Exemple de processus de réclamation de garantie

Organigramme de réparation sous garantie

AGI Warranty Claim Center reçoit une demande de prise en charge via le portail iProtect contenant une estimation détaillée des coûts et toutes les pièces justificatives **https://iprotectclaims.com**

Si le véhicule est immobilisé sur le bord de la route, le concessionnaire indiquera au client l'atelier franchisé le plus proche pour effectuer la réparation. Si le véhicule nécessite une intervention, les frais d'assistance et de dépannage ne sont PAS couverts par la garantie.

Les informations de la demande sont traitées par le AGI Warranty Claim Center

Si des informations supplémentaires sont nécessaires, le AGI Warranty Claim Center contactera l'atelier via le portail iProtect ou par téléphone

Les dommages sont-ils couverts par la garantie ?

Oui

La demande est acceptée et le document d'approbation est émis via le portail iProtect détaillant les ajustements de coûts et le protocole de facturation

Non

La demande est refusée et une explication est fournie à l'atelier

Facturation Processus

Réparations effectuées dans le pays d'origine du client?

Oui

Exemple 1
La facture est établie pour les pièces et les coûts de main d'œuvre approuvés , TVA comprise, à l'ordre du Client.
L'atelier doit charger une copie de la facture dans le système iProtect .

Le AGI Warranty Claim Center règle les frais approuvés hors TVA avec l'atelier.
Le Client règle les éventuels frais non couverts et la TVA directement à l'atelier en récupérant la TVA dans le cadre de son processus normal de déclaration de TVA.

Non

Exemple 2
La facture est établie pour les pièces et les coûts de main d'œuvre approuvés , à l'ordre du Client.
Le Réparateur doit facturer avec une TVA nulle en déclarant la TVA à l'exportation, en indiquant le numéro de TVA du Client.
L'atelier doit charger une copie de la facture dans le système iProtect .

Le AGI Warranty Claim Center règle les frais approuvés hors TVA avec l'atelier.
Le client règle tous les frais non couverts et doit déclarer la facture de réparation comme une « importation » en récupérant la TVA dans son propre pays dans le cadre de son processus normal de déclaration de TVA.

Comment traiter une réclamation

Il est demandé au réparateur de bien vouloir suivre les étapes suivantes :

1. Veuillez obtenir le numéro VIN ou le numéro de garantie (lettres et chiffres) figurant dans la documentation **de la garantie globale** , ainsi que le nom et l'adresse de l'entreprise du client. **Sans ces informations, vous ne pourrez pas poursuivre le processus.**

2. Vérifiez que le véhicule a été entretenu conformément aux spécifications du constructeur et aux exigences de la garantie. La seule preuve d'entretien acceptée est une facture détaillée avec TVA ou un document équivalent (tableau de vidange, rapport d'entretien, etc.), indiquant la date d'entretien et le kilométrage.

3. Avec l'autorisation du propriétaire (y compris l'accord de payer tous les frais engagés qui ne font pas partie d'une réparation autorisée), effectuez tout démontage nécessaire, déterminez la cause exacte de la panne, créez une liste détaillée des pièces nécessaires avec le code/les coûts individuels et les heures de travail requises conformément aux calendriers de réparation du fabricant.

4. Pour soumettre sa demande de prise en charge, le réparateur doit se rendre sur le AGI Warranty Claim Center (iProtect) **https://iprotectclaims.com** . Lors de sa première visite sur le site, le réparateur devra créer un compte utilisateur en cliquant sur le lien « Créer un compte atelier » sur la page de connexion.

   Il devra fournir les informations suivantes :

   a. Une estimation détaillée des coûts de réparation contenant le kilométrage actuel, les détails du véhicule et du client, les codes des pièces et de la main-d'œuvre et les coûts de réparation complets,

   b. une copie du rapport de diagnostic,

   c. détails des services antérieurs si nécessaire,

   d. une description écrite des réparations comprenant une explication de la cause et des dommages subis,

   e. photographies/courtes vidéos des pièces endommagées et du véhicule en atelier.

   Le système guidera le réparateur étape par étape tout au long du processus de réclamation. Une fois toutes les informations nécessaires soumises, le réparateur recevra une réponse du AGI Warranty Claim Center sous deux heures.

5. Le **AGI Warranty Claim Center** se réserve le droit d'envoyer un expert indépendant pour inspecter le véhicule et les pièces endommagées. Le rapport servira à déterminer le montant de la prise en charge.

   Le réparateur sera informé si la réclamation est valable en tout ou en partie, par l'émission d'une Garantie de Paiement (GOP) via la plateforme iProtect pour le montant convenu, qui indiquera également les éléments non couverts par la garantie. Une fois la GOP acceptée, le réparateur peut procéder aux réparations jusqu'au montant convenu.

   Le AGI Warranty Claim Center ne peut accepter aucune demande de prise en charge sans garantie de paiement (GOP). Ne procédez à aucune réparation sans ce document.

6. Après avoir obtenu l'autorisation et effectué les réparations conformément au GOP, veuillez télécharger une copie détaillée de la facture de réparation sur le portail iProtect: **https://iprotectclaims.com**

7. Les paiements ne seront effectués que pour les dommages acceptés par le AGI Warranty Claim Center. Tous les frais de réparation supplémentaires et la TVA seront à la charge du client.

Si vous suivez les procédures ci-dessus, vos réclamations seront traitées rapidement et le risque de refus pour non-conformité sera réduit au minimum.

statut : 03.2025