
Circulaire

Réglementation de geste commerciale pour les camions électriques Designwerk

Traduction du document originale

Éditeur

Designwerk Technologies AG

www.designwerk.com

Membre du groupe Volvo

Validité

Il s'agit d'un document interne destiné aux partenaires de Designwerk.

1. Geste commercial

Le geste commercial est une participation volontaire ou la prise en charge des coûts de travaux de réparation sur des composants Designwerk, peu de temps après l'expiration de la garantie constructeur de Designwerk (DW). Un geste commercial pour des réparations sur des composants Volvo ou Daimler est exclue, à l'exception des cas où la cause du dommage est imputable à des composants Designwerk dans le sens de dommages consécutifs.

Cette réglementation des gestes commerciaux constitue une grille de décision pour le service après-vente DW en cas de demandes de gestes commerciaux par les partenaires DW, sans qu'il soit possible d'en déduire un droit à des prestations de gestes commerciaux. Un examen au cas par cas s'applique!

2. Conditions préalables

Les conditions de base suivantes s'appliquent à l'octroi de prestations de gestes commerciaux :

- Réclamation des coûts par le client (une participation générale à titre gracieux, pour la seule raison que les paramètres de la grille de geste tolérance sont remplis, n'est pas autorisée).
- Les intervalles d'entretien doivent être respectés, faute de quoi la participation sera refusée ou réduite à la discrétion du collaborateur du service après-vente DW, mais au minimum de 20 % du montant total.
- Les travaux de réparation doivent être effectués par un partenaire agréé de Designwerk ou par Designwerk elle-même.

3. Procédure

Le partenaire Designwerk soumet une demande de geste commercial, y compris un devis (selon le salaire de compensation de la garantie, les délais fixes DW et les conditions des pièces DW) à support@designwerk.com.

Le service clientèle DW examine la demande et communique la participation à bien plaisir par e-mail-réponse au partenaire DW. Le partenaire DW doit joindre cet e-mail de validation à la facture.

Une participation à bien plaisir prévaut sur la compensation avec un contrat d'entretien et de réparation Designwerk Diamond.

4. Geste commercial technique

Cette grille de tolérance régit le geste commercial technique. L'autorisation de prestations de complaisance correspondantes relève de la compétence décisionnelle des collaborateurs du service clientèle DW. Une participation à bien plaisir pour des montants de réparation < 1000.- CHF n'est pas prévue.

En cas de classement sur la base de l'âge et du kilométrage, c'est le premier atteint qui est pris en compte.

Âge du véhicule	Kilométrage	Participation à titre gracieux matériel jusqu'à	Participation à titre gracieux travail jusqu'à
< 18 mois	< 150 tkm	100 %	75 %
< 24 mois	< 200 tkm	75 %	50 %
< 36 mois	< 300 tkm	50 %	0 %
> 36 mois	> 300 tkm	0 %	0 %

5. Tolérance commerciale

Outre le geste commercial technique, le responsable de l'après-vente ou la direction peut décider d'une participation commerciale de grande envergure, dans certains cas jusqu'à une prise en charge des coûts à 100 %.

De même, la décision de prendre en charge une partie ou la totalité des frais en cas de réparations dues à des défauts de qualité connus ou à des anomalies élevées sur des composants DW est prise au cas par cas par le responsable du service après-vente et de manière globale par la direction.

6. Prestations supplémentaires

Cette grille de tolérance ne concerne que les travaux de réparation et les pièces de rechange de Designwerk et des partenaires DW. La prise en charge proportionnelle de prestations supplémentaires ou de prestations de tiers, telles que le remorquage, la location d'un véhicule de remplacement, les frais d'énergie, etc., peut être autorisée au cas par cas par le responsable du service après-vente, dans la mesure où la cause de la panne entre dans le cadre de cette grille de tolérance.

7. Validité

Cette règle s'applique jusqu'à nouvel ordre à partir du 1er avril 2024.

Designwerk Technologies AG