi)
Hasar:	0090
Üretici kodu:	000

?:These documents are exclusively for internal use.