1.1 Informations sur le document

Le présent document est le Manuel de garantie cité dans le Contrat signé entre IVECO et le Concessionnaire (Manuel)

1.2 Objectif du document

Le Manuel décrit les responsabilités des parties suivantes :

- Le Concessionnaire
- Le Client
- IVECO

Selon les indications contenues dans le Manuel, le Concessionnaire peut déterminer les réparations qui sont couvertes par la garantie et celles devant être payées par le Client.

1.3 Destinataire du document

Le document est spécifiquement destiné aux Concessionnaires et au personnel assurant les tâches suivantes :

- préparation et présentation des demandes de garantie
- établissement du Livret de garantie
- explication des conditions de la garantie au Client

AVIS: *Toute dérogation à ce qui est établi dans le présent Manuel doit être autorisée par écrit par IVECO et le Concessionnaire.*

1.4 Validité du document

Les contenus du Manuel s'appliquent aux Concessionnaires IVECO.

1.5 Conventions utilisées dans le document

Pour faciliter l'identification des informations par le lecteur, le document utilise les conventions suivantes :

AVIS: *Cette mention indique des obligations, informations ou exigences capitales*

REMARQUE: *Cette mention indique des informations utiles venant compléter le sujet principal du paragraphe en question.*

1.6 Nouveautés du présent document

Date de publication	Version	Principales mises à jour
Juin 2020	4.0	Document simplifié en utilisant les règles de Langage simple

1.7 Nouveautés décrites en détail

La liste des modifications apportées au contenu de chaque section et de chaque chapitre du document est indiquée ci-dessous

Partie	Chapitre/Annexe	Principales mises à jour
I	Chapitre 1	Ajout d'une référence aux véhicules équipés de système télématique.
I	Chapitre 2	Ajout de nouveaux modèles de véhicules
I	Chapitre 3	Ajout de nouveaux types de garantie (B, G, V, Y, 0, 2, 3). Tableau des garanties mis à jour par gamme Ajout d'un contrôle sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire eTIM.
I	Chapitre 4	Ajout d'informations concernant l'utilisation impropre du véhicule enregistrées dans eTIM, limite kilométrique pour la gamme Légère, régénération forcée, remboursement du carburant. Liste récapitulative des composants non couverts par la garantie
I	Chapitre 5	Mise à jour des conditions de garantie de la batterie de traction. Ajout de garanties CFA (type B), ARLA (type G) et DEMO IVECO (type V et 2). Mise à jour de la règle d'utilisation du programme Reman en garantie.
I	Chapitre 6	-
I	Chapitre 7	La facture de vente n'est plus exigée. La limite kilométrique pour les moteurs Échange Standard n'est plus applicable. Ajout d'informations sur les pièces de rechange montées sur des véhicules non d'origine IVECO. Suppression du formulaire de la Garantie pièces détachées. Ajout **7.4 Conditions pour pièces de rechange spéciales**.
I	Chapitre 8	Ajout de critères de priorité de la garantie. Ajout d'une référence à eTIM et aux plans d'entretien interactifs.
I	Chapitre 9	Tous les chapitres ont reçu de nouveaux contenus.
I	Chapitre 10	Ajout de contrôles eTIM. Ajout de la référence à la documentation d'entretien. La signature du client sur l'Ordre de travail n'est plus obligatoire. Ajout d'une limite de temps à l'enregistrement des mouvements des composants. Ajout d'une exigence de documentation pour les pièces détachées prélevées d'autres véhicules. Responsable d'atelier autorisé à décrire l'intervention. Ajout d'une référence au tarif de main-d'œuvre. Harmonisation du temps de présentation d'une demande de garantie pour les contrats M&R et les autres demandes de garantie. Les factures de travaux externes ne doivent plus être obligatoirement jointes à la demande de garantie. Ajout d'une période de pause pour la demande de garantie Z014.
I	Chapitre 11	Mise à jour de tout le chapitre selon les nouvelles procédures.
I	Chapitre 12	La facture de l'attelage ne doit plus être obligatoirement jointe à la demande de garantie.
I	Chapitre 13	Ajout de référence aux PIP applicables.
I	Chapitre 14	Tous les chapitres ont reçu de nouveaux contenus.
I	Chapitre 15	-
I	Chapitre 16	Transféré de la Partie III.

Partie	Chapitre/Annexe	Principales mises à jour
I	Chapitre 17	Transféré de la Partie III. Ajout de test UDT sur la batterie. Mise à jour du test EasyBatt pour les systèmes **24 V**.
I	Chapitre 18	Transféré de la Partie III. Mise à jour de la gestion de la sécurité du produit.
II	-	Se référer aux règles spécifiques de marché.
III	-	Contient à présent le glossaire ayant été transféré de la Partie V. Mise à jour du glossaire. Contenus précédents transférés aux Chapitres 16, 17 et 18.
IV	-	Contient à présent toutes les Annexes transférées de la Partie V. Contenus précédents sur le manuel SAP transférés dans un autre document.
IV	Annexe 1	-
IV	Annexe 2	Mise à jour du fac-similé de l'Ordre de travail
IV	Annexe 3	Mise à jour de la liste des composants.
IV	Annexe 4	Ajout de références.
IV	Annexe 5	Ajout de références.
IV	Annexe 6	Ajout de références.
IV	Annexe 7	Ajout de références à des codes fictifs communs. Ajout de références à des codes fictifs locaux.
IV	Annexe 8	Ajout de références.
IV	Appendice 9	Ajout de référence à eTIM.
IV	Appendice 10	Ajout de la procédure WPA pour le moteur. Liste des opérations non incluses dans le temps de diagnostic. Le formulaire RRCC ne doit plus être obligatoirement joint à WPA.
IV	Appendice 11	Mise à jour du « Formulaire de notification d'accident ».
IV	Annexe 12	Suppression du « Formulaire d'accident ». Annexe à présent vierge.
IV	Annexe 13	Suppression du « Formulaire de la Garantie pièces détachées ». Annexe à présent vierge.
IV	Annexe 14	-
IV	Annexe 15	-
IV	Annexe 16	Mise à jour des contenus.
IV	Annexe 17	Mise à jour du « Formulaire de batterie ».
IV	Annexe 18	Ajout du « Formulaire du PIP de sécurité obligatoire refusé »

1.8 Introduction du présent Manuel

L'objectif fondamental de la gestion de la garantie est d'améliorer la satisfaction du client et d'augmenter la fidélisation à l'égard des produits IVECO. Le Concessionnaire doit à cet effet expliquer aux clients comment utiliser ses véhicules en tout sécurité et comment effectuer un entretien correct afin d'améliorer les performances et éviter des dépenses inutiles.

Dès lors que la garantie protège l'investissement du client, le Concessionnaire doit s'assurer que le client en comprend toutes les clauses et obligations. Tout le personnel du Concessionnaire doit également avoir parfaitement compris les conditions et les concepts de la garantie de façon à pouvoir en parler correctement aux Clients.

1.9 Le Manuel

Le présent Manuel fait partie intégrante du Contrat signé entre IVECO et le Concessionnaire. En suivant les instructions indiquées de ce Manuel, le Concessionnaire peut être sûr que les demandes en garantie seront présentées correctement.

Les conditions générales de la garantie IVECO sont également décrites dans le Livret de garantie. Certains autres contenus comme les conditions d'appel d'offres qui accompagnent tout véhicule neuf, peuvent également être décrits dans d'autres documents contractuels. Le présent document décrit en détail ces conditions et comprend également les informations associées suivantes :

- garantie pièces détachées
- extensions de garantie
- garantie sur les véhicules d'occasion
- contrats d'entretien et de réparation
- Programme d'amélioration du produit (PIP)
- Assistance ANS24

AVIS: *Toutes les garanties sont conformes à la législation en vigueur.*

1.10 Mise à jour des garanties

IVECO peut mettre à jour les informations contenues dans le présent Manuel et dans ce cas, il en informe le Concessionnaire au moyen d'un Bulletin de garantie. Le Concessionnaire est tenu d'imprimer les mises à jour et de les conserver dans un classeur jusqu'à la publication d'une version mise à jour du présent document. Les mises à jour ne sont pas effectuées à moins de six mois d'intervalle.

1.11 Confidentialité des informations relatives à la garantie

Les informations contenues dans le présent Manuel sont confidentielles. Le concessionnaire n'est pas autorisé à reproduire le Manuel ou à révéler les informations s'y rapportant.

Sommaire

1. RÈGLES GÉNÉRALES
2. RÈGLES SPÉCIFIQUES AU MARCHÉ
3. GLOSSAIRE
4. ANNEXES

Sommaire

Part 1. RÈGLES GÉNÉRALES . . . 1
1 Aspects concernant la garantie . . . 2
1.1 Garantie standard et commerciale . . . 2
1.1.1 Garantie Standard . . . 2
1.1.2 Garantie commerciale . . . 2
1.2 Concepts concernant l'enregistrement de la garantie . . . 3
1.2.1 Temps d'enregistrement de la garantie . . . 3
1.2.2 Date de début de garantie : règles générales . . . 3
1.2.3 Date de début de garantie : véhicules vendus, mais non immatriculés . . . 3
1.2.4 Date de début de garantie : Véhicules de démonstration du Concessionnaire . . . 3
1.2.5 Enregistrement de la date de début de la garantie . . . 3
1.2.6 Enregistrement de la date de début de la garantie : comment se faire aider . . . 3
1.2.7 Conditions pour l'enregistrement de véhicules en stock . . . 4
1.2.8 Avertissements relatifs aux véhicules équipés d'un système télématique . . . 4
1.2.9 Documents d'enregistrement de la garantie . . . 5
1.2.10 Livraison du véhicule au Client . . . 5
1.3 Responsabilités de la garantie . . . 7
1.3.1 Responsabilités d'IVECO . . . 7
1.3.2 Responsabilité du Concessionnaire . . . 7
1.3.3 Support du Concessionnaire aux ateliers agréés . . . 7
1.3.4 Responsabilité des ateliers agréés . . . 7
2 Types de gammes de véhicules . . . 9
2.1 Gammes de véhicules . . . 9
2.1.1 Gammes de véhicules inclus dans la garantie . . . 9
3 Liste des garanties . . . 11
3.1 Garanties disponibles . . . 11
3.1.1 Introduction . . . 11
3.1.2 Type de garantie et responsable de l'approbation . . . 11
3.1.3 Validité de la garantie et ancienneté du véhicule . . . 12
4 Exclusions générales pour toutes les garanties . . . 17
4.1 Exclusions générales . . . 17
4.1.1 Introduction . . . 17
4.1.2 Validité de la garantie . . . 17
4.1.3 Limites de la garantie . . . 17
4.1.4 Réparations exclues de la garantie . . . 17
4.1.5 Activités d'entretien exclues de la garantie . . . 18
4.1.6 Autres activités exclues de la garantie . . . 18
4.1.7 Les consommables et composants soumis à usure sont exclus . . . 18
4.1.8 Enregistrements et réglages couverts . . . 18
4.1.9 Fluides et carburants reconnus . . . 19
4.1.10 Composants non couverts par la garantie . . . 19
4.1.11 Exceptions pour les composants . . . 19
5 Descriptions de garantie . . . 21
5.1 Demandes d'intervention sous garantie . . . 21
5.1.1 Le rôle des services de garantie . . . 21
5.1.2 Critères généraux . . . 21

5.2 Descriptions de garantie . . . 23
5.2.1 Présentation de tous les types de garantie . . . 23
5.2.2 Garantie pendant la première année (garantie de type A) . . . 23
5.2.3 Deuxième année Garantie Chaîne cinématique (Garantie de type L) . . . 23
5.2.4 Deuxième année de garantie - Extra chaîne cinématique (Garantie de type J) . . . 23
5.2.5 Garantie Batterie de traction (garantie de type A 1re année- Type J 2e, 3e, 4e année) . . . 24
5.2.6 Troisième année Garantie Chaîne cinématique (Garantie de type 4) . . . 24
5.2.7 Garantie quinquennale du turbocompresseur (Garantie de type O) . . . 25
5.2.8 Utilisation de pièces Échanges Standard . . . 25
5.3 Garanties avant livraison . . . 27
5.3.1 Garantie avant livraison (PDI) de type Z . . . 27
5.3.2 Coûts de PDI remboursés . . . 27
5.3.3 Calendrier des activités de PDI . . . 27
5.3.4 Exceptions de l'activité de PDI par rapport aux procédures normales . . . 27
5.3.5 Garantie Extra PDI (XPDI) de type F . . . 27
5.3.6 Restrictions XPDI . . . 28
5.4 Garantie CFA (garantie de type B) . . . 29
5.4.1 Actions axées sur le Client (CFA) . . . 29
5.4.2 Informations fournies . . . 29
5.5 Garantie ARLA (garantie de type G) . . . 31
5.5.1 Garantie d'activités d'analyse de vie résiduelle (ARLA) . . . 31
5.5.2 Informations fournies . . . 31
5.5.3 Coûts remboursés . . . 31
5.6 Garanties demo du marché IVECO (type 2 et type V) . . . 33
5.6.1 Conditions générales pour les véhicules de démonstration IVECO . . . 33
5.6.2 Véhicules de démonstration du concessionnaire . . . 33
5.6.3 Récapitulatif des garanties de démonstration . . . 33
5.6.4 Demande au titre de la garantie pour les véhicules de démonstration IVECO . . . 35
5.6.5 Garantie pour les véhicules de démonstration IVECO de propriété d'IVECO (garantie de type V) . . . 35
5.6.6 Garantie pour les véhicules de démonstration IVECO vendus au Concessionnaire (garantie de type 2) 35
5.6.7 Garantie pour les véhicules de démonstration IVECO vendus au Cliente . . . 36
5.6.8 Vente par des marchés locaux IVECO . . . 36
5.6.9 Vente du Concessionnaire . . . 36
5.6.10 Vente de véhicules de démonstration du marché IVECO comme véhicules d'occasion . . . 36
6 Garanties commerciales . . . 39
6.1 Garantie commerciale (garantie de type C) . . . 39
6.1.1 Introduction . . . 39
6.1.2 Définition de la garantie commerciale . . . 39
6.1.3 Conditions de la garantie commerciale . . . 39
6.1.4 Exclusions . . . 39
7 Garantie pièces de rechange . . . 41
7.1 Garantie pièces de rechange (garantie de type D) . . . 41
7.1.1 Description de la garantie pièces détachées . . . 41
7.1.2 Applicabilité aux pièces montées pendant la garantie standard . . . 41
7.1.3 Applicabilité aux pièces vendues au comptoir . . . 41
7.1.4 Applicabilité aux pièces montées par un atelier IVECO . . . 41
7.1.5 Applicabilité aux pièces en stock . . . 41
7.1.6 Demande de garantie pour des pièces détachées en stock . . . 42
7.1.7 Demande pour des déflecteurs d'huile et des garnitures . . . 42
7.1.8 Conditions de la garantie pièces détachées . . . 42
7.1.9 Exclusions . . . 43
7.2 Principaux groupes installés sous garantie de service (garantie de type Q) . . . 45
7.2.1 Conditions de la garantie . . . 45

7.3 Procédures de réclamation pour la garantie pièces de rechange . . . 47
7.3.1 Règles générales . . . 47
7.3.2 Responsabilité du Concessionnaire . . . 47
7.3.3 Client qui s'adresse audit Concessionnaire . . . 47
7.3.4 Client qui s'adresse à un autre Concessionnaire . . . 47
7.3.5 Client qui s'adresse à un autre Concessionnaire pour des achats au détail . . . 48
7.3.6 Pièces détachées montées sur des véhicules non d'origine IVECO . . . 48
7.3.7 Remboursement des coûts de main-d'œuvre . . . 48
7.3.8 Demandes pour des groupes défectueux . . . 48
7.4 Conditions pour pièces de rechange spéciales . . . 49
7.4.1 Pièces détachées spéciales . . . 49
7.4.2 Moteurs et boîtes de vitesses Échange Standard . . . 49
7.4.3 Batteries d'origine . . . 49
7.4.4 Value Line et produits All Makes . . . 49
7.4.5 Batteries Value Line . . . 49
7.4.6 Pièces détachées Nexpro . . . 49
8 Contrats de Elements . . . 51
8.1 Contrats de maintenance et réparation (M & R) . . . 51
8.1.1 Description du contrat M&R . . . 51
8.1.2 Contrôles préliminaires . . . 51
8.1.3 Priorité des garanties . . . 51
8.1.4 Informations sur les travaux d'entretien et de réparation . . . 52
8.1.5 Types de contrat M&R . . . 52
8.2 Services fournis selon les contrats M & R . . . 53
8.2.1 Services d'entretien . . . 53
8.2.2 Tolérance des services d'entretien . . . 53
8.2.3 Entretien au-delà de la période de tolérance . . . 53
8.2.4 Services Chaîne cinématique . . . 54
8.2.5 Services Extra chaîne cinématique . . . 54
8.2.6 Assistance pour l'embrayage et les freins . . . 54
8.2.7 Couvertures additionnelles . . . 54
8.3 Contrats d'extension de garantie (EW) . . . 55
8.3.1 Contrat EW . . . 55
8.3.2 Modalités des contrats EW . . . 55
8.3.3 Conditions des contrats EW . . . 55
8.3.4 Types de contrat EW . . . 55
8.3.5 Services Chaîne cinématique . . . 55
8.3.6 Services Extra chaîne cinématique . . . 55
8.3.7 Couvertures additionnelles . . . 56
8.4 Exclusions pour contrats de M & R et EW . . . 57
8.4.1 Liste des exclusions . . . 57
8.5 Procédures des contrats de M & R et EW . . . 61
8.5.1 Remboursement des coûts de main-d'œuvre . . . 61
8.5.2 Remboursement des pièces détachées . . . 61
8.5.3 Remboursement des Pièces Échange Standard . . . 61
8.5.4 Remboursement des lubrifiants . . . 61
8.5.5 Réparations nécessitant une autorisation préalable . . . 61
9 Garantie occasions . . . 63
9.1 Garantie sur les véhicules d'occasion . . . 63
9.1.1 Garanties pour les véhicules d'occasion . . . 63
9.1.2 Vérifications à effectuer avant d'engager une réparation . . . 63

9.2 Extension de garantie pour véhicules d'occasion (garantie de type 6). . . . 65
9.2.1 Définition de la garantie . . . 65
9.2.2 Couverture de la garantie . . . 65
9.2.3 Date de début et durée . . . 65
9.2.4 Conditions et limitations . . . 65
9.2.5 Couverture pour les véhicules d'occasion Stralis Euro 6 . . . 65
9.2.6 Garantie ATS. . . . 65
9.2.7 Franchises pour dommages . . . 66
9.2.8 Franchises pour dommages . . . 66
9.2.9 Présentation de la demande de garantie . . . 66
9.3 Contrats M & R pour véhicules d'occasion . . . 67
9.3.1 Couverture du contrat M&R . . . 67
9.3.2 Date de début et durée . . . 67
9.3.3 Conditions et limitations . . . 67
9.3.4 Entretien de véhicules d'occasion couverts par un contrat M&R . . . 67
10 Le processus de garantie . . . 69
10.1 Le processus à l'atelier. . . . 69
10.1.1 Rôle du Concessionnaire . . . 69
10.1.2 Tâches du Concessionnaire lors de l'acceptation du véhicule. . . . 69
10.1.3 Checklist de l'analyse des défauts . . . 69
10.1.4 Autorisations préalables . . . 70
10.2 La demande de service . . . 73
10.2.1 Conditions requises pour l'Ordre de travail . . . 73
10.2.2 Contenus de l'Ordre de travail . . . 73
10.2.3 Gestion des réparations supplémentaires . . . 74
10.3 Gestion de la documentation. . . . 75
10.3.1 Conditions requises pour la documentation . . . 75
10.3.2 Documentation relative à la réparation : . . . 75
10.3.3 Documentation des composants utilisés . . . 75
10.3.4 Documentation sur la main-d'œuvre. . . . 76
10.3.5 Documentation relative à la session de réparation : . . . 76
10.3.6 Documentation des fournisseurs externes . . . 76
10.3.7 Enregistrements comptables . . . 76
10.3.8 Documentation technique. . . . 77
10.4 Activité du technicien . . . 79
10.4.1 Rôle des Techniciens . . . 79
10.4.2 Contenus du rapport . . . 79
10.4.3 Contrôles finaux de qualité. . . . 79
10.5 Temps de travail . . . 81
10.5.1 Temps accordé pour les réparations. . . . 81
10.5.2 Chronométrage des réparations en atelier . . . 81
10.5.3 Gestion des interruptions de travail . . . 81
10.5.4 Chronométrage des réparations sur le terrain . . . 81
10.6 Administration de la garantie. . . . 83
10.6.1 Rôle du Responsable de la garantie. . . . 83
10.6.2 Contrôles de la demande au titre de la garantie. . . . 83
10.6.3 Contenus de la demande au titre de la garantie. . . . 83
10.6.4 Conditions de la gestion de la demande de garantie. . . . 83
10.6.5 Conditions pour des réparations effectuées par des tiers. . . . 84
10.6.6 L'identification correcte du véhicule . . . 84

10.7 La procédure de présentation de la réclamation . . . 85
10.7.1 Soumettre une demande de garantie . . . 85
10.7.2 Codes de défaillance . . . 85
10.7.3 Codes de défaut . . . 86
10.7.4 Codes de main-d'œuvre . . . 86
10.7.5 Opérations en Économie . . . 86
10.7.6 États de la demande de garantie . . . 87
10.8 Causal part . . . 89
10.8.1 Définition de pièce causale . . . 89
10.8.2 Identification de la Pièce causale . . . 89
10.8.3 Cas particuliers : Référence de pièce ambiguë . . . 89
10.8.4 Cas particuliers : aucun remplacement de composants . . . 89
10.8.5 Cas particuliers : aucune pièce causale . . . 89
10.8.6 Cas particuliers : composants non d'origine IVECO . . . 90
10.9 Délais et recours pour les réclamations sous garantie . . . 91
10.9.1 Conditions requises pour la présentation de la demande de garantie . . . 91
10.9.2 Dates importantes . . . 91
10.9.3 Délais pour la soumission de la demande de garantie . . . 91
10.9.4 Présentation de la documentation de la demande de garantie . . . 91
10.9.5 Gestion des demandes de garantie en attente . . . 91
10.9.6 Appel des demandes de garantie . . . 92
10.9.7 Erreurs dans les demandes de garantie . . . 92
10.9.8 Remboursement de la garantie . . . 92
10.9.9 Écarts dans les remboursements . . . 92
11 Audit . . . 93
11.1 Audit et amélioration des processus de service . . . 93
11.2 Réglages manuels . . . 95
11.3 Réglages électroniques sans certificat du système de gestion des revendeurs . . . 97
11.4 Réglages électroniques avec certificat du système de gestion des revendeurs . . . 99
11.4.1 Conditions requises pour le système de gestion du Concessionnaire aux fins d'attestation . . . 99
11.5 Liste de vérification électronique : systèmes de gestion des revendeurs . . . 101
11.5.1 Description du fonctionnement . . . 101
11.5.2 Sécurité et autorisation . . . 101
11.6 Exigences fonctionnelles détaillées . . . 103
11.6.1 Critères d'acceptation pour la documentation générée par ordinateur . . . 103
11.6.2 Informations de l'en-tête de l'Ordre de réparation . . . 103
11.6.3 Données concernant la main-d'œuvre . . . 103
11.6.4 Données relatives aux composants . . . 104
11.6.5 Remarque sur les dates . . . 104
11.6.6 Modification des données . . . 105
11.6.7 Exemples de rapports . . . 105
11.7 Glossaire des termes . . . 109
11.8 Exigences des applications . . . 111
11.8.1 Gestion de la configuration . . . 111
11.8.2 Les conditions requises pour les systèmes d'entreprise sont vérifiées par le Concessionnaire . . . 111
11.8.3 Autres conditions requises pour la liste d'audit . . . 111
11.9 Procédure d'audit de la garantie . . . 115
11.9.1 Échantillon sélectionné de façon aléatoire . . . 115
11.9.2 Échantillon ciblé avec précision . . . 115
11.9.3 Exemple d'extrapolation pour le calcul de rétrofacturation : . . . 116
11.10 Règles de débit et application . . . 117

12 Services ANS24 . . . 123
12.1 Services ANS24 . . . 123
12.1.1 Description du service . . . 123
12.1.2 Informations enregistrées . . . 123
12.1.3 Conditions de remboursement . . . 124
12.1.4 Coûts de récupération du véhicule . . . 125
12.1.5 Gestion de la réclamation ANS24 sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire . . . 125
13 Programmes d'amélioration du produit (PIP) . . . 127
13.1 Programme d'amélioration du produit (PIP) . . . 127
13.1.1 Description des programmes d'amélioration du produit (PIP) . . . 127
13.1.2 PIP obligatoire lié à la sécurité . . . 127
13.1.3 PIP obligatoire . . . 127
13.1.4 PIP ciblé . . . 127
13.1.5 PIP réglementaire . . . 127
14 Gestion pièces déposées et causal parts . . . 129
14.1 Gestion des pièces défectueuses . . . 129
14.1.1 Pièces défectueuses et pièces causales . . . 129
14.1.2 Pièce défectueuse à retourner . . . 129
14.1.3 Pièces causales à conserver . . . 129
14.1.4 Pièces défectueuses qui sont également des pièces causales à conserver . . . 129
14.1.5 Les pièces défectueuses demandées par un Warranty Recall (Rappel de pièces en garantie) et par l'équipe Reman . . . 129
14.1.6 Condition de retour des pièces défectueuses . . . 130
14.2 Procédure de retour des pièces déposées . . . 131
14.2.1 Étiquetage des pièces défectueuses devant être retournées . . . 131
14.2.2 Instructions pour la préparation des pièces défectueuses . . . 131
14.2.3 Procédure de restitution des pièces défectueuses . . . 132
14.3 Procédure des pièces déposées . . . 133
14.3.1 Paiement de la demande de garantie . . . 133
14.3.2 Analyses des pièces défectueuses . . . 133
14.3.3 Vérification de la demande de garantie . . . 133
14.3.4 Refus de la demande de garantie après l'analyse de premier niveau . . . 134
14.3.5 Refus de la demande de garantie après l'analyse de second niveau . . . 134
14.3.6 Montants rétrofacturés . . . 134
14.3.7 Gestion des pièces défectueuses après le refus de la demande de garantie . . . 134
14.3.8 Contestation de la demande de garantie . . . 135
15 Véhicules de transit . . . 137
15.1 Gestion des véhicules de transit . . . 137
15.1.1 Garantie des véhicules en transit . . . 137
15.1.2 Véhicules en transit avec contrats M&R et EW . . . 137
15.1.3 Véhicules transférés définitivement . . . 137
16 Stockage du véhicule . . . 139
16.1 Procédure de stockage du véhicule . . . 139
16.1.1 Conditions de stockage du véhicule . . . 139
16.1.2 Acceptation du véhicule . . . 139
16.1.3 Contrôle de la batterie à la livraison . . . 139
16.1.4 Stockage du véhicule sur l'aire de stationnement . . . 140
16.1.5 Conditions de stationnement du véhicule : . . . 140
16.1.6 Déplacement des véhicules . . . 140

16.2 Procédures pendant le dépôt du véhicule . . . 143
16.2.1 Fréquence de l'entretien du véhicule . . . 143
16.2.2 Procédure de contrôle du moteur . . . 143
16.2.3 Procédure de contrôle de la batterie. . . . 143
16.2.4 Procédure de contrôle des pneumatiques : . . . 143
16.2.5 Inspection des véhicules avant la livraison (PDI) . . . 143
16.2.6 Gestion de la documentation d'entretien. . . . 144
17 Gestion des batteries . . . 145
17.1 Test de la batterie . . . 145
17.1.1 Introduction . . . 145
17.2 Test de la batterie UDT. . . . 147
17.2.1 L'instrument de diagnostic unifié (UDT) . . . 147
17.2.2 Procédure des tests UDT sur les batteries . . . 148
17.2.3 Résultats du test de la batterie . . . 149
17.2.4 Conditions requises pour la batterie . . . 149
17.2.5 Test sur les batteries pendant les interventions ANS24 . . . 149
17.2.6 Exceptions liées aux garanties pièces détachées . . . 150
17.2.7 Exclusions de la garantie . . . 150
17.3 Test de la batterie EasyBatt. . . . 151
17.3.1 L'instrument EasyBatt . . . 151
17.3.2 Procédure de contrôle de la batterie avec EasyBatt . . . 152
17.3.3 Utilisation obligatoire de la procédure EasyBatt . . . 153
17.3.4 Utilisation non obligatoire de la procédure EasyBatt . . . 153
17.3.5 Procédure EasyBatt pendant l'assistance ANS24 . . . 153
17.3.6 Remplacement de la batterie pour des contrats M&R et EW . . . 153
17.3.7 Exceptions pour les batteries RFId . . . 153
17.3.8 Exécution du test EasyBatt lors de la réception du véhicule . . . 154
17.3.9 Test EasyBatt des véhicules en stock . . . 154
17.3.10 Test EasyBatt avant livraison (B-PDI) . . . 154
17.3.11 Exécution du test EasyBatt après la livraison . . . 154
17.3.12 Procédure de recharge . . . 155
17.3.13 Gestion des systèmes **24 V** . . . 155
17.3.14 Conditions de fonctionnement des batteries RFId . . . 156
17.3.15 Demande de garantie pour les batteries RFId . . . 157
17.3.16 Temps des tests EasyBatt . . . 157
18 Gestion de la sécurité du produit . . . 159
18.1 Gestion de la sécurité du produit . . . 159
18.1.1 Guide opérationnel pour la déclaration de sinistres . . . 159
18.1.2 Procédure de gestion des sinistres . . . 159

Part 2. RÈGLES SPÉCIFIQUES AU MARCHÉ 1
1 Garantie commerciale (garantie de type C) 3
2 Principaux groupes installés sous garantie de service (garantie de type Q) 5
3 Le processus à l'atelier 7
4 La procédure de présentation de la réclamation 9
5 Délais et recours pour les réclamations sous garantie 11
6 Exigences fonctionnelles détaillées 13
7 Services ANS24 15
8 Gestion des pièces défectueuses 17
9 Procédure de retour des pièces déposées 19

Part 3. GLOSSAIRE 1
1 Glossaire des termes 2

Part 4. ANNEXES 1
1 Annexe 1a : Étiquette de retour pièce (fixée sur le composant) 2
2 Annexe 1b : Étiquette de retour pièce (collée sur la boîte) 3
3 Annexe 2 : Exemple d'ordre de travail 5
4 Annexe 3a : Fiche de contrôle de batterie 9
5 Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock 11
6 Annexe 4a : Composants inclus dans la garantie standard 13
7 Annexe 4b : Composants inclus dans les contrats Éléments 17
8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments 21
9 Annexe 5 : Liste des services 23
10 Annexe 6 : Structure de la demande d'interventions ANS 24 25
11 Annexe 7 : Codes fictifs 27
12 Annexe 8 : Montant de la franchise pour la garantie de véhicules d'occasion 29
13 Annexe 9 : Outils de communication avec le service garantie 31
14 Annexe 10 : Règles d'approbation préalable 33
15 Annexe 11 : Formulaire de notification des accidents_Déc_2019_v2 41
16 Annexe 12 43
17 Annexe 13 45
18 Annexe 14 : Bon de livraison du véhicule au client 47
19 Annexe 15 : Étiquette du moteur et étiquette du rechange : exemples contenant des données de numéro de série 49
20 Annexe 16 : Documents techniques à joindre 51
21 Annexe 17 : Fiche de test de batterie (quand il est impossible d'utiliser le test UDT et/ou EASYBATT) 55
22 Annexe 18 : PAP DE SÉCURITÉ OBLIGATOIRE (Programme d'Amélioration du Produit) REFUSÉ 57

Part 1. RÈGLES GÉNÉRALES

1.1 Garantie standard et commerciale

Les garanties standard et commerciales sont strictement liées à ce qui concerne l'assistance en atelier et risquent par conséquent d'être considérées à tort comme équivalentes. Le Concessionnaire doit être capable de les différencier afin de fournir aux Clients les informations exactes.

1.1.1 Garantie Standard

La garantie standard définit l'obligation de remplacer ou de restaurer les composants inutilisables ou défectueux. Ceci s'effectue par réparation des composants défectueux ou par leur remplacement par des composants neufs d'origine ou Échange Standard. Les travaux de réparation ou de remplacement sont gratuits pour le Client. Les conditions de la garantie définissent la durée et les limites de cette obligation.

1.1.2 Garantie commerciale

La garantie commerciale ne définit aucune obligation. Elle peut permettre une réparation et un remplacement à titre gratuit de composants, même après l'expiration de la période de garantie. La garantie commerciale doit être autorisée par écrit par IVECO au cas par cas.

1.2 Concepts concernant l'enregistrement de la garantie

1.2.1 Temps d'enregistrement de la garantie

La garantie doit être enregistrée via le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. Cette action doit être réalisée par le Concessionnaire dans les 10 jours à compter de la date de livraison du véhicule au Client final.

1.2.2 Date de début de garantie : règles générales

La date de début de la garantie est la date de la première immatriculation du véhicule. En règle générale, le Concessionnaire effectue l'immatriculation du véhicule au moment de la vente au Client. Si le Concessionnaire vend le véhicule à un revendeur ou un carrossier, l'immatriculation peut être reportée, mais doit être effectuée au plus tard dans les 6 mois à compter de la date d'émission de la facture du Concessionnaire au revendeur ou au carrossier. Si le véhicule n'est pas immatriculé après les 6 mois de la date de la facture, la date de début de garantie devra être la date de la facture plus 6 mois.

La date de début de la garantie est indiquée dans le Livret de garantie.

1.2.3 Date de début de garantie : véhicules vendus, mais non immatriculés

Pour les véhicules destinés à ne pas être immatriculés, la date de début de garantie sera la date de livraison du véhicule au Client final (à cet effet, la date de référence sera celle indiquée sur le reçu de livraison).

1.2.4 Date de début de garantie : Véhicules de démonstration du Concessionnaire

La date de début de la garantie correspond à la date à laquelle le véhicule a été mis sur la route pour la première fois par le Concessionnaire à des fins de démonstration ou d'essai.

Les véhicules de démonstration doivent être immatriculés comme tout autre véhicule.

1.2.5 Enregistrement de la date de début de la garantie

La date de début de la garantie doit être insérée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. L'enregistrement peut être réalisé par :

- le Concessionnaire à qui le véhicule a été facturé ou
- tout autre concessionnaire du pays auprès duquel le véhicule a été facturé

Seuls les Concessionnaires agréés peuvent insérer la date de début de la garantie sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.

Une fois insérée dans le système, la date de début de la garantie peut être modifiée. Le Concessionnaire doit à cet effet envoyer une demande à IVECO via l'outil WIT. La demande doit indiquer le motif de la modification et inclure toute la documentation justificative.

1.2.6 Enregistrement de la date de début de la garantie : comment se faire aider

Les Concessionnaires devraient toujours enregistrer la date de début de la garantie sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. En l'absence de droit d'accès au portail, ils peuvent présenter une demande via l'outil WIT.Si le Concessionnaire est autorisé à accéder dans SAP au portail MyB&st, mais s'il ouvre une demande WIT, cette dernière sera automatiquement fermée par IVECO.

La demande WIT doit inclure l'un des documents répertoriés ci-dessous, selon le type de véhicule :

Type de véhicule	Document à joindre
véhicule immatriculé	copie de l'immatriculation du véhicule
véhicule vendu, mais non immatriculé	• copie de la remise du document au client o • facture au Client final
vendu à un carrossier ou un revendeur	• copie de l'immatriculation du véhicule ou • copie de la remise du document au client o • facture IVECO au carrossier ou au revendeur
pour les véhicules en stock depuis plus de 3 mois	Document d'entretien en stock ou équivalent (voir fac-similé au point**5 Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock**)
véhicule en transit	• copie de l'immatriculation du véhicule • Document d'entretien en stock ou équivalent (voir fac-similé, si disponible, au point**5 Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock**) En l'absence de document disponible, le Concessionnaire doit ajouter une explication à la demande WIT).

AVIS: *La durée de stockage est le temps écoulé entre la réception du véhicule par le Concessionnaire et la date de début de la garantie.*

Si le Concessionnaire pouvant insérer la date de début via SAP sur le portail MyB&st ouvre au contraire une unité d'enregistrement WIT, IVECO annule l'enregistrement WIT.

1.2.7 Conditions pour l'enregistrement de véhicules en stock

Le Concessionnaire qui effectue la vente peut avoir besoin d'enregistrer la date de début de la garantie pour un véhicule qui est resté en stock pendant plus de 3 mois. En l'absence de document d'entretien en stock, le Concessionnaire doit faire ce qui suit avant de vendre le véhicule :

- remplacer l'huile moteur et le filtre,
- remplacer la batterie ou les batteries,
- insérer dans la WIT la documentation attestant les remplacements.

Tous les coûts associés sont payés par le Concessionnaire.

Pour toute information complémentaire sur les véhicules en stock, consulter le paragraphe **16.1 Procédure de stockage du véhicule**.

1.2.8 Avertissements relatifs aux véhicules équipés d'un système télématique

Quand le Concessionnaire insère la date de début de la garantie via SAP sur le portail MyB&st :

- La collecte des données par le système télématique est interrompue. Cette fonction est en règle générale activée automatiquement au moment de la production du véhicule.
- Des services télématiques spécifiques sont activés. Ceci correspond aux Clients ayant souscrit un contrat d'assistance télématique.

Si la date de début de la garantie est insérée en retard, l'activation des services télématiques souscrits par le Client sera également retardée.

1.2.9 Documents d'enregistrement de la garantie

Après avoir enregistré la date de début de la garantie, le Concessionnaire doit conserver la documentation à des fins de contrôles ultérieurs. La documentation dépend du type de véhicule :

Type de véhicule	Document demandé
véhicule immatriculé	copie de l'immatriculation du véhicule
véhicule non immatriculé	copie du document de livraison au client

1.2.10 Livraison du véhicule au Client

Lors de la livraison du véhicule au client, le Concessionnaire doit établir le bon de livraison **18 Annexe 14 : Bon de livraison du véhicule au client**)

1.3 Responsabilités de la garantie

Une bonne assistance permet de maintenir une bonne réputation du produit et de bonnes relations avec les clients. Pour offrir une bonne assistance, il est important de définir clairement les responsabilités respectives d'IVECO et du Concessionnaire

1.3.1 Responsabilités d'IVECO

IVECO est tenue de payer les réparations effectuées pendant la période de garantie ou ayant été autorisées au titre d'une garantie commerciale, conformément aux procédures et conditions décrites dans la dernière version du présent manuel ou dans un autre document relatif à la garantie, y compris les Bulletins de garantie.

1.3.2 Responsabilité du Concessionnaire

Le Concessionnaire est tenu de réaliser les activités suivantes :

- Réparer les véhicules pendant la période de garantie normale ou si autorisé au titre d'une garantie commerciale, conformément aux procédures et conditions décrites dans le présent manuel.
- Utiliser la solution la moins coûteuse pour la réparation du véhicule ou remplacer les pièces défectueuses, suivant la législation en vigueur et les meilleures pratiques.
- Supporter tous les coûts des consommables utilisés au cours des travaux de réparation couverts par une quelconque garantie, notamment les coûts d'électricité, de gaz, d'air comprimé, de produits de nettoyage, les fournitures de bureau, etc.
- Assister les ateliers agréés comme décrit ci-après.
- Informer le Client des conditions de la garantie.

1.3.3 Support du Concessionnaire aux ateliers agréés

Dans le cadre de l'assistance aux ateliers agréés, le Concessionnaire doit réaliser ce qui suit :

- Offrir une assistance technique et administrative pour la gestion des demandes de garantie en s'assurant que tous les contrôles nécessaires à la reconnaissance de la garantie sont effectués par l'atelier agréé.
- Respecter les conditions de la garantie décrites dans le présent manuel.
- Accorder rapidement les crédits et communiquer les informations transmises par IVECO.
- Payer directement chaque rétrofacturation ou note de débit transmise par IVECO.
- Organiser le remboursement par les sous-concessionnaires ou ateliers agréés dont ils sont responsables.

AVIS: *Le Concessionnaire a la responsabilité finale des contrôles et démarches effectués par les ateliers agréés.*

1.3.4 Responsabilité des ateliers agréés

Les ateliers agréés sont responsables des activités suivantes :

- Respecter les conditions de la garantie décrites dans le présent manuel.
- Inclure dans leurs factures tous les détails des composants utilisés, du service effectué et les heures travaillées.

AVIS: *Les factures émises par les ateliers agréés peuvent être utilisées pendant le processus d'audit en lien avec l'évaluation de la réparation.*

2.1 Gammes de véhicules

2.1.1 Gammes de véhicules inclus dans la garantie

Le tableau suivant indique les véhicules couverts par les conditions de garantie décrites dans le manuel.

Type de gamme	Nom	Heavy OFF/ON	Limite de charge
Gamme Légère	Daily	-	-
Moyenne	Eurocargo	-	< **18 t**
Lourde	Eurocargo (Supercargo)	Heavy ON	>= **18 t**
	Stralis (Tracteur et porteur)	Heavy ON	-
	X-WAY	Heavy ON	-
	S-WAY	Heavy ON	-
	Trakker	Heavy OFF	-

3.1 Garanties disponibles

3.1.1 Introduction

IVECO prendra en considération la demande de garantie d'un Concessionnaire uniquement si le Concessionnaire a suivi toutes les conditions et procédures décrites dans le présent manuel.

3.1.2 Type de garantie et responsable de l'approbation

La liste suivante répertorie les types de garantie et contient une description et une indication de la personne chargée des décisions à cet égard.

Type de garantie	Description	Décisionnaire	Remarque
A	Première année de garantie	Concessionnaire	-
B	Actions axées sur le Client (CFA)	IVECO	-
C	Garantie commerciale	IVECO	Nécessite l'approbation préalable d'IVECO.
D	Garantie pièces détachées	Concessionnaire	-
F	Garantie Extra PDI	Concessionnaire	Couvre les réparations et les interventions avant la date de début de la garantie.
G	Activités d'analyse de vie résiduelle (ARLA)	IVECO	Nécessite l'approbation préalable d'IVECO.
H	Programme d'amélioration du produit (PIP)	IVECO	-
J	Deuxième année de garantie	Concessionnaire	Applicable à Extra chaîne cinématique.
I	Extension de garantie	Concessionnaire	-
K	Droit de rappel	Concessionnaire	Disponible pour les cas ANS24
L	Deuxième année de garantie	Concessionnaire	Applicable à Chaîne cinématique.
M	Entretien programmé	Concessionnaire	Applicable aux services d'entretien programmé.
O	Garantie turbocompresseur	Concessionnaire	-
P	Achèvement véhicules	IVECO	Valide uniquement sur certains marchés.
Q	Garantie pièces détachées	Concessionnaire	Valide uniquement pour les groupes.
R	Contrats de réparation	Concessionnaire	Applicable uniquement aux interventions et réparations établies dans le contrat.
X/5	Contrats d'extension de la garantie	Concessionnaire	-
V	Garantie DÉMONSTRATION	Concessionnaire pour les pièces défectueuses IVECO pour l'entretien	-

Type de garantie	Description	Décisionnaire	Remarque
Y	Véhicules d'occasion PDI	Concessionnaire pour PDI IVECO pour les défauts détectés	Valide uniquement sur certains marchés.
Z	PDI	Concessionnaire	Couvre les contrôles avant la livraison du véhicule. Valide uniquement sur certains marchés.
0	Garantie de paiement (GOP)	-	Il ne s'agit pas d'une garantie. Applicable uniquement aux cas ANS24, pour gérer le paiement dans le cadre des réparations au titre de la garantie pour les véhicules en transit.
2	Garantie post DÉMONSTRA-TION	Concessionnaire	-
3	Coût total de propriété (TCO)	-	Il ne s'agit pas d'une garantie. Ne couvre aucun défaut. Est utilisée uniquement pour identifier des véhicules spécifiques sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. Ne peut pas être utilisée pour présenter une demande de garantie.
4	Troisième année de garantie Chaîne cinématique	Concessionnaire	Applicable à Stralis Tracteur MY2013
6	Véhicules d'occasion	Concessionnaire	Franchises différentes en fonction des marchés.

3.1.3 Validité de la garantie et ancienneté du véhicule

Les tableaux suivants décrivent le type de garantie applicable aux véhicules d'âge différent, regroupés par gamme de véhicule.

AVIS: *Les modèles ou véhicules différents pouvant avoir des couvertures ou limites kilométriques différentes en fonction du marché, le concessionnaire doit insérer le VIN correspondant sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire ou le portail eTim pour vérifier la couverture appropriée.*

AVIS: *Les camping-cars et les véhicules vendus à des Particuliers non assujettis à la TVA sont garantis 2 ans sans limite kilométrique. Ceci est valable pour toutes les gammes. Les seules exceptions sont décrites dans le chapitre* ***4.1 Exclusions générales****.*

Garanties applicables à la gamme Légère

Véhicule	Avant enregistrement	1re année	2e année	Après la 2e année
Daily Daily MY 2014 Daily MY 2016 Daily MY 2019	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	aucune
Daily Electric MY 2009 Daily Electric MY 2012	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	2e, 3e et 4e année sur la garantie Batterie de traction (type J), limite 450 cycles
Daily Electric MY 2014 Daily Electric MY 2016	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché Garantie Batterie de traction (J), limite 700 cycles	aucune
Daily Electric MY 2019	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché Garantie Batterie de traction (J), limite 800 cycles	aucune

Garanties applicables à la gamme Moyenne

Véhicule	Avant enregistrement	1re année	2e année	Après la 2e année
Eurocargo	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché	aucune

Garanties applicables à la gamme Heavy on Road

Véhicule	Avant enregistrement	1re année	2e année	Après la 2e année
Supercargo	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché	aucune
Production Stralis avant MY2013	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	aucune

Véhicule	Avant enregistrement	1re année	2e année	Après la 2e année
Stralis MY2013* E5 et E6 Modèles tracteurs (Facturé au Concession-naire avant le 31 décembre 2014)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	3e année Chaîne cinématique (type 4) selon le marché, limite kilométrique à **450 000 km** 3e, 4e et 5e année Turbocompresseur (type O) selon le marché, limite kilométrique à **700 000 km**
Stralis MY2013* E5 et E6 Modèles porteurs (Facturé au Concession-naire avant le 31 décembre 2014)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	3e, 4e et 5e année Turbocompresseur (type O) selon le marché, limite kilométrique à **700 000 km**
Stralis MY2013* E5 et E6 Modèles tracteurs (Facturé au Concession-naire après le 1er janvier 2015)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	3e année Chaîne cinématique (type 4) selon le marché, limite kilométrique à **450 000 km**
Stralis MY2013* E5 et E6 Modèles porteurs (Facturé au Concession-naire après le 1er janvier 2015)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	aucune
Stralis MY2016	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	aucune
X-WAY	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	aucune

Véhicule	Avant enregistrement	1re année	2e année	Après la 2e année
S-WAY	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché Extra chaîne cinématique (J), en fonction du marché	aucune

(*) Pour le Stralis MY2013, le Concessionnaire doit vérifier sur le portail SAP MyB&st si les types de garantie (O) et (4) sont présents et actifs.

Garanties applicables à la gamme Heavy off Road

Véhicule	Avant enregistre-ment	1re année	2e année	Après la 2e année
Trakker (produit avant le MY2013)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché	aucune
Trakker MY2013* E5 et E6 (Facturé au Concessionnaire avant le 31 décembre 2014)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché	3e, 4e et 5e année Turbocompresseur (type O) selon le marché, limite kilométrique à **700000 km**
Trakker MY2013* E5 et E6 (Facturé au Concessionnaire après le 1er janvier 2015)	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché	aucune
Trakker MY2016	PDI (type Z) Extra PDI (type F) Limite kilométrique en fonction du marché	Type A	Chaîne cinématique (type L) Limite kilométrique en fonction du marché	aucune

(*) Pour le Trakker MY2013, le Concessionnaire doit vérifier sur le portail SAP MyB&st si les types de garantie (O) et (4) sont présents et actifs.

4.1 Exclusions générales

4.1.1 Introduction

Les exclusions, conditions, limitations et exceptions indiquées ci-dessous s'appliquent à toutes les garanties IVECO décrites dans le présent manuel.

AVIS: *Aucune garantie ne couvre les dommages directs et indirects causés au Client par des produits défectueux.*

4.1.2 Validité de la garantie

La garantie est frappée de nullité si le dommage s'est produit dans les conditions suivantes :

- L'entretien programmé prescrit par IVECO n'a pas été effectué et ceci est à l'origine du défaut.
- Les carburants, lubrifiants, huiles ou fluides utilisés n'étaient pas ceux prescrits par IVECO.
- Les composants, les ensembles ou les logiciels fournis initialement par IVECO ont été trafiqués. Ceci comprend notamment les modifications du module électronique, du tachymètre, du tachygraphe numérique, du limiteur de vitesse, de la boîte de vitesses.
- Le véhicule a été chargé au-delà des limites de charge spécifiées par IVECO.
- Le véhicule a été utilisé dans des courses, des compétitions sportives officielles ou non officielles, des démonstrations d'adresse et des activités similaires.
- Le véhicule a été utilisé dans des carrières, sur des chantiers de construction ou des routes non asphaltées,

  AVIS: *exception faite pour les véhicules à traction intégrale et ceux de la gamme TRAKKER.*
- Le véhicule a été modifié sans autorisation écrite d'IVECO.
- Le véhicule et ses composants ont été utilisés de manière inappropriée et cette information est reportée sur le portail eTIM.

4.1.3 Limites de la garantie

La garantie est limitée aux pièces d'origine montées par IVECO. Les accessoires et équipements fournis par des tiers sont couverts par les garanties offertes par ces derniers. Les garanties de tiers doivent respecter les réglementations et le contrat de vente. Par tiers, on entend notamment, mais sans s'y limiter, les carrossiers ou les ateliers.

4.1.4 Réparations exclues de la garantie

Sont exclues de la garantie les réparations suivantes :

- Les appoints en fluides, d'air, d'huile ou d'eau qui peuvent être corrigés par une intervention d'entretien courant puisque les pertes ne sont pas considérées comme étant un défaut, mais la conséquence d'un manquement.
- La réparation de défauts dus à un manque d'entretien, de lubrification ou des opérations de nettoyage prescrites par IVECO.
- La réparation de dommages dus à l'usure normale liée à l'utilisation du véhicule.
- La réparation d'accidents, d'actes de vandalisme, de dommages causés par des tiers ou des événements atmosphériques extrêmes. Ces derniers comprennent les rayures et/ou éraflures de la carrosserie et les dommages liés.
- La réparation de défauts résultant de conditions d'utilisation et de conduite du véhicule non conformes aux prescriptions d'IVECO.
- La réparation de défauts résultant de dommages dus au montage de pièces détachées non autorisées par IVECO.

- Toute réparation ayant échoué.
- Toute réparation non nécessaire à la correction du défaut avéré.

4.1.5 Activités d'entretien exclues de la garantie

Sont exclues de la garantie toutes les activités d'entretien suivantes :

- Interventions d'entretien et de lubrification, y compris l'assistance programmée spécifiée pour chaque modèle dans les instructions d'utilisation.
- Rectification des freins
- Graissage des ressorts à lames.
- Remplacement des filtres et des bougies.
- Parallélisme et équilibrage des roues
- Alignement des feux.
- Recharge du système d'air conditionné.
- Régénération forcée du pot d'échappement.

4.1.6 Autres activités exclues de la garantie

Sont exclues de la garantie les activités suivantes :

- Les interventions nécessaires à la restauration des conditions initiales du véhicule tel que fourni par IVECO.
- Les interventions nécessaires à la réparation ou à la restauration de composants, d'ensembles ou de logiciels initialement fournis par IVECO, par exemple le module électronique, le tachymètre, le tachygraphe numérique, le limiteur de vitesse et la boîte de vitesses.
- Les enregistrements, réglages, resserrages, équilibrages et étalonnages si ces derniers ne sont explicitement inclus (voir le chapitre **4.1.8 Enregistrements et réglages couverts**).
- Tout diagnostic qui ne révèle pas de défaut du véhicule. Uniquement si les témoins ayant rendu l'activité de diagnostic nécessaire ne se sont pas allumés.
- Toute intervention normalement couverte par la garantie, mais qui rentre dans l'une des exclusions précédentes.

4.1.7 Les consommables et composants soumis à usure sont exclus

La garantie exclut également les consommables et composants soumis à usure, notamment, mais sans s'y limiter, les huiles, carburants, pneumatiques, ampoules, balais, filtres, courroies de transmission, amortisseurs, disques d'embrayage, butées en caoutchouc pour les suspensions, bougies, accessoires pour les freins.

4.1.8 Enregistrements et réglages couverts

La garantie couvre les enregistrements, réglages, serrages, équilibrages et étalonnages uniquement dans les cas suivants :

- Après une intervention effectuée pour corriger un défaut couvert par la garantie.
- Pour réparer un défaut d'un composant non soumis à un entretien programmé.
- Si nécessaire dans les 2 mois ou **10 000 km** à compter de la date de début de la garantie, au premier échu, pour les véhicules de gamme Lourde ou Moyenne.
- Si nécessaire dans les 2 mois ou **2000 km** à compter de la date de début de la garantie, au premier échu, pour les véhicules de gamme Légère.

AVIS: *Le Concessionnaire doit informer IVECO de cette dernière intervention via un rapport d'auto-résolution THD.*

4.1.9 Fluides et carburants reconnus

Le remplissage de fluides s'avérant nécessaire après la réparation d'un défaut couvert par la garantie est reconnu. Ce dernier comprend l'air, l'eau et tout autre fluide.

Le remboursement pour le carburant peut être autorisé uniquement si le niveau de carburant avant la réparation peut être démontré à l'aide d'une photographie. Les justificatifs photographiques doivent inclure le kilométrage et le niveau du réservoir. En l'absence de justificatif du niveau de carburant avant la réparation, le remboursement maximal correspond à **50 kg** de gaz ou à **50 l** de diesel.

4.1.10 Composants non couverts par la garantie

Les composants suivants peuvent avoir été endommagés ou avoir été soumis à une usure normale et ils ne sont donc pas couverts par la garantie.

- Embrayage
- Disques et plaquettes de freins
- Balais d'essuie-glace et d'essuie-glace arrière
- Fusibles et ampoules
- Filtres et pré-filtres (carburant, air, huile, gaz d'échappement, anti-pollen, dessiccateur)
- Tambours de freins, mâchoires de freins et plaquettes
- Courroies, si elles ne sont pas répertoriées dans le plan d'entretien
- Pneumatiques
- Amortisseurs
- Pare-chocs et butées en caoutchouc / bagues de suspension en caoutchouc
- Bougies (bougies à incandescence, bougies de démarrage, bougies de préchauffage)
- Capuchons de pédale et tapis de sol
- Feux
- Pare-brise
- Vitres
- Miroirs rétroviseurs

AVIS: *La liste susmentionnée n'est pas exhaustive.*

4.1.11 Exceptions pour les composants

La garantie couvre les composants répertoriés dans la section **4.1.10 Composants non couverts par la garantie** si le défaut n'est pas dû à l'usure ou à un dommage ou s'ils ont été endommagés à la suite d'un autre défaut couvert par la garantie. Le Concessionnaire doit inclure cette information dans les commentaires de la demande de garantie. L'Ordre de travail doit contenir une description du défaut et de la pièce causale, y compris des diagnostics techniques, des résultats de test et/ou des photographies).

5.1 Demandes d'intervention sous garantie

5.1.1 Le rôle des services de garantie

Le Concessionnaire doit toujours répondre rapidement aux demandes de services de garantie émises par les Clients. Ceci est fondamental pour maintenir la satisfaction du client. Dès lors que le produit est acheté directement par le Concessionnaire, il est de la responsabilité dudit Concessionnaire d'en contrôler le bon fonctionnement.

Les Clients se tournent vers le Concessionnaire pour obtenir une assistance et leur unique préoccupation est l'attention et le traitement dont il bénéficient.

5.1.2 Critères généraux

Quand un Client demande une intervention, le Concessionnaire doit vérifier si elle est couverte ou non par une garantie. Si le défaut s'est produit en dehors de la période de garantie, le Concessionnaire doit contrôler si une garantie commerciale peut s'appliquer (voir le paragraphe **6.1 Garantie commerciale (garantie de type C)**). Le Concessionnaire doit fonder sa décision sur les procédures décrites dans le présent manuel.

Si une réclamation n'entre pas dans les conditions de garantie, le Concessionnaire doit la rejeter. C'est le cas lorsque la période de garantie est échue, lorsque le véhicule a dépassé la limite kilométrique ou lorsque d'autres conditions de la garantie ne sont pas respectées. Dans tous les cas, le Concessionnaire doit expliquer clairement la situation au Client.

5.2 Descriptions de garantie

5.2.1 Présentation de tous les types de garantie

IVECO propose un programme rigoureux d'activités d'entretien pour l'utilisation correcte de tous les véhicules. Les activités d'entretien doivent être enregistrées dans le Livret de garantie. En l'absence de preuve de réalisation d'un entretien correct, IVECO n'offrira pas d'assistance au titre de la garantie. Le Livret de garantie doit être par conséquent conservé en lieu sûr avec tous les autres documents de circulation.

Les garanties durent jusqu'à l'atteinte par le véhicule des limites indiquées dans le Livret de garantie ou le contrat. Ces limites peuvent être exprimées en temps et/ou distance parcourue. Si la garantie spécifie les deux types de limite, elle prend fin à l'atteinte du premier des deux termes.

Toutes les activités d'assistance effectuées au titre de la garantie doivent être exécutées par le réseau d'assistance d'IVECO.

Les divers types de garantie sont décrits brièvement ci-dessous.

5.2.2 Garantie pendant la première année (garantie de type A)

La garantie de type A couvre le véhicule pendant les 12 premiers mois à compter de la date de début de garantie.

5.2.3 Deuxième année Garantie Chaîne cinématique (Garantie de type L)

Cette garantie couvre le véhicule pendant les 12 mois suivant la fin de la première année de garantie. Ceci signifie qu'elle couvre le véhicule du treizième au vingt-quatrième mois. Sur certains marchés locaux, cette garantie peut être accompagnée de limites de distance parcourue. Ceci signifie que la garantie expire lors de l'atteinte de la première des deux limites.

La garantie Chaîne cinématique comprend à titre indicatif, mais sans s'y limiter, les composants suivants :

Élément du véhicule	Composants
Moteur	Vilebrequin, coussinets de palier et de bielle, pignons de distribution, volant, pompe à huile, arbre à cames, poussoirs et culbuteurs, soupapes et sièges, pistons et segments, chemises, bielles, turbocompresseur, culasses et joints, bloc-cylindres, ensemble pompe à eau et moyeu de ventilateur.
Injection de carburant	Variateur d'avance, pompe d'injection/injecteurs-pompes (sauf étalonnage, usure et dommages dus à un carburant de basse qualité).
Boîte de vitesses	Carter d'engrenages, engrenages, arbres, fourchettes et tiges, coussinets
Arbre de transmission	Arbre de transmission, joint de cardan, palier central
Ponts	Essieux de traction, boîtier différentiel, pignon et couronne, carters différentiels, roulements, demi-arbres, répartiteur et réducteurs latéraux.

Pour la liste des exclusions, voir la section**4.1 Exclusions générales**. pour les détails, voir **6 Annexe 4a : Composants inclus dans la garantie standard**(Chaîne cinématique).

5.2.4 Deuxième année de garantie - Extra chaîne cinématique (Garantie de type J)

Cette garantie couvre le véhicule pendant les 12 mois suivant la fin de la première année de garantie. Ceci signifie qu'elle couvre le véhicule du treizième au vingt-quatrième mois. Sur certains marchés locaux, cette garantie peut être accompagnée de limites de distance parcourue. Ceci signifie que la garantie expire lors de l'atteinte de la première des deux limites.

La garantie Extra chaîne cinématique couvre tous les autres composants non inclus dans la 2e année de garantie Chaîne cinématique à l'exclusion des composants suivants :

Composants exclus	Opérations exclues
Batteries, embrayage, disques de frein, plaquettes de frein, balais d'essuie-glace, essuie-glace arrière, fusibles, ampoules, feux, pare-brise, vitres, filtres, tambours de frein, mâchoires de frein, garnitures de frein, courroies, pneus, amortisseurs.	Entretien, enregistrement, réglage, étalonnage, peinture, rectification des freins, graissage des ressorts à lames, remplacement des filtres et bougies, parallélisme des roues, équilibrage des roues, alignement des feux, recharge du système d'air conditionné.

Pour la liste des exclusions, voir la section**4.1 Exclusions générales**. Pour toute précision, consulter le**7 Annexe 4b : Composants inclus dans les contrats Éléments** (Extra chaîne cinématique).

5.2.5 Garantie Batterie de traction (garantie de type A 1re année- Type J 2e, 3e, 4e année)

Le Concessionnaire peut remplacer les batteries de traction défectueuses par des batteries neuves ou Échange Standard, après vérification technique par le biais de l'ouverture d'un ticket THD sur le système ASIST. Pour pouvoir réclamer la batterie, IVECO doit donc constater le défaut de la batterie de traction.

IVECO peut demander au Concessionnaire de restituer la batterie de traction défectueuse.

La durée de la garantie pour la batterie de traction dépend du type de véhicule.

Modèle de véhicule	Durée de garantie
Daily Electric MY 2009 et MY 2012	4 ans ou 450 cycles équivalents
Daily Electric MY 2016 et MY 2016	2 ans ou 700 cycles équivalents
Daily Electric MY 2019	2 ans ou 800 cycles équivalents

5.2.6 Troisième année Garantie Chaîne cinématique (Garantie de type 4)

La Garantie de type 4 couvre le véhicule pendant les 12 mois suivant la fin de la deuxième année de garantie, elle prend donc effet 24 mois après la date de début de la garantie et dure 12 mois. Cette garantie comprend également une limite kilométrique maximale de **450.000 km**.

La garantie Chaîne cinématique comprend à titre indicatif, mais sans s'y limiter, les composants suivants :

Élément du véhicule	Composants
Moteur	Vilebrequin, coussinets de palier et de bielle, pignons de distribution, volant, pompe à huile, arbre à cames, poussoirs et culbuteurs, soupapes et sièges, pistons et segments, chemises, bielles, turbocompresseur, culasses et joints, bloc-cylindres, ensemble pompe à eau et moyeu de ventilateur.
Injection de carburant	Variateur d'avance, pompe d'injection/injecteurs-pompes (sauf étalonnage, usure et dommages dus à un carburant de basse qualité).
Boîte de vitesses	Carter d'engrenages, engrenages, arbres, fourchettes et tiges, coussinets
Arbre de transmission	Arbre de transmission, joint de cardan, palier central
Ponts	Essieux de traction, boîtier différentiel, pignon et couronne, carters différentiels, roulements, demi-arbres, répartiteur et réducteurs latéraux.

Pour la liste des exclusions, voir la section**4.1 Exclusions générales**. pour les détails, voir **6 Annexe 4a : Composants inclus dans la garantie standard**(Chaîne cinématique).

5.2.7 Garantie quinquennale du turbocompresseur (Garantie de type O)

La garantie du turbocompresseur prend effet à compter de la date de début de la garantie et dure 5 ans ou après que le véhicule a parcouru **700.000 km**, au premier des deux termes échus.

La garantie couvre les activités suivantes :

- remplacement et réparation du turbocompresseur
- remplacement des capteurs de vitesse et de l'actuateur
- remplacement des pièces détachées accessoires (raccords, garnitures) uniquement dans le cas d'un remplacement du turbocompresseur.
- Service Clients ANS 24 offert par le Centre d'Assistance Clients IVECO.

Elle ne couvre aucune autre réparation ou aucun autre remplacement. Par exemple ceux liés aux gaz d'échappement, à la vanne PDM, au capteur de vitesse ou à tout autre dommage s'y rapportant ou en résultant ne sont pas couverts. De même l'attelage n'est pas couvert.

Cette garantie est disponible dans les cas suivants :

- Modèles Stralis MY2013 E5/E6 et Trakker MY2013 E5/E6
- Véhicules facturés par IVECO au Concessionnaire avant le 31 décembre 2014.

Il est recommandé de consulter les services actifs sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire afin de vérifier si la garantie est valide pour un véhicule donné.

5.2.8 Utilisation de pièces Échanges Standard

Pour toutes les interventions effectuées après la première année de garantie, l'atelier doit utiliser des pièces Échange Standard dès lors qu'elles sont disponibles, selon ce qui est prévu dans le programme Échange Standard conformément aux meilleures pratiques professionnelles et standard. Se référer à la Partie II pour connaître les éventuelles contraintes réglementaires applicables aux différents marchés.

5.3 Garanties avant livraison

5.3.1 Garantie avant livraison (PDI) de type Z

Une inspection approfondie du véhicule est capitale pour la satisfaction du Client. Le Concessionnaire doit soumettre le véhicule à des vérifications avant de le livrer au Client. Les vérifications des inspections avant livraison (PDI) doivent être réalisées conformément aux instructions indiquées dans le document Temps de réparation standard (SRT, Standard Repair Times). Le Plan de pré-livraison et d'entretien d'IVECO contient des informations détaillées sur les inspections de chaque modèle.

Certains marchés ou certaines lignes de produit peuvent exiger des contrôles PDI supplémentaires.

5.3.2 Coûts de PDI remboursés

Une demande de garantie liée à une intervention PDI peut inclure uniquement les opérations décrites dans le document Temps de réparation standard. La garantie ne couvre pas les coûts des matériaux et les frais de déplacement qui sont à la charge du responsable de l'atelier, ni les coûts de main-d'œuvre autres que ceux indiqués dans le document Temps de réparation standard.

5.3.3 Calendrier des activités de PDI

Le Concessionnaire doit effectuer les contrôles prévus à proximité de la livraison au Client, mais pas avant 60 jours calendaires précédant la date de début de garantie et pas après que le véhicule n'ait atteint **1000 km**. Des limites kilométriques différentes peuvent s'appliquer sur certains marchés. Se référer au portail SAP MyB&st du Concessionnaire pour connaître la valeur exacte.

5.3.4 Exceptions de l'activité de PDI par rapport aux procédures normales

Le Concessionnaire peut dans certains cas différer l'activité de PDI et l'exécuter dans les 30 jours calendaires après la date de début de garantie. À cet effet, il faudra fournir des justifications dans la demande de garantie. Pour les contrôles de la PDI effectués après cette période de 30 jours ou après que le véhicule a dépassé les limites kilométriques, le Concessionnaire doit ouvrir une demande sur WIT pour décrire les raisons.

Si un véhicule doit être modifié par un tiers avant la livraison au Client, l'activité de PDI ne doit alors être effectuée par le Concessionnaire que lorsque le véhicule est prêt à être livré.

Les activités de PDI peuvent faire l'objet de conditions et de contraintes spécifiques au marché.

5.3.5 Garantie Extra PDI (XPDI) de type F

Cette garantie couvre tous les défauts détectés avant la livraison du véhicule au Client. Elle prend donc effet avant la date de début de la garantie. Sont exclus :

- Les dommages dus à un transport incorrect ou à une livraison incomplète du véhicule. Les demandes de garantie relatives à ces problèmes doivent être présentées conformément aux procédures logistiques.

Pour les dommages subis pendant le transport, se référer à la « Procédure relative aux dommages pendant le transport (2017) » indiquée dans la section Bulletin de garantie sur eTIM.

- Dommages dus à des conditions de stockage inadéquates
- Dommages dus à un manque d'entretien en stock
- Appoint de fluides

AVIS: *Le Concessionnaire est tenu de vérifier le bon état et la conformité du véhicule avant et après les configurations et/ou les modifications du véhicule.*

5.3.6 Restrictions XPDI

La garantie XPDI comprend les restrictions suivantes :

- Elle est valide 48 mois à compter de la date de production du véhicule.
- Elle n'est valide que jusqu'à ce que le véhicule ait parcouru **1000 km**.

Selon le marché, différentes restrictions peuvent s'appliquer.

5.4 Garantie CFA (garantie de type B)

5.4.1 Actions axées sur le Client (CFA)

Le programme CFA a pour but d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes afin de réduire au minimum les désagréments pour le client. IVECO transmettra à cet effet des communications spécifiques via les Bulletins de Service sur le portail eTIM.

5.4.2 Informations fournies

Les communications CFA contiennent les informations suivantes :

- véhicules concernés
- marchés et Concessionnaires concernés
- informations à recueillir
- actions à mettre en place
- composants et temps disponible (en unité de travail)
- instructions indiquant comment gérer les demandes de garantie CFA associées

Le type de garantie B pour les programmes CFA n'est valide que pour les véhicules et les actions spécifiés.

5.5 Garantie ARLA (garantie de type G)

5.5.1 Garantie d'activités d'analyse de vie résiduelle (ARLA)

IVECO peut demander des contrôles particuliers pour un nombre limité de véhicules spécifiques. À cet effet, sur demande d'IVECO, le Concessionnaire doit déposer des composants spécifiques et les restituer à IVECO à des fins d'analyse. Ces composants ne sont pas en panne.

Pour ce type de contrôles, IVECO enverra des demandes spécifiques qui seront indiquées dans un Bulletin de service ARLA sur le portail eTIM.

5.5.2 Informations fournies

Les demandes ARLA contiennent les informations suivantes :

- véhicules concernés
- composants à déposer
- instructions sur le mode de restitution des composants à IVECO

La garantie de type G s'applique uniquement aux véhicules et composants répertoriés dans la demande ARLA.

5.5.3 Coûts remboursés

IVECO rembourse les coûts de la main-d'œuvre et des matériaux. Pour obtenir le remboursement, le Concessionnaire doit présenter une demande de garantie de type G.

5.6 Garanties demo du marché IVECO (type 2 et type V)

5.6.1 Conditions générales pour les véhicules de démonstration IVECO

Les véhicules de démonstration IVECO sont des véhicules appartenant à IVECO qui, en règle générale, sont utilisés à des fins de démonstrations, d'expositions, d'essais de conduite et d'activités analogues. Après un certain temps, IVECO peut vendre ces véhicules aux Concessionnaires ou directement au Client.

Le type de garantie applicable aux véhicules de démonstration IVECO dépend du propriétaire.

Propriétaire du véhicule de démonstration	Garantie applicable
IVECO	Garantie démonstration (type V)
Concessionnaire	Garantie après démonstration (type 2)
Client	Garantie standard pour des modèles et véhicules spécifiques

AVIS: *Les garanties de type F et de type Z ne s'appliquent jamais aux véhicules de démonstration IVECO. La garantie de type H ne s'applique aux véhicules de démonstration IVECO que si cela est demandé dans le Bulletin PIP.*

Se référer au portail SAP MyB&st du Concessionnaire pour connaître les limites de temps et de kilométrage des garanties applicables aux véhicules de démonstration.

5.6.2 Véhicules de démonstration du concessionnaire

Les véhicules de démonstration du concessionnaire sont des véhicules achetés par le Concessionnaire et utilisés comme véhicules de démonstration à différentes fins. Le Concessionnaire doit enregistrer ces véhicules comme tout autre véhicule vendu. Les garanties standard seront donc valides après l'enregistrement. La date de début de la garantie correspond à la date à laquelle le véhicule a été mis sur la route pour la première fois à des fins de démonstration ou d'essai de conduite.

5.6.3 Récapitulatif des garanties de démonstration

Le tableau suivant récapitule les conditions de garantie appliquées aux véhicules de démonstration dans différentes situations.

Condition	Véhicule de propriété d'IVECO	Véhicule de propriété du Concessionnaire	Véhicule de propriété du Client
Type de garantie	Type V	Type 2	Garantie standard (types A, L et J, si prévue)
Services sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire	• -WDEMO pour les véhicules de la gamme Lourde et de la gamme Moyenne • -WDEML pour les véhicules de la gamme Légère	-FDEMO	Selon la garantie standard active

Condition	Véhicule de propriété d'IVECO	Véhicule de propriété du Concessionnaire	Véhicule de propriété du Client
Durée	• 18 mois à compter de la date de début de la garantie pour les véhicules de la gamme Lourde et de la gamme Moyenne • 12 mois à compter de la date de début de la garantie pour les véhicules de la gamme Légère	6 mois à compter de la date de vente au Concessionnaire	Selon la garantie standard active, à compter de la date de vente au Client
Limite kilométrique	• **150 000 km** pour les véhicules de la gamme Lourde et de la gamme Moyenne • **50 000 km**pour les véhicules de la gamme Légère	**2000 km** à compter de la date de vente au Concessionnaire	Selon la garantie standard active
Couverture	Identique à la garantie standard (pièces défectueuses), avec usure et entretien compris également	Selon la garantie standard active (uniquement pièces défectueuses)	Selon la garantie standard active (uniquement pièces défectueuses)
Autorisation préalable	Pour des pièces défectueuses : WPA uniquement si prévu dans les procédures normales. Pour l'usure et l'entretien : demander l'autorisation par e-mail comme indiqué ci-après. • Marchés de vente TCO (pour véhicules Lourds et Moyens) • Référence locale de marché IVECO pour les véhicules de DÉMONSTRATION (pour les véhicules Légers) L'e-mail en lien avec l'autorisation doit être joint à la demande de garantie.	WPA uniquement si prévu dans les procédures normales.	WPA uniquement si prévu dans les procédures normales.
Mettre à jour le service sur SAP	Ventes TCO (pour véhicules Lourds et Moyens) ou la référence locale de marché IVECO pour les véhicules de DÉMONSTRATION (pour les véhicules Légers) communique via WIT. • Date de vente au Concessionnaire et kilométrage ou • Date de vente au Client et kilométrage	Le Concessionnaire communique via WIT la date de vente au Client (facture de vente jointe)	-

5.6.4 Demande au titre de la garantie pour les véhicules de démonstration IVECO

Les demandes présentées pour la garantie de type V et de type 2 doivent toujours indiquer la pièce causalePour l'entretien et la réparation dus à l'usure normale, la pièce causale peut être parfois omise (voir le chapitre **Special-CasesNoCausalPart-03EA5169** pour toute précision).

5.6.5 Garantie pour les véhicules de démonstration IVECO de propriété d'IVECO (garantie de type V)

Cette garantie présente des caractéristiques différentes en fonction de la gamme du véhicule.

Caractéristiques	Gamme Lourde et gamme Moyenne	Gamme Légère
Type de service indiqué dans SAP	-WDEMO	-WDEML
Durée	18 mois à compter de la date de début de la garantie Activée et gérée par la maison mère IVECO	12 mois à compter de la date de début de la garantie Activée et gérée par la maison mère IVECO
Limite kilométrique	**150 000 km**	**50 000 km**

Les interventions relevant de la garantie standard (pièces défectueuse) sont régies par les conditions de la garantie standard. Par exemple, une autorisation préalable dans le cadre de la garantie n'est exigée que lorsque cela est spécifiquement indiqué dans les conditions de la garantie standard.

Les interventions ne relevant pas de la garantie standard doivent toujours être autorisées préalablement par e-mail. Ces interventions comprennent notamment les travaux d'entretien, les travaux de réparation dus à l'usure normale, etc. Le Concessionnaire doit recevoir une autorisation de la référence IVECO qui gère les véhicules de démonstration sur le marché. L'autorisation est émise par des départements différents selon la gamme du véhicule.

Gamme du véhicule	Autorisation préalable
Gamme Lourde et gamme Moyenne	Par les ventes TCO du marché local de la marque qui vend le service
Gamme Légère	Par la référence du marché IVECO pour les véhicules de démonstration. Le Responsable Produits, l'Assistance ventes ou une autre entité peuvent s'en charger.

L'e-mail en lien avec l'autorisation doit être joint à la demande de garantie.

AVIS: *La garantie ne couvrira pas les dommages dus à l'utilisation inappropriée du véhicule. Ces dommages doivent être payés par le responsable du dommage.*

5.6.6 Garantie pour les véhicules de démonstration IVECO vendus au Concessionnaire (garantie de type 2)

Cette garantie présente les caractéristiques suivantes :

Caractéristiques	Description
Type de garantie	Garantie de type 2 (Garantie après démonstration)
Type de service indiqué dans SAP	-FDEMO
Durée	6 mois à compter de la date de vente au Concessionnaire
Limite kilométrique	2 000 à compter de la date de vente au Concessionnaire

Les interventions relevant de la garantie standard (pièces défectueuse) sont régies par les conditions de la garantie standard. Par exemple, une autorisation préalable dans le cadre de la garantie n'est exigée que lorsque cela est spécifiquement indiqué dans les conditions de la garantie standard.

La garantie ne couvre pas les interventions qui ne font pas partie de la garantie standard. Ces interventions comprennent notamment les travaux d'entretien, les travaux de réparation dus à l'usure normale et sont à la charge du Concessionnaire.

AVIS: *La garantie ne couvrira pas les dommages dus à l'utilisation inappropriée du véhicule. Le Concessionnaire est tenu de payer ces coûts.*

5.6.7 Garantie pour les véhicules de démonstration IVECO vendus au Cliente

Quand un véhicule de démonstration IVECO est vendu à un Client et couvert par les garanties standard IVECO qui courent à partir de la date de la vente.

Période	Garantie applicable
1re année	Type A
2e année	Type L (Chaîne cinématique) ou type L + type J (Chaîne cinématique + Extra chaîne cinématique), selon le modèle de véhicule

Consulter le chapitre **5.2 Descriptions de garantie** pour toute information complémentaire sur la couverture, les limites, les exclusions et les restrictions applicables à ces garanties.

5.6.8 Vente par des marchés locaux IVECO

Le marché IVECO qui vend un véhicule de démonstration IVECO à un Concessionnaire ou un Client doit informer l'Agence centrale de garantie IVECO. Le vendeur doit à cet effet ouvrir une WIT « enregistrement d'unité » et doit indiquer les informations suivantes :

- date de vente
- kilométrage du véhicule au moment de la vente

IVECO est tenue de gérer les informations sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.

5.6.9 Vente du Concessionnaire

Le Concessionnaire qui vend un véhicule de démonstration IVECO à un Client doit informer l'Agence centrale de garantie IVECO. Le Concessionnaire doit à cet effet procéder comme suit :

- dans la section « Enregistrement d'unité » dans WIT, insérer les informations de vente,
- dans les informations de vente, insérer la phrase standard « véhicule de DÉMONSTRATION IVECO vendu au client le XX/XX/20XX »,
- joindre une copie de la facture au client mentionnant le VIN et la date du Contrat de vente.

IVECO mettra à jour le type de garantie et insérera la nouvelle date de début de la garantie dans SAP.

5.6.10 Vente de véhicules de démonstration du marché IVECO comme véhicules d'occasion

Sur certains marchés locaux, IVECO ou le Concessionnaire peuvent vendre des véhicules de démonstration IVECO aux Clients à titre de véhicules d'occasion. Dans ce cas, la garantie pour les véhicules d'occasion s'applique

(consulter le chapitre **9.1 Garantie sur les véhicules d'occasion** pour toute information complémentaire sur cette garantie). Les conditions suivantes s'appliquent :

- avant la vente, la garantie V est valide
- après la vente, la garantie pour véhicule d'occasion est valide

6.1 Garantie commerciale (garantie de type C)

6.1.1 Introduction

L'attention portée au Client améliore l'image d'IVECO et crée de bonnes relations avec ses clients. C'est la raison pour laquelle IVECO peut parfois autoriser des réparations en dehors des conditions normales de garantie.

6.1.2 Définition de la garantie commerciale

Une garantie commerciale (Garantie de type C) permet d'autoriser les réparations sur des véhicules quand aucune autre garantie n'est valide. Elle est également utilisée pour réparer les dommages normalement non couverts par des garanties.

6.1.3 Conditions de la garantie commerciale

IVECO doit autoriser toutes les réparations de la garantie commerciale. Le Concessionnaire doit à cet effet présenter une autorisation préalable de garantie (WPA). IVECO évaluera chaque cas et décidera de l'autoriser ou non. La réparation peut être remboursée totalement ou partiellement.

6.1.4 Exclusions

Les garanties commerciales ne présentent pas d'exclusions.

7.1 Garantie pièces de rechange (garantie de type D)

7.1.1 Description de la garantie pièces détachées

La garantie pièces détachées comprend les pièces achetées par le Client. Elle s'applique uniquement aux pièces d'origine IVECO.

7.1.2 Applicabilité aux pièces montées pendant la garantie standard

Les pièces montées pendant la période de validité d'une garantie standard sont payées par IVECO. C'est la raison pour laquelle elles ne sont pas couvertes par la garantie pièces détachées, mais par la garantie standard active. Ces garanties sont de type A, J, L, I, X/5, M, R, F, 4, O et 6. Les pièces sont couvertes jusqu'au terme de la période de garantie active.

Si plusieurs pièces se détériorent pendant la période de garantie du véhicule, tous les défauts sont couverts par la garantie active. Ceci comprend également les défauts répétés.

7.1.3 Applicabilité aux pièces vendues au comptoir

Les pièces d'origine IVECO vendues au comptoir sont couvertes par la Garantie pièces détachées. Ceci est valide tant dans le cas de pièces montées par le Client que de pièces montées par des ateliers non agréés. Ces pièces sont couvertes par une garantie de 12 mois après l'achat auprès d'un réseau autorisé IVECO. La date de début est celle indiquée sur la facture d'achat. Les pièces détachées, tant celles neuves que celles en Échange Standard, sont couvertes par la présente garantie si elles s'avèrent défectueuses à la suite de défauts de production ou de matériaux. Dans les deux cas, elle sont réparées ou remplacées à titre gratuit auprès du réseau autorisé IVECO. IVECO décidera si elles doivent être réparées ou remplacées.

Dans le cas de pièces détachées vendues au comptoir, la main-d'œuvre nécessaire à la pose de la pièce détachée est à la charge du Client. Par conséquent, en cas de défaut, le Client ne pourra pas prétendre à un service de main-d'œuvre.

Si la réparation s'avère moins coûteuse et aussi efficace que le remplacement, le Concessionnaire peut alors demander le coût de la main-d'œuvre. Ce coût ne comprendra pas le démontage-remontage de la pièce défectueuse sur le véhicule.

AVIS: *La responsabilité d'IVECO est limitée à ces conditions. Chaque couverture de garantie supplémentaire (par exemple législation européenne en matière de ventes à des particuliers) est à la charge du Concessionnaire ou du vendeur.*

7.1.4 Applicabilité aux pièces montées par un atelier IVECO

Les pièces d'origine IVECO sont couvertes par une garantie de 12 mois à compter de la date de facturation de l'intervention effectuée. Les pièces détachées, tant celles neuves que celles en Échange Standard peuvent être réparées ou remplacées à titre gratuit par un Concessionnaire IVECO : IVECO décidera de les réparer ou de les remplacer.

AVIS: *La responsabilité d'IVECO est limitée à ces conditions. Chaque couverture de garantie supplémentaire (par exemple législation européenne en matière de ventes à des particuliers) est à la charge du Concessionnaire ou du vendeur.*

7.1.5 Applicabilité aux pièces en stock

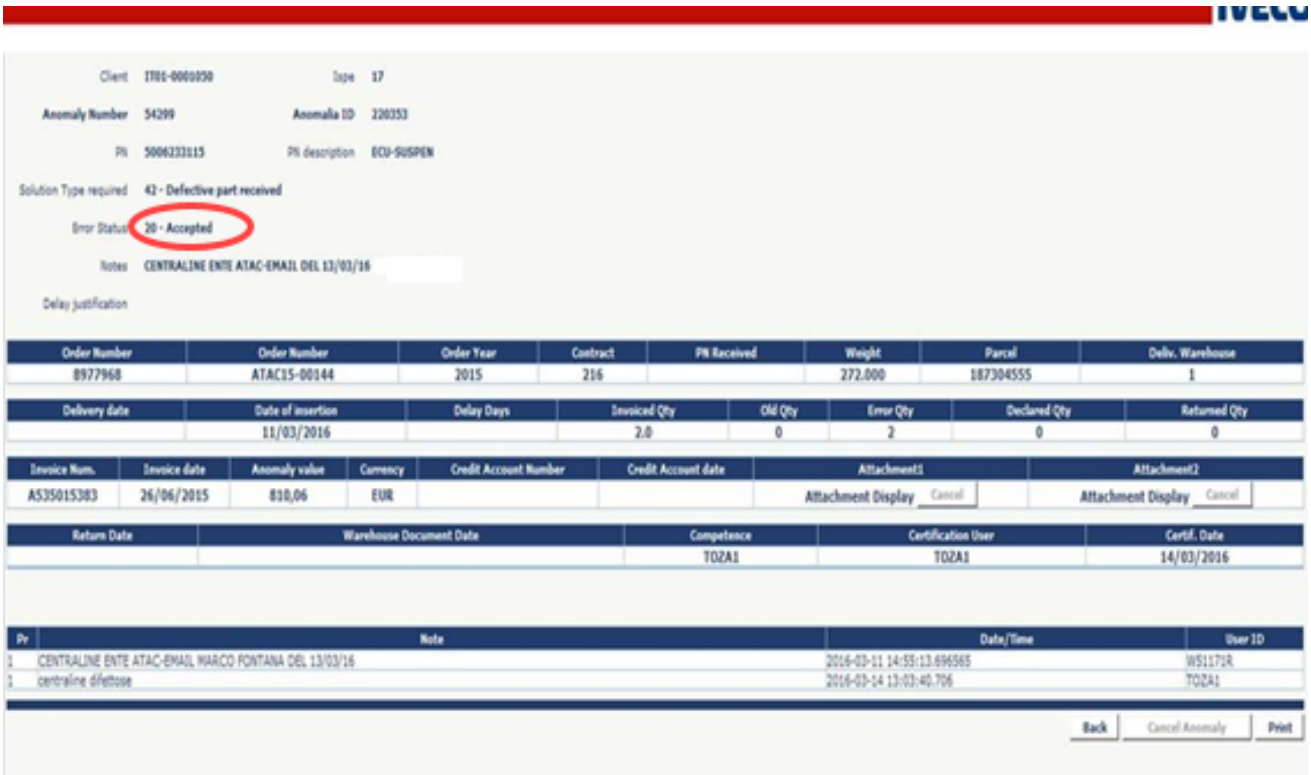
Les pièces détachées sont considérées comme des « pièces détachées en stock » tant qu'elles n'ont pas fait l'objet d'une facture auprès du Client (c'est-à-dire vendues à un Client) ou d'une demande de garantie. Si ces pièces s'avèrent défectueuses ou incorrectes, le Concessionnaire doit spécifier si le défaut a été constaté avant ou après la

pose. Les demandes de remboursement devront être réalisées séparément pour le matériel et pour la main-d'œuvre. Si la pièce détachée s'avère défectueuse ou incorrecte avant le montage, la main-d'œuvre ne pourra pas être réclamée.

7.1.6 Demande de garantie pour des pièces détachées en stock

Pour demander un remboursement pour des pièces détachées en stock, le Concessionnaire doit présenter une demande logistique. Cette demande sera insérée dans le Système commun de pièces de rechange (CSPS, Common Spare Parts System) du Support Pièces Concessionnaire (DPS, Dealer Parts Support). Une fois la demande acceptée, si le défaut a été constaté après la pose, le Concessionnaire peut insérer également une demande pour la main-d'œuvre. Cette demande doit être présentée comme une garantie de type D ou Q.

La demande de garantie pour la main-d'œuvre et celle pour la logistique doivent être jointes. Le Concessionnaire doit à cet effet joindre à la demande de la garantie une copie de la demande logistique acceptée pour le numéro de pièce spécifique. La copie de la demande logistique peut être une capture d'écran comme celui-ci, fourni à titre d'exemple.



WM_CV_0001 1

7.1.7 Demande pour des déflecteurs d'huile et des garnitures

Le Concessionnaire peut présenter à IVECO des demandes de remplacement des déflecteurs d'huile et de garnitures dans un délai maximal de six semaines ou une distance parcourue maximale de **5000 km** km à partir du moment où la pièce détachée a été montée. IVECO analysera lesdites demandes au cours de la phase d'évaluation en vue de l'éventuelle reconnaissance au titre de la garantie de pièces détachées.

7.1.8 Conditions de la garantie pièces détachées

La garantie pièces détachées s'applique si les conditions suivantes subsistent :

- Les pièces d'origine IVECO ne doivent pas avoir fait l'objet d'un traitement inadéquat, d'une utilisation incorrecte, de modifications, d'utilisation dans des courses ou rallyes ou d'un montage incorrect.
- Toutes les demandes doivent être présentées rapidement conformément aux procédures normales de Garantie.
- Pour chaque demande, le Client doit fournir une facture attestant de l'achat ou du montage.
- La décision concernant l'acceptation de la demande revient à IVECO.
- Toute pièce détachée pour laquelle une demande de garantie a été présentée devient la propriété d'IVECO et doit être mise à disposition d'IVECO aux fins d'examen ou de restitution comme prévu dans le chapitre 14 du Manuel.
- La garantie pièces détachées ne couvrira pas les dommages directs et indirects causés par les défauts de la pièce remplacée ou réparée (par exemple dépannage sur route ou secours).
- La garantie couvre uniquement les dommages subis par le véhicule à cause du défaut provoqué par la pièce d'origine IVECO défectueuse.
- En cas de preuve montrant que la pièce d'origine IVECO a été utilisée avec négligence, de façon incorrecte, soumise à des modifications ou endommagée ou non entretenue conformément aux prescriptions d'IVECO, IVECO peut refuser la demande de ladite pièce détachée.
- La présente garantie ne s'appliquera pas à un quelconque dommage résultant d'un stockage de la pièce détachée effectué sans l'attention requise.
- La présente garantie peut être transférée aux propriétaires successifs pendant la période restante de la garantie.
- Si une pièce d'origine IVECO est remplacée ou réparée, la garantie pièces détachées n'est pas recalculée à partir de la date de montage de la pièce détachée. La pièce remplacée est couverte par la garantie uniquement à concurrence de la période de temps restante à compter de la date de montage de la pièce d'origine.
- Quand une pièce d'origine IVECO est montée à titre gratuit dans le cadre d'une garantie ou d'un contrat d'entretien et de réparation (M&R) ou d'une extension de garantie (EW), elle ne bénéficie d'aucune garantie supplémentaire. Tout défaut ou dommage constaté dans la pièce d'origine IVECO installée est couvert par la garantie du véhicule ou un contrat correspondant.
- Une pièce réparée ou remplacée au titre d'une garantie commerciale ne bénéficie d'aucune autre garantie. Ces pièces bénéficieront d'une période de garantie de 12 mois si le client a payé au moins un tiers des coûts de réparation.

7.1.9 Exclusions

Les pièces soumises à l'usure normale ne sont pas couvertes par la garantie pièces détachées si elles sont endommagées en raison de l'usure normale (par exemple plaquettes ou disques de friction).

7.2 Principaux groupes installés sous garantie de service (garantie de type Q)

7.2.1 Conditions de la garantie

La présente garantie couvre uniquement les groupes neufs ou Échange Standard suivants :

- moteurs
- boîtes de vitesses
- Pont avant
- Ponts arrières et nez de pont
- différentiels

La garantie s'applique également quand un composant de ces groupes principaux est remplacé ou réparé. Cette garantie obéit aux mêmes conditions que celles décrites pour la garantie de type D (voir le chapitre **7.1 Garantie pièces de rechange (garantie de type D)**).

Les demandes pour la garantie de type Q doivent indiquer le numéro de série du groupe ou du composant remplacé et ceux de remplacement. Voir **19 Annexe 15 : Étiquette du moteur et étiquette du rechange : exemples contenant des données de numéro de série**.

7.3 Procédures de réclamation pour la garantie pièces de rechange

7.3.1 Règles générales

Les procédures décrites ci-après sont valides pour les garanties sur les pièces détachées de type D et de type Q.

Le Concessionnaire peut présenter une demande de garantie uniquement s'il est en possession d'une facture attestant de l'achat par le Client, soit la facture originale soit une copie. Pour présenter une demande de garantie, le Concessionnaire doit posséder des documents différents en fonction de la situation dans laquelle la pièce a été montée.

AVIS: *Une demande de garantie doit toujours contenir la référence de la pièce (pour la garantie de type D) et le numéro de série (pour la garantie de type Q) de la pièce remplacée. Le Concessionnaire doit toujours inclure sur les factures le numéro de série des pièces détachées fournies ou montées.*

7.3.2 Responsabilité du Concessionnaire

Avant de présenter une demande de garantie, le Concessionnaire doit vérifier que la facture d'achat est authentique et que son contenu est correct. Elle doit notamment mentionner les informations suivantes :

- date de facturation
- référence de la pièce
- numéro de série si nécessaire
- quantité de composants
- description du composant

Si la facture originale n'est pas disponible, le Concessionnaire peut fournir une copie.

7.3.3 Client qui s'adresse audit Concessionnaire

Le composant peut être monté par un Concessionnaire et le Client peut se tourner vers ledit Concessionnaire quand le composant s'avère défectueux. Dans ce cas, le Concessionnaire doit s'assurer de la disponibilité de la documentation suivante :

- copie de l'Ordre de travail du montage d'origine
- Une copie de l'Ordre de travail pour le travail de réparation
- copie de la facture de vente de la pièce d'origine

Ces documents ne doivent pas être joints à la demande de garantie, mais doivent être disponibles sur demande.

7.3.4 Client qui s'adresse à un autre Concessionnaire

Le composant peut être monté par un Concessionnaire et le Client peut se tourner vers un autre Concessionnaire quand le composant s'avère défectueux. Dans ce cas, le Concessionnaire doit s'assurer de la disponibilité de la documentation suivante :

- copie de la facture du montage d'origine
- Une copie de l'Ordre de travail pour le travail de réparation

Ces documents ne doivent pas être joints à la demande de garantie, mais doivent être disponibles sur demande.

7.3.5 Client qui s'adresse à un autre Concessionnaire pour des achats au détail

Le Client peut acheter le composant et le monter de façon autonome ou s'adresser à un atelier agréé. En cas de défaut du composant, le Client devra s'adresser à un Concessionnaire réparateur. Dans ce cas, le Concessionnaire doit s'assurer de la disponibilité de la documentation suivante :

- Une copie de la facture de vente de la pièce d'origine.
- Une copie de l'Ordre de travail pour le travail de réparation

Ces documents ne doivent pas être joints à la demande de garantie, mais doivent être disponibles sur demande.

7.3.6 Pièces détachées montées sur des véhicules non d'origine IVECO

Quand le Concessionnaire insère les demandes de garantie sur son portail, il doit insérer un numéro VIN IVECO. En cas d'insertion de données de véhicules non d'origine IVECO, le numéro VIN n'est pas disponible. Pour terminer la procédure, le Concessionnaire doit insérer le code VIN d'un véhicule couvert par la garantie et ajouter une remarque dans la section commentaires de la demande en garantie.

7.3.7 Remboursement des coûts de main-d'œuvre

Une demande de garantie peut inclure les coûts de main-d'œuvre uniquement si la pièce détachée défectueuse a été montée par un atelier agréé IVECO. Ces coûts ne peuvent pas excéder les temps répertoriés dans les Temps de réparation standard. La main-d'œuvre supplémentaire requise pour déposer ou monter les composants n'est pas remboursée.

Pour les composants vendus au comptoir, le remboursement de la main-d'œuvre n'est pas prévu.

7.3.8 Demandes pour des groupes défectueux

Selon les composants achetés, le Concessionnaire et l'atelier doivent présenter la demande de garantie en la faisant concorder avec le type de garantie pertinent. Le Concessionnaire décide sur la base du contenu de la facture présentée par le Client.

Contenus de la facture du Client	Garantie applicable
Numéro de composant d'un groupe et le groupe peut être réparé	Type Q
Numéro de composant d'un groupe et le groupe doit être remplacé	Type Q
Numéro de composant à l'intérieur d'un groupe (p. ex. piston, ligne du cylindre, etc.) et le groupe peut être réparé	Type D
Numéro de composant à l'intérieur d'un groupe (p. ex. piston, ligne du cylindre, etc.) et le groupe doit être remplacé	Type D

7.4 Conditions pour pièces de rechange spéciales

7.4.1 Pièces détachées spéciales

Des conditions de garantie particulières s'appliquent à certaines pièces détachées vendues à IVECO. Ces pièces et conditions sont décrites ci-après. Le Concessionnaire doit présenter la demande de garantie conformément aux instructions décrites dans le chapitre **7.3 Procédures de réclamation pour la garantie pièces de rechange**.

7.4.2 Moteurs et boîtes de vitesses Échange Standard

Pour les moteurs et les boîtes de vitesses Échange Standard qui font partie du programme Échange Standard, les conditions de garantie suivantes s'appliquent :

Pièce détachée	Condition	Couverture
Moteur Échange Standard	Facturé au Client par le Concessionnaire après le 1er janvier 2016	24 mois de garantie sur les pièces détachées
Boîte de vitesses Échange Standard	Facturé au Client par le Concessionnaire après le 1er juillet 2017	24 mois de garantie sur les pièces détachées

7.4.3 Batteries d'origine

Les batteries d'origine IVECO sont couvertes par une garantie de 24 mois.

7.4.4 Value Line et produits All Makes

Les produits Value Line et All Makes ont été vendus par IVECO, mais ne sont pas considérés comme des pièces d'origine IVECO. Ces produits ne sont plus disponibles sur le marché, mais étaient couverts par la garantie sur les pièces détachées et ne peuvent désormais plus être utilisés à des fins de réparation ou de remplacement dans le cadre d'une garantie ou d'un contrat.

7.4.5 Batteries Value Line

Les batteries Value Line vendues au Client à partir du 1er janvier 2017 présentant une garantie de 24 mois ont été vendues sur les marchés suivants : Italie, France, Espagne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Bulgarie, Roumanie, Slovénie, Hongrie, Croatie, Grèce, Chypre, Malte, Serbie, Bosnie, Monténégro, Macédoine, Albanie, Pologne et Ukraine.

7.4.6 Pièces détachées Nexpro

Les produits Nexpro sont vendus par IVECO, mais ne sont pas considérés comme des pièces d'origine IVECO et ne peuvent pas être utilisés à des fins de réparation ou de remplacement dans le cadre d'une garantie ou d'un contrat.

Tous les composants Nexpro, à l'exception des batteries, ont en règle générale une garantie de 12 mois. Ils ont une garantie de 24 mois seulement s'ils sont vendus et montés au Royaume-Uni par un atelier agréé IVECO. Une facture de vente doit attester de cette information.

Les batteries Nexpro sont couvertes par une garantie de 24 mois.

8.1 Contrats de maintenance et réparation (M & R)

8.1.1 Description du contrat M&R

Un M&R est un contrat qui fait partie des contrats Elements signés entre le client et IVECO ayant pour objet des activités réalisées sur un véhicule. En règle générale, ce contrat prend effet à partir de la Date de début de garantie.

Ce type de contrat est fondamental pour garantir une assistance après-vente efficace aux Clients. Il a pour but de garantir que toutes les activités d'assistance et de réparation réalisées sur les véhicules IVECO soient effectuées par un atelier agréé IVECO.

Les paragraphes ci-après contiennent des informations et des procédures visant à guider le déroulement du travail d'entretien et de réparation dans le cadre du contrat. Le Concessionnaire doit toujours se référer au document du contrat spécifique pour consulter les détails.

Si les contrats sont liés au marché, se référer à la Partie II du document pour consulter les éventuels détails spécifiques sur le marché de référence.

8.1.2 Contrôles préliminaires

Avant d'engager une intervention dans le cadre d'un contrat M&R, le Concessionnaire doit vérifier ce qui suit :

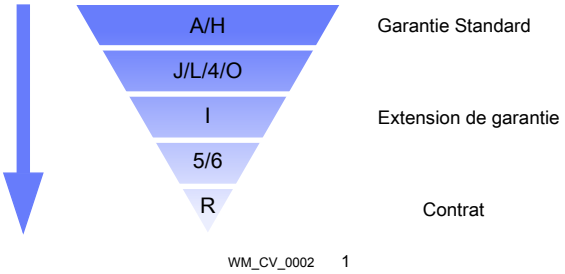
- Le véhicule est couvert par un contrat M&R.
- Le contrat M&R est encore valide. Le véhicule n'a pas dépassé la limite kilométrique ou la limite temporelle prévues dans le contrat.
- Le Client a respecté le plan d'entretien prescrit par IVECO.
- La réparation spécifique est couverte par le contrat M&R.

Le portail SAP MyB&st du Concessionnaire contient une liste de tous les contrats M&R ouverts. Si le contrat n'est pas valide, le Concessionnaire doit en informer immédiatement le client. Le travail de réparation peut être effectué, mais doit être payé par le Client.

AVIS: *Le Client doit avoir observé toutes les conditions prescrites dans le contrat M&R et avoir effectué tous les entretiens décrits dans le manuel de l'utilisateur du véhicule.*

8.1.3 Priorité des garanties

Un Client peut demander un service couvert simultanément par une garantie et un contrat. Dans ce cas, le Concessionnaire doit présenter la demande comme demande de garantie et non comme demande de contrat. Le schéma suivant illustre l'ordre de priorité à adopter quand une réparation est couverte par plusieurs garanties ou contrats actifs. Les garanties standard ont la priorité sur toute autre garantie ou tout autre contrat.



REMARQUE: *Utiliser les garanties de type H avant celles de type A si un Programme d'amélioration produit peut couvrir la réparation.*

8.1.4 Informations sur les travaux d'entretien et de réparation

Chaque gamme de produits a son programme d'entretien spécifique. Le contrat M&R signé par le Client peut contenir des conditions spécifiques convenues avec IVECO. Une fois que le client a livré le véhicule à l'atelier, il est de la responsabilité de l'atelier de réaliser l'intervention conformément aux spécifications contractuelles. L'atelier peut trouver des informations sur les travaux d'entretien auprès de différentes sources.

Le manuel d'utilisation du véhicule contient les informations suivantes :

- intervalles de l'assistance
- plan d'entretien général pour le modèle spécifique

Le document Temps de réparation standard contient les informations suivantes :

- récapitulatif de services
- entretien programmé

Le portail eTIM contient les informations suivantes :

- récapitulatif de services
- plan d'entretien pour les véhicules pre-Euro 6
- plan d'entretien standard interactif pour les véhicules Euro 6

Le Livret de garantie devrait être tamponné et signé à chaque fois qu'une prestation d'entretien est effectuée. Le non-respect du plan d'entretien prévu par IVECO de la part du Client peut constituer un motif de résiliation du contrat M&R.

L'atelier doit choisir la méthode de réparation correcte et la plus économique.

8.1.5 Types de contrat M&R

IVECO propose différents types de contrat M&R. Si les contrats sont liés au marché, se référer à la Partie II du document pour consulter les éventuels détails spécifiques au marché en question.

Le tableau suivant récapitule les types de contrat M&R les plus courants :

Contrat M&R	Entretien	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique	Freins et embrayage
3XL-Life	X	X	X	X
2XL-Life	X	X	X	-
XL-Life	X	X	-	X
L-Life	X	X	-	-
M-Life	X	-	-	X
S-Life	X	-	-	-

Pour certains marchés, il peut exister une couverture additionnelle. L'atelier doit vérifier les couvertures additionnelles actives au moyen du portail SAP MyB&st du Concessionnaire.

8.2 Services fournis selon les contrats M & R

8.2.1 Services d'entretien

Le Concessionnaire doit encourager le Client à effectuer tous les contrôles et l'entretien programmé répertoriés dans le Livret de garantie afin de garantir des performances optimales et le fonctionnement sûr du véhicule et de réduire les coûts d'exploitation. Les activités d'entretien doivent être réalisées en s'appuyant sur les ateliers du réseau IVECO.

Les contrats M&R peuvent comprendre les services suivants :

- activités d'entretien répertoriées dans le manuel de l'utilisateur du véhicule
- remplacement d'huile moteur, d'huile de boîte de vitesses et d'huile de différentiel
- graissage du châssis

Le document Temps de réparation standard répertorie les programmes des activités d'entretien et les interventions avec les temps respectifs dans le chapitre sur l'entretien programmé. Le portail eTIM contient un chapitre réservé aux plans d'entretien. Pour examiner le plan d'entretien correct sur le portail eTIM, insérer le VIN.

8.2.2 Tolérance des services d'entretien

IVECO permet une certaine tolérance pour le kilométrage et les limitations temporelles prévues dans le contrat M&R. Se référer au portail eTIM, dans le Bulletin de garantie « Règles à appliquer pour les interventions de réparation et d'entretien couverts dans le Contrat Elements » pour obtenir des précisions sur les règles de tolérance. Pour le remplacement du filtre anti-particules (DPF) la tolérance est uniquement - **10%**.

L'assistance correspondant aux échéances périodiques peut être effectuée au moment de l'assistance correspondant aux échéances de kilométrage. Toutefois, l'assistance suivante doit être effectuée selon le plan d'entretien initial de façon à rétablir les échéances correctes pour les activités d'entretien successives.

Si un entretien programmé est prévu avant que le véhicule n'atteigne la limite kilométrique, le Concessionnaire doit effectuer uniquement l'activité qui a atteint la limite temporelle. Ladite activité ne sera donc pas répétée lors de l'atteinte de la limite kilométrique.

8.2.3 Entretien au-delà de la période de tolérance

Dans certains cas exceptionnels, les activités d'entretien peuvent être réalisées au-delà de la période de tolérance. Dans ce cas, le Client peut être tenu responsable de tous les défauts dus au retard. L'Ordre de travail doit contenir le message suivant.

« Les conséquences qui, à la seule discrétion d'Iveco, résulteront du non-respect des échéances et des plans d'entretien établis dans le Livret d'utilisation et d'entretien du véhicule (et que le Client reconnaît ne pas avoir respectés), notamment, mais sans s'y limiter, les ruptures et mauvais fonctionnements et/ou l'usure précoce du véhicule et/ou de ses composants, une nécessité prématurée de réparations et/ou de remplacements de composants du véhicule, etc., seront à la charge et aux frais exclusifs du Client »

Le Client doit par conséquent signer l'Ordre de travail. Sinon, le Concessionnaire ou l'atelier agréé doit envoyer une lettre ou un e-mail au Client avec le même message et le numéro d'identification du véhicule. Ce document doit être inclus dans la documentation de la demande de garantie.

Quand le contrat prend fin, aucun tolérance n'est plus appliquée et aucune activité d'entretien n'est plus couverte.

8.2.4 Services Chaîne cinématique

Ces services couvrent les réparations des principaux composants de la chaîne cinématique du véhicule, à savoir le moteur, la boîte de vitesse et le pont. Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.2.5 Services Extra chaîne cinématique

Ces services couvrent les réparations des composants non inclus dans les services Chaîne cinématique. Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.2.6 Assistance pour l'embrayage et les freins

Ces services couvrent la réparation ou le remplacement des disques de frein/tambours de frein ou des blocs de frein/plaquettes. Ils couvrent également le remplacement de l'embrayage (mécanisme, disque et roulement). Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.2.7 Couvertures additionnelles

Le Client peut ajouter au contrat M&R standard différentes couvertures additionnelles. L'atelier doit vérifier si ces couvertures additionnelles sont valides pour ce contrat particulier. Liste des services complémentaires pouvant être ajoutés à un contrat M&R :

- Appoint d'huile
- Batteries.
- Service ANS24
- Ampoules.
- Attelage

La liste peut varier en fonction du marché, de la gamme et du type de contrat. Si les contrats sont liés au marché, se référer à la Partie II du document pour consulter les éventuels détails spécifiques sur le marché de référence. Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.3 Contrats d'extension de garantie (EW)

8.3.1 Contrat EW

Les contrats d'extension de la garantie font partie des contrats Elements. Il s'agit de contrats offerts par IVECO à titre d'extension de la période de garantie. Ils sont également connus comme garanties de type 5. Ils comprennent des services supplémentaires offerts au Client pour couvrir certaines réparations pendant une certaine période de temps et pendant un kilométrage déterminé.

8.3.2 Modalités des contrats EW

Les contrats EW couvrent les composants qui s'avèrent défectueux à cause d'un défaut de production ou de matériau et ne s'appliquent que pour les pièces d'origine du véhicule et pour les pièces de rechange d'origine fournies et montées par IVECO. Les configurations réalisées par des installateurs et/ou ateliers tiers ne sont pas couverts par l'Extension de la garantie. Ces appareils sont couverts par la garantie de la partie les ayant fournis.

8.3.3 Conditions des contrats EW

L'atelier doit remplacer ou réparer gratuitement les composants couverts par un contrat EW, uniquement si le contrat EW est valide et applicable. IVECO ou le Concessionnaire décideront de réparer ou de remplacer le composant en fonction du composant ou des conditions qui nécessitent une autorisation préalable (WPA).

Les Contrats EW sont valides pendant une période de temps déterminée ou pendant un kilométrage spécifique, au premier des deux termes. La période de temps et les limites kilométriques sont indiquées dans le contrat EW. Voir le chapitre **ContentsOfTheJobOrder-023E6CCC** pour les indications précisant comment estimer les kilomètres parcourus (effectifs ou équivalents).

Si les contrats sont liés au marché, se référer à la Partie II du document pour consulter les éventuels détails spécifiques sur le marché de référence.

8.3.4 Types de contrat EW

IVECO offre différents types de contrat EW.

Contrat EW	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique
Extended Life	X	-
Extra Extended Life	X	X

8.3.5 Services Chaîne cinématique

Ces services couvrent les réparations des principaux composants de la chaîne cinématique du véhicule, à savoir le moteur, la boîte de vitesse et le pont. Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.3.6 Services Extra chaîne cinématique

Ces services couvrent les réparations des composants non inclus dans les services Chaîne cinématique. Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.3.7 Couvertures additionnelles

Le Client peut ajouter au contrat EW standard certains services supplémentaires. L'atelier doit vérifier si ces couvertures additionnelles sont valides pour ce contrat particulier. Liste des services supplémentaires pouvant être ajoutés à un contrat EW :

- Batteries.
- Service ANS24
- Attelage

La liste peut varier en fonction du marché, de la gamme et du type de contrat. Si les contrats sont liés au marché, se référer à la Partie II du document pour consulter les éventuels détails spécifiques sur le marché de référence. Des détails relatifs aux composants couverts sont disponibles dans le **8 Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments**.

8.4 Exclusions pour contrats de M & R et EW

8.4.1 Liste des exclusions

Les activités suivantes sont en règle générale exclues des contrats M&R et EW.

Type d'activité	Remarque
Les contrôles journaliers ou hebdomadaires, les contrôles périodiques de la carrosserie et des équipements.	
Les entretiens non prévus dans les plans d'entretien IVECO.	
Les réglages et enregistrements de toutes sortes, les serrages, les calibrages, les étalonnages, les mises au point et les équilibrages : • à moins qu'ils ne s'avèrent nécessaires suite à un défaut pris en charge dans les couvertures du contrat spécifique • à moins qu'ils ne s'avèrent nécessaires pour résoudre une défectuosité sur des composants ne faisant pas l'objet d'entretien périodique et que le défaut reconnu sur le composant soit couvert par un contrat spécifique	
La fourniture de carburant, AdBlue, liquide lave-glace ou autre consommable.	
Les huiles et les lubrifiants, à moins que le remplacement ne soit prévu dans le plan d'entretien ou à la suite d'un défaut couvert par la réparation. Les pertes ne sont pas considérées comme des défauts, mais la conséquence d'une défectuosité.	
Le lavage et la propreté du véhicule, tant extérieurs qu'intérieurs.	
Les réparations de tous types en raison d'accidents de tous types, d'actes de vandalisme, de vols ou tentatives de vol, incendie, inondation et plus généralement tout événement climatique ou externe (y compris, de façon non limitative : fenêtres, rétroviseurs, ampoules, grilles, verres de phares, pare-chocs, garde-boue, verrous altérés, carrosserie, etc.).	(*)
Les conséquences résultant d'un manquement de l'utilisateur à contrôler et/ou protéger le véhicule contre les effets du froid extrême et les conséquences d'une protection inappropriée contre le froid extrême.	
Les composants ou systèmes cassés ou défaillants en raison d'une utilisation inappropriée ou d'une mauvaise conduite par l'utilisateur.	
Les réparations suite à la perte des clefs et toute conséquence éventuelle.	
Les réparations qui sont devenues nécessaires suite à une mauvaise utilisation ou à une surcharge du véhicule (y compris mais de façon non limitative : l'utilisation d'un véhicule routier dans les carrières ou sur des routes non goudronnées).	
Les réparations suite à des dommages causés par l'emploi de carburants, d'additifs, de lubrifiants, ou d'autres liquides non conformes.	
Les défauts causés par la négligence de l'utilisateur quant à l'entretien (entretien programmé qui n'est pas réalisé, qui est réalisé incorrectement ou qui n'est pas réalisé dans les limites de temps et/ou de kilométrage établies dans le plan d'entretien).	
Les réparations rendues nécessaires en raison du retard avec lequel le Client a effectué des réparations.	
Le remplacement, la réparation et l'entretien de composants, équipements ou accessoires, versions et équipements qui ne sont pas installés d'origine par IVECO ou utilisant des pièces non d'origine IVECO.	
Le coût de la main d'œuvre excessive due à des composants non montés à l'origine par le constructeur et qui ont compliqué l'accès aux différentes pièces du véhicule.	

Type d'activité	Remarque
Les dommages causés aux composants IVECO par des composants non d'origine IVECO ou des composants qui n'ont pas été montés à l'origine par IVECO.	
Les conséquences d'une surcharge électrique causée par un équipement qui n'a pas été fourni à l'origine par le constructeur.	
Les dommages causés par des modifications du véhicule qui n'ont pas été expressément autorisées par IVECO, les modifications et altérations de composants, assemblages ou logiciels fournis à l'origine par IVECO et les dommages causés par ces modifications.	
Les travaux requis pour restaurer le véhicule dans l'état d'origine dans lequel il a été fourni par le Constructeur.	
Les assemblages qui n'ont pas de plaque d'identification ou dont la plaque d'identification a été modifiée.	
Les interventions de diagnostic qui n'établissent pas la présence d'un défaut et qui sont considérées inutiles au regard du défaut dénoncé.	
Les réparations réalisées non conformément aux opérations prescrites par les manuels d'atelier IVECO.	
Les modifications ou réparations de pièces ou d'équipements du véhicule rendues nécessaires par une législation publiée après la date d'entrée en force du Contrat.	
Les dépenses, problèmes ou dommages causés à l'utilisateur suite au défaut.	
Les dommages infligés à des tiers.	
Les coûts supplémentaires qui n'ont pas été jugés nécessaires par IVECO afin de résoudre les problèmes ; par exemple le remorquage d'un véhicule pour des réparations qui auraient pu être effectuées sur place n'est pas autorisé.	
Toutes les périodes de temps concernant les déplacements nécessaires pour les réparations.	
Les majorations de taux de main d'œuvre résultant d'une demande spéciale du Client pour l'exécution de réparation ou d'entretien en dehors des horaires d'ouverture de l'atelier.	
Les interventions sur le bord de la route et le remorquage en dehors des pays spécifiés dans le Contrat.	
Tous types de dépenses indirectes et de coûts généraux requis pour mener à bien l'intervention (y compris, de façon non limitative : les frais de traitement des déchets, les coûts de pièces VOR, les coûts d'équipement, les frais téléphoniques, les consommables, l'électricité, les frais d'équipement, etc.)	
Les contraventions de stationnement du véhicule	
La gestion du garage du véhicule.	
Le remplacement et les interventions sur tous les types de systèmes de navigation GPS et radios (s'ils ne font pas partie du système d'origine fourni).	
Le remplacement et les interventions sur tous les types de radios CB, réveils, téléphones, dispositifs antivol, éclairages supplémentaires, réfrigérateur (s'ils ne font pas partie du système d'origine fourni).	
Le pare-brise, les fenêtres, les vitres et les rétroviseurs et les éléments en verre en général.	(*)
Les balais d'essuie-glace.	
Les rampes, marchepieds et portes.	(*)
Les cendriers, porte-manteaux, matelas, coussins.	

Type d'activité	Remarque
Certains composants à l'intérieur de l'habitacle : tapis, écouteurs, emplacements de rangement et étagères à bagages, garniture en cuir, sièges, poignées intérieures, miroirs, portes et éléments de fermeture et de verrouillage associés, table, portes de protection du conducteur et autres gardes, éclairages intérieurs, accoudoirs, diffuseurs d'air, rideau occultant, pare-soleil et rideaux, panneaux de tous types, garnitures et couvertures, revêtements de sol, toit de l'habitacle et joints de l'habitacle, couchettes.	(*)
Verrous et portes externes.	(*)
Codes et plaques.	
Hayons.	
Plateforme et système d'inclinaison de la plateforme.	
Le remplacement des composants de la carrosserie ou travaux sur des pièces de la carrosserie, sur la tôle et sur la peinture intérieure et extérieure, sur les couvercles de capot et portes avec leurs composants.	(*)
Tous les problèmes de corrosion.	
Les composants d'origine tels que les pièces externes du véhicule complémentaires à la carrosserie : tous types de pare-chocs, garde-boue, ailerons, crochets, treuils, protections.	(*)
Les composants NON d'origine tels que les pièces externes du véhicule complémentaires à la carrosserie : tous types de pare-chocs, garde-boue, ailerons, crochets, treuils, protections.	
Équipements et dispositifs externes : plateformes, grues, mixeurs de béton, systèmes pneumatiques et hydrauliques, unités de réfrigération, boîtes de transfert d'entraînement.	
Les interventions sur les roues, pneus, jantes.	
Tuyaux d'entrée d'air du moteur.	(*)
Le remplacement ou l'entretien des équipements de lutte contre les incendies.	(*)
L'entretien et la réparation de semi-remorques et des équipements correspondants.	
Dispositif d'airbag.	(*)
Système NBC (dans les véhicules spéciaux).	
Les dispositifs et accessoires non limités à : clés pour les roues, cric, kit de réparation de pneus, boîte à outils, kit de signalisation de panne de véhicule.	
Bougies de préchauffage (à moins qu'elles ne soient incluses dans le plan d'entretien).	(*)
Générateurs électriques externes.	
Moteur de traction et composants auxiliaires correspondants (pour les véhicules électriques).	(*)
Courroies en dehors des intervalles définis dans les plans d'entretien.	(*)
Tampons en caoutchouc/bagues de suspension en caoutchouc.	(*)
Éclairages et projecteurs.	(*)
Ampoules.	(**)
Fusibles.	(**)
Interventions sur la roue de secours.	
Batteries.	
Compartiments des accumulateurs et compartiments à bagages.	(*)
Appoints : Les fuites ne sont pas reconnues comme un défaut, étant donné qu'elles peuvent être considérées comme la conséquence du défaut.	
Calibrage du tachygraphe.	(*)
Filtres en dehors des plans d'entretien.	(*)

Type d'activité	Remarque
Réservoirs, bouchons.	(*)
Clés et télécommandes.	(*)
Charnières et cadenas.	(*)
Poignées de portes et mécanismes de verrouillage de portes.	(*)

(*) Ces réparations ne sont normalement pas couvertes si le problème est dû à l'usure ou à un accident. Elles sont couvertes si le composant est défectueux et que le problème est dû à un autre défaut couvert par le contrat.

(**) Ces réparations sont couvertes uniquement si le problème est dû à un autre défaut couvert par le contrat.

Dans les deux cas, l'Ordre de travail doit contenir des informations détaillées sur le défaut, y compris le diagnostic technique, les résultats des tests ou les photographies et la cause du défaut devra être expliquée dans le champ des commentaires de la Pièce causale dans la demande de garantie.

8.5 Procédures des contrats de M & R et EW

8.5.1 Remboursement des coûts de main-d'œuvre

Les coûts engagés par le Concessionnaire pour l'exécution des contrats M&R et EW sont remboursés par IVECO. Les demandes de garantie doivent contenir les codes suivants.

Type de contrat	Intervention	Code de garantie
Contrat M&R	Entretien programmé couvert par le contrat	M
Contrat M&R	Réparation couverte par le contrat	R
Contrat EW	Réparation couverte par le contrat	5

AVIS: *Dans le cas où des Ordres de travail contiennent à la fois des interventions M&R et EW, le Concessionnaire doit présenter deux demandes distinctes. Le portail SAP MyB&st du Concessionnaire ne gère pas une seule et même demande contenant deux numéros de contrat différents.*

8.5.2 Remboursement des pièces détachées

IVECO rembourse les pièces d'origine utilisées pour la réparation selon les conditions prévues sur chaque marché local. Lorsque pour une intervention spécifique, il existe un Kit défini pour la réduction du Coût total de propriété, ce dernier doit être impérativement utilisé pour les contrats. IVECO remboursera uniquement les demandes présentées avec ces kits.

8.5.3 Remboursement des Pièces Échange Standard

L'atelier doit utiliser des pièces Échange Standard équivalentes au composant d'origine utilisé conformément aux meilleures pratiques professionnelles et normes, comme spécifié et certifié dans le Programme Échange Standard. Ceci vaut également pour les interventions dans le cadre de contrats M&R et EW, sauf dispositions légales et réglementaires contraires applicables. Si les contrats sont liés au marché, se référer à la Partie II du document pour consulter les éventuels détails spécifiques sur le marché de référence.

Pour de plus amples détails, consulter le dernier numéro du bulletin de garantie concernant l'"UTILISATION DE L'ÉCHANGE STANDARD DANS LES INTERVENTIONS ELEMENTS", disponible sur le portail eTIM.

8.5.4 Remboursement des lubrifiants

Les demandes peuvent inclure le coût des lubrifiants et doivent utiliser le code spécifique du numéro du composant.

8.5.5 Réparations nécessitant une autorisation préalable.

Les procédures et les conditions relatives à l'autorisation préalable aux réparations peuvent varier en fonction du marché, se référer au chapitre **10.7 La procédure de présentation de la réclamation**.

9.1 Garantie sur les véhicules d'occasion

9.1.1 Garanties pour les véhicules d’occasion

Les véhicules d’occasion vendus par IVECO peuvent être couverts par deux types différents de garantie faisant partie des contrats Elements :

- une Extension de la garantie sur un véhicule d’occasion (garantie de type 6)
- un Contrat de main-d’œuvre et de réparation (M&R).

9.1.2 Vérifications à effectuer avant d’engager une réparation

Avant de réparer un véhicule d’occasion, le Concessionnaire doit vérifier les informations suivantes :

- les garanties et les contrats actifs
- la couverture du véhicule
- le kilométrage limite
- franchises
- les couvertures additionnelles

Pour vérifier ces informations, le Concessionnaire doit accéder au portail SAP MyB&st et insérer le VIN.

9.2 Extension de garantie pour véhicules d'occasion (garantie de type 6)

9.2.1 Définition de la garantie

L'Extension de la garantie du véhicule d'occasion est un contrat d'extension de garantie qui couvre certains véhicules d'occasion pendant une période déterminée ou un kilométrage déterminé. Elle est disponible en deux versions :

- Extended Life avec couverture Chaîne cinématique
- Extra Extended Life avec couverture Chaîne cinématique et Extra chaîne cinématique

9.2.2 Couverture de la garantie

Ce contrat couvre uniquement les véhicules d'occasion quand les pièces d'origine du véhicule ou les pièces de rechange d'origine sont vendues et montées par IVECO. Chaque couverture supplémentaire est répertoriée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.

9.2.3 Date de début et durée

La garantie débute à la signature du contrat EW qui correspond en général à la date de vente du véhicule au Client. La durée de la garantie est répertoriée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire avec toutes les autres informations pertinentes comme les caractéristiques du service, les limites de kilométrage, etc.

9.2.4 Conditions et limitations

Le conditions et les limites de cette garantie sont celles décrites dans les extensions de garantie indiquées dans les paragraphes **8.3 Contrats d'extension de garantie (EW)**, **8.4 Exclusions pour contrats de M & R et EW** et **8.5 Procédures des contrats de M & R et EW**. La garantie est valide uniquement si le Client respecte les indications du plan d'entretien du véhicule. Le Client doit également documenter toutes les interventions d'entretien effectuées après l'achat du véhicule.

9.2.5 Couverture pour les véhicules d'occasion Stralis Euro 6

Les véhicules d'occasion Stralis Euro 6 couverts par la garantie Extended Life avec couverture Chaîne cinématique de la Garantie de type 6 peuvent également être couverts par la garantie ATS (Système de post-traitement - système de traitement des gaz d'échappement).

9.2.6 Garantie ATS

La garantie ATS couvre les composants suivants du système de gaz d'échappement :

- vis de fixation, colliers, brides, connecteurs
- convertisseur catalytique
- système et vanne Ad Blue
- tuyau d'échappement
- étrier du système d'échappement et fixation

Le filtre antiparticules (DPF) n'est en général pas couvert par cette garantie puisqu'il fait l'objet d'entretien. Il peut être remplacé et réparé au titre de la garantie uniquement s'il a été endommagé par un autre composant couvert.

En ce qui concerne les autres véhicules d'occasion, avant d'engager la réparation, le Concessionnaire doit vérifier la couverture effective sur le portail SAP MyB&st.

9.2.7 Franchises pour dommages

Sur certains marchés, le Client doit payer une partie du montant dû pour la réparation. Ce montant est dénommé « franchise ». La franchise est calculée pour différents dommages, comme dans les exemples suivants :

Exemple 1 : Moteur défectueux avec piston grippé, défaut également au niveau du starter. Franchise demandée deux fois, une fois pour chaque défaut.

Exemple 2 : Moteur défectueux, rupture de bielle avec rupture du carter moteur et avec dommage résultant sur le carter. Franchise payée une fois uniquement pour la cause du dommage.

9.2.8 Franchises pour dommages

Le montant devant être payé au titre de la franchise pour la réparation est indiqué sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.
Les calculs sont effectués comme suit :

Condition	Conditions de paiement
Le montant total de la réparation est inférieur à la franchise.	Le Client paye le coût total de la réparation et la TVA.
Le montant total de la réparation est supérieur à la franchise.	• Le Client paye le montant de la franchise et la TVA. • IVECO paye la partie restante.

9.2.9 Présentation de la demande de garantie

L'atelier qui réalise le travail de réparation envoie la facture au Client et, si nécessaire, présente la demande de garantie à IVECO.

AVIS: *La demande de garantie doit contenir le montant total de la réparation et ce sera le SAP MyB&st du Concessionnaire qui déduira automatiquement le montant de la franchise du montant remboursé en lien avec la demande de garantie.*

9.3 Contrats M & R pour véhicules d'occasion

Un véhicule d'occasion peut être couvert par des contrats M&R. Ces contrats offrent des réparations spécifiques pendant une période de temps définie ou un kilométrage déterminé. Les conditions des contrats M&R sont décrites au paragraphe 8. Contrats Elements

9.3.1 Couverture du contrat M&R

Ce contrat couvre uniquement les véhicules d'occasion quand les pièces d'origine du véhicule ou les pièces de rechange d'origine sont vendues et montées par IVECO. Chaque couverture supplémentaire est répertoriée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.

9.3.2 Date de début et durée

La garantie débute à la signature du contrat M&R qui correspond en général à la date de vente du véhicule au Client. La durée de la garantie est répertoriée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire avec toutes les autres informations pertinentes comme les caractéristiques du service, les limites de kilométrage, etc.

9.3.3 Conditions et limitations

Les conditions et les limitations pour cette demande sont identiques à celles décrites pour les contrats M&R au paragraphe 8. Contrats Elements

9.3.4 Entretien de véhicules d'occasion couverts par un contrat M&R

Lors de la réalisation de l'entretien exigé selon le plan d'entretien IVECO avec un contrat M&R, le Concessionnaire doit veiller au calcul du kilométrage et aux échéances des intervalles. Il doit notamment tenir compte des informations suivantes :

- Date du premier enregistrement du véhicule. Les intervalles pour les interventions d'entretien doivent tenir compte du cycle de vie complet du véhicule. Le Concessionnaire peut trouver la date d'enregistrement sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire sous la forme de la date de début de la garantie. Le Client peut trouver la date d'enregistrement dans la documentation du véhicule.
- Kilométrage total du véhicule Le kilométrage peut être lu sur le compteur kilométrique du véhicule et peut être utilisé pour calculer les intervalles kilométriques en vue des interventions d'entretien.

10.1 Le processus à l'atelier

10.1.1 Rôle du Concessionnaire

Le système de garantie IVECO fonctionne sur la base du principe de l'autonomie d'initiative du Concessionnaire. Ceci permet au Concessionnaire d'effectuer, en règle générale, des réparations sans approbation préalable d'IVECO et d'obtenir le remboursement d'IVECO sans devoir présenter préalablement de documentation justificative ou les matériaux remplacés sous réserve de ce qui indiqué au point **10.7 La procédure de présentation de la réclamation**.

Le Concessionnaire doit cependant se conformer aux procédures de garantie spécifiques permettant à IVECO de contrôler les coûts et le processus de réparation. Ces procédures doivent être vérifiées en conservant la documentation qui certifie que chaque réparation était nécessaire et qu'elle s'est avérée complètement satisfaisante. IVECO, ou d'autres Auditeurs nommés par IVECO, peuvent demander cette documentation au Concessionnaire.

Le présent Manuel identifie les obligations du Concessionnaire visant à garantir la réalisation correcte des réparations et la présentation correcte des demandes de garanties consécutives.

10.1.2 Tâches du Concessionnaire lors de l'acceptation du véhicule

Avant de confirmer qu'une réparation est couverte par une garantie, le Concessionnaire doit effectuer les contrôles suivants :

- Vérifier la validité de la garantie, à savoir le véhicule doit concorder avec la période de garantie correspondante ou la limite de kilométrage et toutes les conditions de garantie doivent avoir été respectées.
- Insérer le numéro d'identification du véhicule (VIN) dans le système eTIM et contrôler les conditions spécifiques. Ces dernières comprennent les actions de PIP actives, les contrôles spécifiques ou les procédures de diagnostic exigées par un Bulletin de service, des enregistrements d'utilisation impropre du véhicule.
- Contrôler les défauts sur les composants soumis à entretien. Si la cause du défaut est une absence d'entretien ou un mauvais entretien, le Concessionnaire doit vérifier si l'entretien correct a été effectué. Le Concessionnaire doit conserver l'ensemble des documents et factures d'entretien réalisé qu'il peut être amené à présenter sur demande. Ceci comprend toutes les activités d'entretien effectuées tant dans un atelier IVECO que dans tout autre atelier. Les documents d'entretien doivent mentionner les activités ayant été réalisées selon le programme approprié et l'utilisation de pièces d'origine ou de pièces équivalentes. Le Concessionnaire n'est pas tenu de conserver la documentation d'entretien pour les véhicules ayant un contrat M&R puisque toute la documentation nécessaire est disponible sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.
- Discuter du défaut avec le conducteur du véhicule et enregistrer tous les détails de l'Ordre de travail. L'Ordre de travail doit indiquer le plus fidèlement possible les mots exacts du Client et contenir tous les détails nécessaires au diagnostic et à la réparation.

AVIS: *Si les dommages ne sont couverts par aucune garantie, le Concessionnaire doit en informer immédiatement le Client. Le Concessionnaire doit également informer le Client si les travaux de réparation sont reportés ou s'ils nécessitent plus de temps que prévu.*

Jusqu'à la fin de la réparation et/ou à la clôture de l'Ordre de travail, le véhicule doit rester dans l'atelier et ne peut en sortir que pour des essais sur route.

10.1.3 Checklist de l'analyse des défauts

Le Concessionnaire peut utiliser la checklist suivante pour analyser la plainte du Client.

Phrase	Question générale	Question détaillée
1	Quel est le problème ?	• Que voyez-vous ? • Qu'entendez-vous ? • Que sentez-vous au toucher ? • Quelle odeur sentez-vous ?
2	Quand le problème se produit-il ?	Le problème se produit quand : • vous accélérez ou ralentissez ? • vous mettez en marche le véhicule ? • le moteur est chaud ou froid ? • vous allez à une certaine vitesse ? • le véhicule est dans des conditions particulières ? • vous avez utilisé le véhicule pendant un certain temps ou sur une certaine distance ? • vous avez utilisé le véhicule dans des conditions climatiques particulières ?
3	Quel est le problème ?	• Est-ce un problème général ? • Le problème est-il localisé dans une zone spécifique du véhicule ?
4	Comment le problème est-il apparu ?	• Quand le problème a-t-il commencé ? • Est-il présent en permanence ? • Depuis combien de temps le problème se produit-il ?

Si le Client n'est pas en mesure de fournir toutes les informations requises pour définir les réparations nécessaires, le véhicule doit être inspecté par un Technicien avant de l'envoyer en atelier. La réparation ne peut être engagée qu'après la confirmation du défaut à l'aide des tests.

10.1.4 Autorisations préalables

IVECO doit autoriser certaines réparations avant que le Concessionnaire ne puisse les effectuer. Dans ce cas, le Concessionnaire doit accéder à la fonction WPA de ASiST et présenter une demande d'autorisation préalable après avoir effectué le diagnostic et avant d'engager la réparation. Si la réparation a été engagée en dehors des horaires de travail, la demande d'autorisation préalable doit être envoyée le premier jour ouvrable suivant à celui du début de la réparation. Les conditions requises pour présenter une demande d'autorisation préalable peuvent être consultées dans le **14 Annexe 10 : Règles d'approbation préalable**. Les règles peuvent être mises à jour.

IVECO peut accepter ou refuser une demande d'autorisation préalable. Liste des réponses pouvant être reçues par le Concessionnaire :

Réponse	Description
AUTORISATION PRÉALABLE ACCEPTÉE	Le Concessionnaire peut procéder à la réparation.
AUTORISATION PRÉALABLE REFUSÉE	Le Concessionnaire ne peut pas effectuer la réparation au titre de la garantie. L'autorisation préalable refusée comporte en général un commentaire. Si le Concessionnaire décide de représenter la demande, des informations supplémentaires sont nécessaires.

IVECO approuve une réparation sur la base des informations fournies par le Concessionnaire. Si les informations ne sont pas précises, IVECO peut refuser de l'approuver. La demande relative à une réparation préalablement autorisée doit contenir le numéro d'autorisation préalable et respecter les conditions de garantie comme toute autre demande de garantie.

10.2 La demande de service

10.2.1 Conditions requises pour l'Ordre de travail

L'Ordre de travail doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Il doit contenir une description du problème signalé par le Client. Il peut être imprimé ou manuscrit.
- Il doit présenter une numérotation progressive.
- La dernière phrase de la description du défaut doit être soulignée et l'espace restant dans le champ doit être barré pour éviter l'ajout de texte supplémentaire.
- Il doit être approuvé ou signé par le Client. Inclure les éventuels documents d'approbation envoyés par le Client avant le début de la réparation.
- Doit inclure toute la documentation justificative fournie par le Client.
- Les détails supplémentaires ajoutés à l'Ordre de travail après son émission doivent être signés et datés par le Technicien chargé de la réparation ou par le Chef d'atelier.
- Le Chef d'atelier doit autoriser chaque réparation ajoutée. Le Technicien chargé de la réparation doit informer le Client et joindre les documents d'approbation à l'Ordre de travail.
- Le nom du Client doit être parfaitement lisible.

Le Client est tenu de signer l'Ordre de travail aux fins suivantes :

- Confirmer le défaut décrit.
- Confirmer que le véhicule a été accepté en atelier.
- Accepter les réparations supplémentaires.
- Retirer le véhicule de l'atelier.
- Donner le consentement d'utilisation des données personnelles.

Pour mieux contrôler le processus de réparation et le calendrier, le Concessionnaire doit émettre un Ordre de travail unique pour chaque véhicule réparé et chaque demande de garantie présentée.

REMARQUE: *La signature du Client sur l'Ordre de travail n'est pas obligatoire pour la procédure de garantie.*

10.2.2 Contenus de l'Ordre de travail

L'Ordre de travail doit contenir les informations suivantes :

- date du défaut
- nom ou raison sociale du Client
- marque, modèle et numéro de série du véhicule
- kilométrage relevé sur le compteur kilométrique du véhicule
- pour les véhicules avec un plan d'entretien basé sur le nombre d'heures, le nombre d'heures du moteur ou le nombre d'heures équivalent total
- la plainte du client
- la signature du client

Pour les Ordres de travail électroniques, la première copie imprimée sera acceptée comme Ordre de travail original sous réserve du respect des critères suivants :

- Doit être imprimée avant la réparation.

- Doit comprendre la date d'impression qui correspond à la date à laquelle le défaut a été signalé.

Pour des Ordres de travail ouverts manuellement dans le système du Concessionnaire sous la forme de formulaires pré-imprimés, le formulaire pré-imprimé sera accepté à titre d'original.

Se référer à **3 Annexe 2 : Exemple d'ordre de travail**.

10.2.3 Gestion des réparations supplémentaires

Les réparations supplémentaires ne sont pas répertoriées initialement sur l'Ordre de travail. Il est nécessaire de les réaliser dans les cas suivants :

- L'absence de réparation entraînera de futures réparations plus coûteuses et ces futures réparations sont désormais couvertes par la garantie.
- Le défaut compromet la sécurité du véhicule.
- Le défaut dans le véhicule entraîne une violation des normes.

10.3 Gestion de la documentation

10.3.1 Conditions requises pour la documentation

Le Concessionnaire doit conserver et archiver la documentation originale relative aux réparations. Les enregistrements électroniques sont permis si le système informatique du Concessionnaire prévoit une traçabilité inaltérable (prévoit l'enregistrement de la personne ayant entré une donnée, la date et le mode d'entrée de la donnée).

La documentation doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Contenir les informations utilisées pour créer la demande au titre de la garantie.
- Mentionner le numéro de la demande au titre de la garantie.
- Être conservée par le Concessionnaire pendant au moins 13 mois après la date de paiement de la demande de garantie,

REMARQUE: *ou une période plus longue selon les exigences prévues par la loi. Ces exigences légales n'ont aucun impact sur le processus de garantie.*

10.3.2 Documentation relative à la réparation :

Le Concessionnaire est tenu de conserver la documentation suivante relative à l'Ordre de travail :

- Ordre de travail original ou autres documents justificatifs
- la documentation ou la facture des interventions d'entretien effectuées sur le véhicule
- pour les demandes de Garantie pièces détachées, la facture d'achat de la pièce détachée du client qui atteste du droit à la garantie. Le Concessionnaire n'est pas obligé de joindre la facture à la demande de garantie, mais doit être en mesure de la fournir sur demande.
- pour les interventions avec autorisation préalable, la copie des entretiens précédents réalisés conformément à la procédure d'autorisation préalable
- pour les PDI, les fiches de vérification PDI
- la documentation du mouvement des composants en magasin. Les mouvements doivent être en règle générale enregistrés entre le moment du défaut et la fin de la réparation. Dans le cas contraire, le Concessionnaire a 15 jours pour le faire après la fin de la réparation.
- Pour certaines réparations exceptionnelles, le Concessionnaire nécessite de pièces d'origine prélevées sur d'autres véhicules. Le Service Zone Manager doit autoriser ces interventions par l'envoi d'un e-mail ou par une annotation signée sur l'Ordre de travail. L'autorisation doit être conservée avec l'Ordre de travail. L'Ordre de travail doit mentionner le VIN du véhicule sur lequel les pièces d'origine ont été prélevées.

AVIS: *Le Concessionnaire doit rédiger un Ordre de travail distinct pour chaque véhicule pour lequel une demande de garantie a été réalisée. Ce qui signifie qu'un Ordre de travail doit faire référence à un VIN unique.*

10.3.3 Documentation des composants utilisés

La documentation sur les composants utilisés doit :

- Démontrer que les composants utilisés dans la réparation ont été achetés auprès d'IVECO.
- Enregistrer le mouvement de stock des composants.
- Inclure les tickets de dépose des composants et/ou l'activité du système de pièces détachées.
- Inclure chaque donnée historique applicable.

10.3.4 Documentation sur la main-d'œuvre

La documentation sur la main-d'œuvre doit mentionner le temps de travail relatif à la réparation requise, en indiquant :

- les dates
- le nom du technicien ayant effectué la réparation
- l'horaire de début et de fin de chaque session de réparation et éventuellement de chaque inconvénient
- la référence univoque à la session de réparation avec le numéro de l'Ordre de travail (à défaut d'être enregistrée directement sur l'Ordre de travail)
- l'état de pointage par Technicien

Si pour l'enregistrement des temps de travail des Techniciens, un pointage est utilisé au moyen d'un horodatage ou de l'enregistrement manuel des données, le Concessionnaire doit conserver les enregistrements originaux pour confirmer les heures de travail.

10.3.5 Documentation relative à la session de réparation :

Le Technicien préposé à la réparation ou le Chef d'atelier est tenu de documenter la session de réparation. La documentation doit inclure les informations suivantes :

- la description de la cause du défaut
- la description de l'activité de réparation
- la référence univoque au numéro de l'Ordre de travail (si la session de réparation n'a pas été enregistrée directement sur l'Ordre de travail)
- toute la documentation justificative du diagnostic

10.3.6 Documentation des fournisseurs externes

Le Concessionnaire doit documenter tous les services achetés auprès des fournisseurs externes. La documentation doit inclure les informations suivantes :

- l'original de la facture du fournisseur (avec toutes les informations nécessaires comme spécifié dans le paragraphe **10.6 Administration de la garantie**)
- la preuve du paiement effectué au fournisseur

Les factures originales ne doivent pas être jointes à la demande de garantie, mais doivent être disponibles sur demande.

10.3.7 Enregistrements comptables

Les enregistrements comptables doivent justifier et indiquer ce qui suit :

- les composants remplacés
- les consommables utilisés pendant la réparation
- les heures de travail correspondant à la réparation
- le montant dû pour la demande au titre de la garantie tel qu'indiqué dans les livres comptables du Concessionnaire, incluant tous les frais supportés en lien avec la demande de garantie.

10.3.8 Documentation technique

La demande de garantie doit inclure la documentation technique correspondant aux réparations spécifiques et aux véhicules spécifiques. Voir **20 Annexe 16 : Documents techniques à joindre**.

10.4 Activité du technicien

10.4.1 Rôle des Techniciens

Les Techniciens doivent réaliser les activités suivantes :

- Vérifier si les détails du véhicule ayant été insérés en phase de pré-réparation sont corrects avant de commencer la réparation.
- Effectuer les réparations de manière efficace, scrupuleuse et appropriée.
- Vérifier que le nombre d'heures du moteur du véhicule ou la lecture du compteur kilométrique ait été enregistré sur l'Ordre de travail.
- Vérifier que toutes les réparations supplémentaires aient fait l'objet d'une vérification par le Chef d'atelier et qu'elles sont le cas échéant dûment autorisées.
- Étiqueter et retourner les pièces défectueuses remplacées au cours d'une réparation au titre de la garantie dans la zone sécurisée désignée.
- Vérifier que l'Ordre de travail est conforme aux exigences énoncées au paragraphe **10.2 La demande de service**.
- Rédiger un rapport à la fin de la réparation. Pour les réparations longues, plusieurs rapports peuvent s'avérer nécessaires. Le rapport doit contenir le diagnostic de support, l'intervention de réparation et la présentation de la demande au titre de la garantie.

Le rapport de la réparation peut être rédigé par le Chef d'atelier. Il doit dans ce cas inclure le nom et les initiales du Technicien ou la signature ou le numéro du travailleur. Le rapport doit indiquer les données de tous les Techniciens ayant participé à la réparation.

10.4.2 Contenus du rapport

Chaque compte-rendu écrit doit indiquer clairement l'intervention corrective effectuée en utilisant le système cause/défaut/intervention. Le rapport doit contenir les trois éléments suivants.

Élément	Description
Cause	la cause du défaut et identifier la pièce causale.
Défaut	la nature du défaut ayant entraîné le dommage.
Intervention	les réparations effectuées et la confirmation que la réparation a résolu le problème signalé par le Client.

Il est nécessaire d'indiquer les détails du diagnostic, notamment les résultats des essais/contrôles effectués à l'aide des appareils de diagnostic (même ceux ne signalant pas de défaut). Les résultats imprimés des appareils d'essai doivent être joints à l'Ordre de travail.

En cas d'écarts, le Concessionnaire doit documenter et archiver la documentation correspondante.

10.4.3 Contrôles finaux de qualité

Le travail du Technicien est soumis à un système de contrôle de la qualité formelle afin de garantir que les plaintes du Client ont été résolues dès la première tentative et garantir la satisfaction du Client.

Le contrôle de qualité doit vérifier les conditions suivantes :

- La documentation de l'Ordre de travail est complète, c'est-à-dire qu'elle contient la plainte du Client, le rapport du technicien, toutes les signatures nécessaires, etc.

- Les temps de réparation sont enregistrés correctement.
- Les remplacements et les pièces défectueuses ont été correctement enregistrés.
- Les réparations ont été réalisées avec succès. Ceci comprend éventuellement une vérification du véhicule.
- La méthode de réparation la plus appropriée a été utilisée.
- Le Chef d'atelier a contrôlé, daté et signé l'Ordre de travail.

10.5 Temps de travail

10.5.1 Temps accordé pour les réparations

IVECO accorde un temps raisonnable pour effectuer les réparations au titre de garantie. Ce délai, désigné temps programmé, est spécifié dans le document Temps de réparation standard et comprend les activités suivantes :

- calendrier de base prévu pour la réparation (travail pratique)
- diagnostic normal
- déplacement du véhicule à l'intérieur et à l'extérieur
- pauses du préposé à la réparation

Si ces temps ne sont pas indiqués, il est possible de demander des temps raisonnables pas objectivement prévus.

10.5.2 Chronométrage des réparations en atelier

Pour toutes les réparations effectuées en atelier, il est obligatoire d'enregistrer les heures de début et de fin de tous les types de travail indiqués sur l'Ordre de travail, y compris ceux des travaux réalisés par des tiers et le personnel en interne. Le technicien doit enregistrer les temps au moyen de l'un des outils suivants :

- pointeuse mécanique fiable
- système électronique
- annotations manuelles (fiches imprimées)

Lorsque les heures de travail sont enregistrées avec précision, le Concessionnaire peut calculer la productivité et évaluer l'efficacité. Pour mieux contrôler le processus de réparation et les chronométrages, le Technicien devrait travailler sur un seul Ordre de travail à la fois. Le Chef d'atelier ou le Responsable de services est tenu de contrôler le pointage afin de vérifier que les séquences opérationnelles sont enregistrées sur l'Ordre de travail telles qu'elles ont été réalisées effectivement.

10.5.3 Gestion des interruptions de travail

Si le travail est interrompu, quel qu'en soit le motif, le Technicien doit précéder comme suit :

1. Interrompre le temps de réparation ou inscrire manuellement l'heure d'arrêt.
2. Retourner l'Ordre de travail.

Quand il reprend l'intervention de réparation, le technicien doit repointer ou saisir manuellement l'heure de reprise.

10.5.4 Chronométrage des réparations sur le terrain

Pour le chronométrage des réparations sur le terrain, le Technicien doit procéder comme suit :

- Débuter le comptage sur l'Ordre de travail quand il quitte le siège du Concessionnaire et interrompre le comptage quand il y rentre.
- Le technicien doit enregistrer le temps de déplacement et le temps de réparation séparément. Les heures enregistrées doivent être approuvées par le Chef d'atelier ou le Responsable de services.
- Spécifier le lieu de la réparation, uniquement la distance couverte en miles ou en kilomètres.
- Quand il est impossible d'ouvrir un Ordre de travail, il faut tenir un registre des activités des Techniciens.

IVECO ne rembourse pas le temps de déplacement et il est important de ne pas inclure ces temps dans le chronométrage dédié à la réparation, sauf dans le cas d'interventions ANS24 et sauf accords spécifiques.

10.6 Administration de la garantie

10.6.1 Rôle du Responsable de la garantie

Le Responsable de la Garantie est chargé de l'établissement correct de toutes les demandes au titre de la Garantie du Concessionnaire et de leur présentation à IVECO. Les demandes doivent absolument concorder avec les réparations effectuées, les temps de travail, les pièces détachées utilisées et les autres frais connexes.

10.6.2 Contrôles de la demande au titre de la garantie

Le Responsable de la Garantie doit contrôler les demandes au titre de la garantie et s'assurer que :

- La demande au titre de la garantie est établie sur la base de l'Ordre de travail original ou est associée à l'Ordre de travail.
- La demande ne contient pas d'interventions non couvertes par la garantie.
- Tous les défauts sont décrits dans le rapport d'un technicien.
- Il ne doit pas y avoir d'opérations redondantes dans le barème des temps de réparation.
- Les temps non présents dans le barème des temps de réparation et gérés à l'économie, doivent être justifiés, autorisés par le Chef d'atelier et non supérieurs aux temps effectivement pointés.
- Toutes les réparations supplémentaires sont autorisées. Les réparations supplémentaires sont des réparations couvertes par la garantie, mais effectuées pour résoudre un défaut constaté au cours de la réparation et pas décrit initialement par le Client.

10.6.3 Contenus de la demande au titre de la garantie

Toutes les demandes doivent inclure les informations suivantes :

- Numéro du châssis (VIN)
- Code du Concessionnaire
- Date du défaut
- Date de la réparation
- Nombre de km du véhicule, ceux indiqués sur l'Ordre de travail, (relevés sur le compteur kilométrique du véhicule)
- Le nombre d'Heures du moteur ou un nombre d'heures équivalent total pour les véhicules avec un plan d'entretien basé sur les heures
- Numéro de la pièce causale
- Code inconvénient
- Document Temps de réparation standard spécifié
- Commentaire avec la description du défaut et de la cause possible
- Le numéro de référence de tous les WPA, WIT et/ou THD liés à la réparation.
- Le numéro de dossier en cas d'intervention ANS24.

10.6.4 Conditions de la gestion de la demande de garantie

Lors de la gestion d'une demande de garantie, le Responsable de la Garantie doit respecter les conditions suivantes :

- Trouver les écarts entre ce qui est remboursé et ce qui est demandé et, éventuellement, trouver la cause et, le cas échéant, représenter la demande de garantie précédée d'un appel.

- Gérer les pièces défectueuses comme décrit dans le paragraphe **14.1 Gestion des pièces défectueuses**.
- Les batteries remplacées doivent être conservées avec toute la documentation requise, y compris la checklist de contrôle de la batterie ou celle de la transmission télématique du test exécuté via UDT ou Easybatt.
- Tous les originaux des Ordres de travail doivent être archivés de façon à permettre leur localisation facile.

Le tarif pour la main-d'œuvre au titre de la garantie ne doit pas être plus élevé que celui de l'atelier.

Les Concessionnaires doivent communiquer à IVECO les problèmes relatifs à la garantie au moyen de l'outil en ligne WIT exclusivement.

10.6.5 Conditions pour des réparations effectuées par des tiers

Si une partie des réparations est effectuée par un atelier tiers, les factures et la documentation correspondante devront mentionner les informations suivantes :

- une identification claire du véhicule concerné par la réparation ou le remorquage
- une description complète de la réparation effectuée et des pièces détachées utilisées, y compris le numéro du composant et de la quantité,
- une identification explicite de la nature de la cause et du défaut

REMARQUE: *Si la facture comporte plusieurs pages relatives à d'autres interventions ou à différents Ordres de travail, il est possible de joindre à la demande de garantie uniquement les pages relatives à la réparation spécifique, à condition que les informations suivantes soient présentes :*

- L'identification de l'atelier tiers
- Le Concessionnaire à qui la facture a été facturée
- La date de l'intervention ou de la livraison des pièces d'origine
- Le total de la facture hors TVA.

10.6.6 L'identification correcte du véhicule

Dans la documentation de l'atelier tiers, IVECO considère ce qui suit comme une identification explicite du véhicule :

- VIN
- Le numéro d'identification IVECO (VAN)
- Le numéro de la plaque d'immatriculation si ce dernier est le numéro enregistré sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. Sinon, il faut joindre à la demande de garantie une copie du document de l'enregistrement du véhicule.
- Le numéro de l'Ordre de travail s'il s'agit du numéro enregistré sur la demande de garantie.

10.7 La procédure de présentation de la réclamation

10.7.1 Soumettre une demande de garantie

Pour obtenir un remboursement pour des réparations au titre de la garantie, le Concessionnaire doit présenter une demande de garantie. Différents systèmes peuvent être utilisés, notamment le portail SAP MyB&st du Concessionnaire ou des chargements par lot via le Système de gestion du concessionnaire (DMS).

Le Concessionnaire peut présenter une demande de garantie pour des réparations effectuées dans le cadre des garanties ou des contrats suivants :

- garantie standard des véhicules
- garantie commerciale
- demande de garantie pour des composants montés avec une assistance (garantie pièces détachées)
- campagnes (PIP)
- contrats d'entretien et de réparation
- contrats d'extension de la garantie

Une demande de garantie unique peut faire référence à plusieurs défauts, mais uniquement s'ils sont tous contenus dans un Ordre de travail unique. Chaque défaut réparé est identifié par un Code de défaillance.

10.7.2 Codes de défaillance

Le Code de défaillance identifie le composant endommagé. Il s'agit d'un code numérique de treize éléments composé de quatre segments :

Code fournisseur	Code du défaut	Indice de défaut	Code de gravité
xxx	xx xx xx	xxx	x

Un code de défaillance est associé à différentes catégories aux fins de demande de remboursement de différents types de coûts. Ces catégories sont dénommées positions sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.

Position	Type d'article	Description	Remarque
Matériau	MAT	Matériaux remplacés au cours de la réparation	Le matériau est réclamé en indiquant le numéro de composant du composant remplacé. Il convient d'utiliser uniquement des numéros de composants IVECO et des codes fictifs fournis par IVECO (quand le numéro du composant n'existe pas). Les huiles et fluides doivent être réclamés en indiquant uniquement des numéros de composants IVECO.
Main d'œuvre	FR	Temps nécessaire pour réaliser la réparation	La main-d'œuvre est réclamée en spécifiant les codes main-d'œuvre SRT qui indiquent les interventions effectuées et le temps nécessaire pour réaliser l'intervention. Ce temps est exprimé en unité de travail (WU). Chaque intervention effectuée doit être reportée sur une ligne distincte pour réclamer la main-d'œuvre correspondante.

Position	Type d'article	Description	Remarque
Frais tiers	SUBL	Coûts supplémentaires associés à la réparation	-
Pièce Causale	TXT	Composant spécifique ayant causé le défaut	Ceci est uniquement à titre d'information et aucun remboursement n'est associé à cet élément. Il est impossible d'enregistrer une demande de garantie si une pièce causale n'y est pas indiquée pour chaque défaut.

AVIS: *Les codes de défaillance peuvent décrire uniquement les défauts détectés. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des interventions préventives qui ne sont pas couvertes par une garantie. Le Concessionnaire peut utiliser l'indice de défaut pour des opérations préventives uniquement sur demande d'IVECO.*

10.7.3 Codes de défaut

Les codes de défaut identifient avec exactitude le composant défectueux. Il s'agit de codes à six chiffres avec la structure suivante :

Code de produit	Code de groupe	Code de composant
xx	xx	xx

Les trois codes identifient les éléments suivants :

Élément	Description	Exemple
Produit	Zone principale de la réparation	54 (moteur)
Groupe	Groupe de composants comprenant la pièce défectueuse	04 (bâti moteur)
Composant	Pièce défectueuse effective	20 (fûts de cylindre)

10.7.4 Codes de main-d'œuvre

Le Concessionnaire réclame les coûts de main-d'œuvre à l'aide des codes de main-d'œuvre. Ces codes indiquent non seulement les composants sur lesquels l'intervention a été réalisée, mais également les interventions réalisées et le temps employé. Les codes de main-d'œuvre comportent neuf chiffres avec la structure suivante :

Code de produit	Code de groupe	Code de composant	Code d'activité
xx	xx	xx	xxx

Le code d'activité représente le type d'activité réalisé sur le composant. Les codes de main-d'œuvre autorisés sont répertoriés dans le document SRT (Temps de réparation standard).

10.7.5 Opérations en Économie

L'opération « ECONOMY » est un code de main-d'œuvre fictif pouvant être utilisé par le Concessionnaire pour réclamer le travail dans les cas suivants :

- opérations non répertoriées, utilisées pour une fonction spécifique de réparation
- opérations effectuées, mais non prévues dans le barème des temps de réparation SRT

La demande de garantie ne peut comprendre qu'une opération en Économie pour chaque activité/ligne. La demande de garantie doit également inclure une explication de l'opération en Économie réalisée.

10.7.6 États de la demande de garantie

Pendant son élaboration, une demande de garantie passe d'un état à un autre. Chaque état est identifié par un code comme indiqué ci-après :

État	Nom	Description
Z001	Brouillon	La demande a été présentée sans erreurs de validation
Z002	Brouillon à présenter	La demande, initialement classée comme « Brouillon » ou « Demande de garantie erronée » a été modifiée et doit être prête à être représentée.
Z003	Demande en attente d'évaluation	La demande a été présentée correctement et est en attente d'évaluation.
Z005	Demande annulée/remplacée	La demande a été annulée et ne peut pas être mise à jour ultérieurement. Le Concessionnaire doit présenter une nouvelle demande de garantie.
Z010	Demande erronée (à modifier)	La demande n'est pas correcte selon les conditions de la garantie et de la politique. Le Concessionnaire doit corriger la demande et la représenter.
Z011	Demande double	La demande ne peut pas être enregistrée. Dans le système, il existe déjà une demande de garantie identique.
Z013	Demande contenant des erreurs liées à la politique (à annuler)	La demande a été annulée automatiquement par le système.
Z014	En attente d'informations complémentaires de la part du Concessionnaire	La demande est en attente. Le Concessionnaire doit fournir des informations supplémentaires.
Z030	Demande en cours d'évaluation	La demande est à la charge des évaluateurs.
Z070	Demande OK	La demande a été approuvée et sera remboursée.
Z080	Demande remboursée	La demande a été remboursée.
Z085	Demande refusée	La demande a été refusée.

10.8 Causal part

10.8.1 Définition de pièce causale

La pièce causale est le composant ayant causé le défaut et, en règle générale, est identifiée au cours du processus de diagnostic. Toutes les demandes de garantie et de garantie commerciale doivent indiquer la pièce causale en question. Les seules exceptions sont décrites dans le paragraphe **10.8.5 Cas particuliers : aucune pièce causale**.

Les pièces causales peuvent devoir être remplacées ou non. Si le remplacement est inutile, le Concessionnaire doit quand même l'insérer dans la demande, mais comme composant remplacé.

10.8.2 Identification de la Pièce causale

Pour décrire la pièce causale dans la demande de garantie, le Concessionnaire doit compléter quatre champs :

- Référence de la pièce IVECO (PN)
- Réclamation, ce champ de texte doit décrire le défaut signalé par le Client.
- Cause, ce champ de texte doit décrire la cause réelle du défaut.
- Correction, ce champ de texte doit décrire l'intervention effectuée pour corriger le défaut.

En règle générale, la Référence de la pièce est inscrite sur la pièce causale (étiquette, gravure ou marquage). Sinon, elle peut être identifiée à l'aide du catalogue des pièces détachées Power.

10.8.3 Cas particuliers : Référence de pièce ambiguë

Dans certains cas, la Référence de pièce peut être difficile à identifier. Procéder comme suit :

- Si la pièce d'origine et la pièce défectueuse remplacée ont des Références de pièce différentes, utiliser la Référence de pièce défectueuse. Ceci peut être le cas par exemple si la Pièce d'origine provient d'un autre fournisseur.
- S'il est difficile de discerner la pièce défectueuse spécifique, utiliser la Référence de pièce du groupe ou de l'ensemble. Par exemple, pour un défaut de transmission pour lequel il est difficile d'identifier la pièce effectivement défectueuse, utiliser comme pièce causale la Référence de pièce de la boîte de vitesses.

AVIS: *La demande doit indiquer la Référence de pièce pour tous les défauts. Ceci vaut également si la demande comprend uniquement de la main-d'œuvre.*

10.8.4 Cas particuliers : aucun remplacement de composants

Certaines interventions ne nécessitent pas de remplacement de composants. Pour demander le remboursement des coûts supportés, suivre les instructions suivantes :

- Pour les interventions ANS24, le remorquage et le déplacement nécessaires pour réaliser l'intervention sur la route, utiliser la Référence de pièce du composant réparé ou remplacé. Il est inutile d'ajouter d'autres détails.
- Pour les cas dans lesquels seule une reprogrammation du logiciel a été effectuée, la Référence de pièce à indiquer est celle du module électronique.
- Pour les cas dans lesquels le défaut n'a donné lieu qu'à un réglage, la Référence de pièce à indiquer est celle de l'un des composants ayant été réglés.

10.8.5 Cas particuliers : aucune pièce causale

Il est inutile d'indiquer dans la demande une pièce causale ou la description (Réclamation/Cause/Description) pour les cas d'intervention suivants :

- Inspections légales gérées au sens de couvertures additionnelles au sein d'un contrat M&R. Dans ce cas, utiliser le code de défaut pour les inspections légales (083).
- Appoints d'huiles gérés au sens de couvertures additionnelles au sein d'un contrat M&R. Dans ce cas, utiliser le code de défaillance pour les appoints d'huile (000 296050 055 1).
- Entretien exécuté en vertu d'un contrat M&R couvrant la garantie de type M.
- Cas d'usure de freins, de réparation de freins pour usure exécutée au sens de la couverture d'un contrat M&R avec une garantie de type R.
- Défauts reportés pendant les PIP.
- Interventions PDI dans le cadre de la garantie Z, si applicable.

Consulter le dernier numéro du Bulletin de garantie Pièce causale dans eTIM pour obtenir la liste actualisée des codes de défaut qui ne nécessitent pas de pièce causale.

10.8.6 Cas particuliers : composants non d'origine IVECO

Certains contrats M&R comprennent des réparations pour des composants non d'origine IVECO. Dans ce cas, identifier la pièce causale non d'origine IVECO avec le code pour les Références de pièce inconnues (-UNKNOWCSP).

10.9 Délais et recours pour les réclamations sous garantie

10.9.1 Conditions requises pour la présentation de la demande de garantie

Les défauts doivent être réparés dans les plus brefs délais de façon à éviter des dommages supplémentaires, à maintenir la satisfaction du client et à protéger l'image du Concessionnaire et d'IVECO. Le Concessionnaire doit par conséquent envoyer au plus tôt et de manière précise les données de la garantie afin de permettre l'analyse du produit ou obtenir un remboursement dans des délais rapides.

10.9.2 Dates importantes

Pour des réparations et l'envoi de la demande, le Concessionnaire doit tenir compte des dates suivantes :

- Date du défaut : la date à laquelle le Client présente la plainte comme indiqué dans l'Ordre de travail.
- Date de fin de réparation : la date à laquelle la réparation de la Machine est terminée.
- Date de soumission de la demande de garantie : la date à laquelle le Concessionnaire a soumis la demande de garantie. Il s'agit de la date à laquelle la demande de garantie a été créée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.
- Date de résolution de la demande : la date à laquelle l'évaluation a été réalisée et la demande de garantie acceptée et donc remboursée ou refusée.

10.9.3 Délais pour la soumission de la demande de garantie

Le Concessionnaire doit présenter la demande dans les 45 jours calendaires après l'achèvement de la réparation, toutefois, l'intervalle entre la date de fin de réparation et la date de présentation de la demande ne peut pas être supérieur à 45 jours calendaires. IVECO prévoit les exceptions suivantes :

- Prorogations pour périodes fériées. Si la date du défaut tombe entre le 1er juillet et le 31 août ou entre le 1er décembre et le 31 janvier, l'intervalle pour la présentation de la demande peut être étendu à 60 jours calendaires.
- Les réparations rentrent dans le cadre des garanties commerciales (type C) quand la date de la WPA est ultérieure à celle de fin de réparation. Dans ce cas, l'intervalle temporel pour la présentation des demandes de garantie débute à compter de la date d'autorisation de la WPA.
- Autorisation préventive d'IVECO. Les Concessionnaires peuvent présenter une demande de garantie au-delà des délais autorisés, mais doivent demander l'autorisation préalable d'IVECO.

10.9.4 Présentation de la documentation de la demande de garantie

Si le Concessionnaire doit joindre les documents à la demande, il doit le faire dans les 10 jours calendaires à compter de la date de présentation de ladite demande de garantie.

10.9.5 Gestion des demandes de garantie en attente

Les demandes de garantie en attente sont les demandes ayant été présentées par le Concessionnaire, mais qui sont temporairement en attente de certaines informations manquantes (état Z014). Pour ces demandes, le Concessionnaire a 21 jours calendaires pour présenter les informations supplémentaires requises.

- Prorogations pour périodes fériées. Si la date de demande des informations supplémentaires tombe entre le 1er juillet et le 31 août ou entre le 1er décembre et le 31 janvier, l'intervalle pour la présentation des informations supplémentaires peut être étendu à 60 jours calendaires.

10.9.6 Appel des demandes de garantie

Si un Concessionnaire n'est pas d'accord avec une décision prise à l'égard d'une demande de garantie, il peut présenter une demande d'appel à IVECO dans les 90 jours calendaires à compter de la date de résolution de la demande. Toutes les informations de la demande initiale doivent être jointes à l'appel.

Si IVECO refuse l'appel, le Concessionnaire peut la représenter. Il peut même présenter un appel plusieurs fois pour la même demande. Le Concessionnaire ne peut toutefois présenter un nouvel appel que dans les 90 jours calendaires à compter du refus de la première demande.

10.9.7 Erreurs dans les demandes de garantie

S'il y a une erreur dans la demande (état Z010), le Concessionnaire trouve un message sur le portail SAP MyB&st. Le message contient des informations sur l'erreur. Le Concessionnaire a 45 jours calendaires pour corriger la demande. Une fois ce délai écoulé, la demande est annulée automatiquement (état Z013).

10.9.8 Remboursement de la garantie

Le Concessionnaire peut contrôler l'état de ses demandes sur le portail SAP MyB&st. Chaque semaine, IVECO enverra au Responsable de la garantie du Concessionnaire une facture pour autofacturation/note de crédit. Chaque semaine, IVECO enverra au Responsable de la garantie du Concessionnaire une facture pour autofacturation/note de crédit. La facture contient une liste de toutes les demandes qui ont fait l'objet d'évaluation et les commentaires indiqués par l'évaluateur.

10.9.9 Écarts dans les remboursements

Si le montant remboursé et celui demandé ne correspondent pas, le Concessionnaire doit informer IVECO.

11.1 Audit et amélioration des processus de service

IVECO peut réaliser des audits périodiques sur les enregistrements du Concessionnaire. L'audit a pour but de vérifier que toutes les demandes ont été réglées conformément aux procédures décrites dans le présent Manuel et que la documentation à l'appui est disponible et appropriée. Ils permettent également au Concessionnaire de s'assurer que leurs procédures en matière d'assistance et de garantie satisfont aux exigences d'IVECO et ils peuvent contenir des recommandations identifiées comme « meilleures pratiques » destinées à aider le Concessionnaire à optimiser les procédures administratives et d'atelier. Le Concessionnaire est notifié par écrit de la date de début et de la durée prévue de l'éventuel audit.

L'audit comprend un examen approfondi de la Garantie, de la Campagne, des Procédures et des exigences du programme ainsi que de la documentation de support correspondante. L'audit est exécuté sur un échantillon distribué uniformément qui est sélectionné par les Auditeurs qui peuvent décider également d'examiner complètement toutes les demandes présentées dans la période d'examen.

Lors de la validation des demandes de crédit, le Concessionnaire doit conserver la documentation originale de toutes les demandes de garantie présentées. Les enregistrements électroniques seront autorisés si le système de gestion du Concessionnaire a une piste d'audit inaltérable. Cette documentation DOIT :

- Être utilisée pour transcrire les informations utilisées pour établir la demande.
- Être liée, par référence croisée, au numéro de demande valide.
- Être conservée par le Concessionnaire pendant au moins 24 mois après la date de paiement de la demande de garantie. Les documents suivants doivent être fournis :

1. Enregistrement de l'Ordre de travail. Le Concessionnaire est tenu de conserver l'original de l'Ordre de travail de l'intervention, le reçu fiscal et toute la documentation justificative. Les informations doivent comprendre les éléments suivants :
   - Date du défaut
   - Nom ou raison sociale du Client
   - Marque, Modèle et Numéro de série
   - Nombre d'heures d'utilisation
   - Réclamation du client,
   - Signature du client et
   - Chaque unité avec un numéro de série pour laquelle une demande est présentée devra avoir un Ordre de travail distinct.
2. Enregistrement des composants. La documentation doit justifier, confirmer et comprendre les éléments suivants :
   - Les composants utilisés dans la réparation ont été achetés auprès de CNH Industrial.
   - L'utilisation du stock des composants avec un ticket de mouvement des composants, un ticket de prélèvement des composants et les activités du système des composants et les enregistrements de la chronologie dans le système de gestion du Concessionnaire.
3. Données de la main-d'œuvre. La documentation doit justifier, confirmer et comprendre le temps de travail effectif sur la réparation faisant l'objet de la Demande, et indiquer :
   - Date(s)
   - Technicien(s) spécifiques(s) préposé(s) à la réparation
   - Date de début et de fin de chaque session de réparation.
   - Le temps de déplacement doit être documenté distinctement du temps de réparation (date de début et de fin du déplacement ou kilométrage),

- Référence croisée avec le numéro d'Ordre de travail
- Encadrement et rémunération du Technicien et
- Heures rémunérées au Technicien pour la durée de la réparation
- Pour les enregistrements de la main-d'œuvre dans un système électronique avec piste d'audit inaltérable, se référer à la section **11.4 Réglages électroniques avec certificat du système de gestion des revendeurs**.

4. Description de la réparation Le Technicien ayant effectué la réparation doit documenter ce qui suit :
   - Description de la cause du défaut et
   - Description des actions correctives nécessaires à la réalisation de la réparation
   - Référence univoque au numéro de l'Ordre de travail (si la description de la réparation est enregistrée dans une autre banque de données)
   - Signature du Technicien
   - Signature du Superviseur
   - Pour les enregistrements des réparations dans un système électronique avec piste d'audit inaltérable, se référer à la section **11.4 Réglages électroniques avec certificat du système de gestion des revendeurs**.
5. Services externes. La documentation doit justifier et confirmer les services achetés auprès d'un fournisseur, dont :
   - Original de la facture du fournisseur avec toute la description de la réparation et l'indication de l'activité (VIN, Ordre de travail, numéro d'enregistrement, etc.) et
   - Preuve de paiement effectif du fournisseur (données des montants exigibles).
6. Documents d'admissibilité de la garantie. La documentation supplémentaire fournie par le Concessionnaire ayant effectué la vente/enregistrement doit justifier et confirmer les éléments suivants :
   - Date de la vente à des tiers originale (facture de vente)
   - Date de mise en service de l'unité
   - Demandes de composants, l'Ordre de travail original et/ou ticket du comptoir justifiant l'adéquation des pièces.
7. Documents comptables. La documentation doit justifier et confirmer les éléments suivants :
   - composant(s) remplacé(s), main-d'œuvre
   - heures travaillées et
   - montant(s) exigé(s) sur la demande de garantie comme indiqué dans les registres comptables du Concessionnaire mentionnant l'enregistrement et le traitement de tous les débits liés à la demande.
8. Autres documents. La documentation doit justifier et confirmer les éléments suivants :
   - Enregistrements concernant la conservation de pièces défectueuses
   - Diagnostic à l'appui de la réparation et
   - Autres données attestant de la conformité aux exigences des procédures de garantie.

11.2 Réglages manuels

Si la procédure standard du Concessionnaire pour les réparations au titre de la garantie ou en dehors de la garantie génère des documents sur support papier originaux qui attestent de la réparation (Ordres de travail, heures ouvrées ou tickets de commande de composants), les documents originaux doivent être conservés pendant au moins 24 mois après le remboursement. Si les informations indiquées dans ces documents sont insérées dans un second temps dans le système de gestion du Concessionnaire, les documents originaux doivent être conservés conformément aux politiques d'entreprise et aux Ordres de travail générés par moyen électronique ; les factures et/ou registres de main-d'œuvre à l'appui d'une demande de garantie ne seront pas acceptés en cas d'audit ou d'examen sur le terrain.

Si le processus du Concessionnaire comprend l'ouverture d'un Ordre de travail manuel (p. ex. formulaire de l'Ordre de travail pré-imprimé), le formulaire de l'Ordre de travail pré-imprimé sera accepté comme Ordre de travail sous réserve du respect des critères suivants :

- Il doit être créé avant la réparation,
- Il doit inclure la date initiale qui correspond à la date du défaut et
- Il doit inclure le nom du client, la marque, le modèle, le numéro de série et la réclamation du client.

Si le processus du Concessionnaire relatif à l'enregistrement de la main-d'œuvre des Techniciens comprend un enregistrement des informations avec horodatage ou manuel (p. ex. manuscrit), le Concessionnaire doit conserver la fiche d'horaires afin de pouvoir justifier toutes les informations susmentionnées dans le cadre des enregistrements de main-d'œuvre.

11.3 Réglages électroniques sans certificat du système de gestion des revendeurs

Si le système du Concessionnaire ne prévoit pas de piste d'audit (absence d'enregistrement inaltérable de la personne ayant effectué la saisie des données, de la date et du mode de saisie pour un premier enregistrement et une modification ultérieure des informations relatives à la réparation), les documents justificatifs doivent alors être imprimés et conservés, y compris l'Ordre de travail et les enregistrements originaux de la main-d'œuvre du technicien comme suit :

Si le processus du Concessionnaire comprend l'ouverture d'un Ordre de travail dans le système de gestion du Concessionnaire, la première copie imprimée sera considérée comme étant l'original sous réserve du respect des critères suivants :

- Elle doit être imprimée avant la réparation,
- Elle doit inclure la date originale imprimée qui correspond à la date du défaut et
- Il doit inclure le nom du client, la marque, le modèle, le numéro de série et la réclamation du client.

11.4 Réglages électroniques avec certificat du système de gestion des revendeurs

Si la procédure standard du Concessionnaire relative aux réparations au titre de la garantie ou en dehors de la garantie repose sur la saisie directe des données dans le système de gestion du Concessionnaire (systèmes non sur support papier), la documentation générée par moyen électronique sera acceptée comme pouvant justifier la demande si le système de gestion du Concessionnaire présente une piste d'audit (la « Piste d'audit » est définie comme un enregistrement inaltérable dans un formulaire de système de gestion du Concessionnaire). L'enregistrement doit identifier la personne ayant effectué la saisie. Il enregistre la date et l'heure de modification de la saisie. Il enregistre les informations initiales et les modifications ultérieures concernant une réparation.

Si le système de gestion du Concessionnaire satisfait aux conditions indiquées dans la piste d'audit électronique, les enregistrements électroniques pour les Ordres de travail et les enregistrements de la main-d'œuvre seront acceptés aux fins de l'audit.

11.4.1 Conditions requises pour le système de gestion du Concessionnaire aux fins d'attestation

Pour la validation du système d'entreprise - Piste d'audit électronique : Systèmes de gestion du Concessionnaire – le Concessionnaire doit demander la vérification des conditions requises au fournisseur du service DSM. Le fournisseur du service DMS (Dealer Management System - Système de gestion du Concessionnaire) doit demander la vérification du DMS en adressant la demande à l'e-mail suivant :

dms_attestation@cnhind.com

Dans l'e-mail, il convient d'indiquer les informations suivantes :

- Nom et adresse de l'entreprise de production du DSM
- Personne-contact de l'entreprise de production du DMS
- Nom du DMS
- Version du DMS
- Nom du Concessionnaire
- Adresse du Concessionnaire
- Marque
- Nom de la personne-contact du Concessionnaire

11.5 Liste de vérification électronique : systèmes de gestion des revendeurs

11.5.1 Description du fonctionnement

Le but de cette section consiste à définir les conditions requises d'un parcours d'audit vérifiable dans les Systèmes de gestion du Concessionnaire concernant les Ordres de travail et les données relatives aux interventions. (DMS) Si le système d'entreprise du Concessionnaire répond aux conditions requises indiquées dans ce document, les données électroniques liées aux Ordres de travail et les données relatives aux interventions seront acceptées aux fins de l'audit.

11.5.2 Sécurité et autorisation

Le Concessionnaire permet aux personnes désignées par CNH Industrial d'examiner, de copier et de contrôler toutes les données et tous les documents du Concessionnaire en lien avec les demandes de garantie, y compris l'accès aux registres électroniques.

11.6 Exigences fonctionnelles détaillées

11.6.1 Critères d'acceptation pour la documentation générée par ordinateur

Condition requise

- Les réparations au titre de la garantie et/ou en dehors de la garantie sont saisies directement dans le système d'entreprise du Concessionnaire (systèmes sans support papier).
- Le rapport de la liste auditée est inaltérable.
- Le rapport de la liste auditée est généré par le système.
- Le rapport de la liste auditée inclut les valeurs initiales et un suivi de toutes les modifications.
- Les descriptions des codes, les recherches, les valeurs des champs doivent être fournies.
- Les champs de données du rapport comprennent notamment les objets indiqués dans les sections suivantes.

11.6.2 Informations de l'en-tête de l'Ordre de réparation

L'en-tête de l'Ordre de réparation contient des informations générales concernant l'Ordre de réparation/travail.

- La date de création de l'ordre de réparation (jj/mm/aaaa) et l'heure
- La date (jj/mm/aaaa) et l'heure du défaut
- La date (mm/jj/aaaa) et l'heure de clôture de l'Ordre de réparation
- L'ID utilisateur de la personne saisissant les données
- Nom du Client
- La marque des équipements
- Le modèle des équipements
- Le numéro de série des équipements/PIN
- L'année des équipements
- Nombre d'heures d'utilisation
- Le type de garantie – Garantie, Interne, Payée par le client
- Les numéros de référence (Ordre de travail, enregistrement de la main-d'œuvre)
- L'état de l'Ordre de travail (ouvert, clôturé)
- La description du défaut
- Remarque

11.6.3 Données concernant la main-d'œuvre

Le DMS doit inclure un Formulaire de main-d'œuvre indiquant l'horaire de travail, tant par horodatage dans le DMS que par suivi du temps de travail effectif ou par saisie par l'utilisateur. Le DMS doit fournir une description du mode de relevé et de suivi des heures de main-d'œuvre exécutées. L'enregistrement des heures de travail du technicien ayant géré l'intervention sur l'Ordre de travail (informations identiques à celles de l'enregistrement manuel), y compris un registre de toutes les modifications apportées à l'enregistrement de main-d'œuvre initial.

- La date et l'heure (jj/mm/aaaa) de la saisie
- Mode de saisie (temps effectif de l'horodatage, saisie manuelle)

- Le numéro de référence du technicien ayant effectué la réparation (ID employé, nom, ID utilisateur)
- L'ID utilisateur de la personne saisissant les données
- La date et heure de début d'intervention (mm/jj/aaaa)
- La date et heure de fin d'intervention (mm/jj/aaaa)
- Le numéro de référence (Ordre de réparation, Ordre de travail)
- Les heures enregistrées
- Les heures facturées
- Le coût de la main-d'œuvre

REMARQUE: *Afin que l'horodatage au format électronique puisse être considéré comme celui original, le Technicien doit posséder son ID utilisateur et son mot de passe. Si l'enregistrement du temps est saisi par une autre personne que le Technicien (ou si l'horodatage n'est pas effectué en temps réel), les autres documents originaux justificatifs utilisés comme documents de référence pour les enregistrements de données secondaires doivent être conservés.*

11.6.4 Données relatives aux composants

Le système DMS doit inclure les composants vendus ou envoyés avec un Ordre de réparation. Toutes les pièces requises, utilisées pour la réparation, et toutes les pièces non utilisées remises en stock, y compris un registre des modifications éventuelles apportées à la demande originale.

- La date et l'heure (jj/mm/aaaa) de la saisie
- L'ID utilisateur de la personne saisissant les données
- référence de la pièce
- Description du composant
- Quantité
- Prix
- Retour de Pièces

11.6.5 Remarque sur les dates

Les remarques du Technicien qui décrivent la cause du défaut et les réparations nécessaires pour le corriger sont saisies quand le Technicien travaille sur l'unité ou immédiatement après la fin du travail. Des remarques supplémentaires peuvent être ajoutées dans cette section.

- La date et l'heure (jj/mm/aaaa) de la saisie
- L'ID utilisateur de la personne saisissant les données
- La réclamation du client, la cause et la correction du défaut
- Signature du Client
- Les signatures du Technicien et du Superviseur
- Les remarques du Technicien et du Superviseur
- Toute autre saisie effectuée dans l'Ordre de réparation dans la Section des remarques

REMARQUE: *Pour que les remarques au format électronique soient considérées comme « originales », le Technicien doit disposer d'un ID utilisateur et d'un mot de passe uniques. Si les remarques sont saisies par une autre personne que le Technicien, le document original contenant les remarques du Technicien chargé de la réparation doit être conservé.*

11.6.6 Modification des données

À chaque nouvelle saisie ou modification des données dans l'une quelconque des sections, enregistrer les données suivantes :

- L'ID utilisateur de la personne ayant modifié la Date (jj/mm/aaaa) et l'heure de la saisie/modification
- Avant et après qu'une section donnée (en-tête, main-d'œuvre, composants, remarques, etc.) ait été modifiée
- L'intervention réalisée (ajout, mise à jour, annulation)

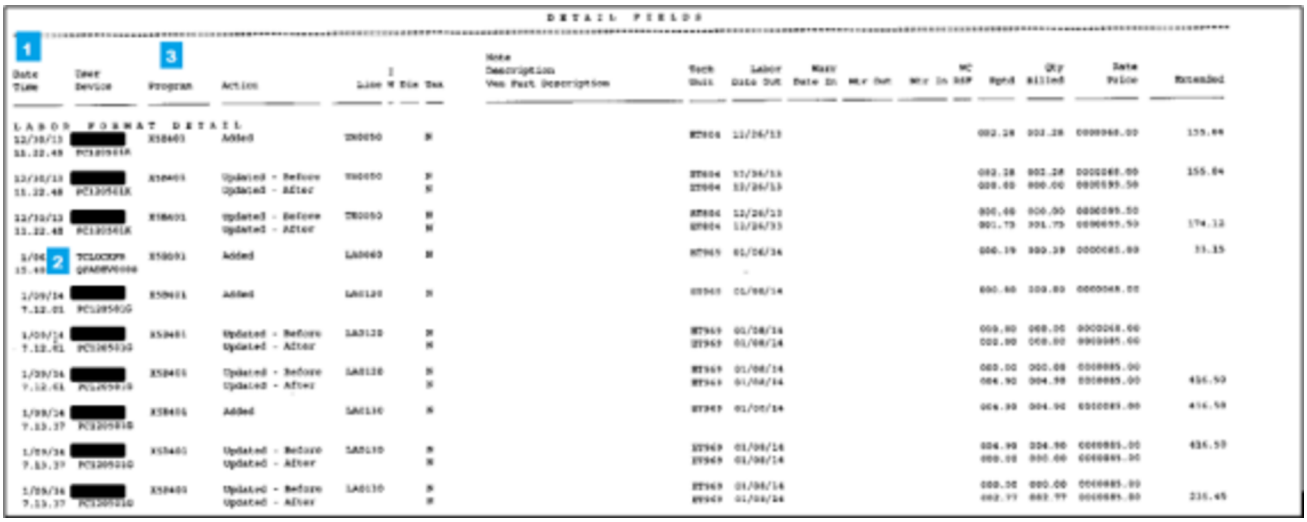
11.6.7 Exemples de rapports

Les chiffres suivants représentent différents exemples de liste d'audit.

WM_CV_0003 1

Figure 1 : Champs d'en-tête montrant la Liste d'audit

1. Date (mm/jj/aaaa) et heure de la saisie/modification
2. ID utilisateur de la personne effectuant la modification et dispositif utilisé pour saisir les données.
3. Mode de saisie. Dans la majorité des cas, la saisie est effectuée via le DMS auprès du Concessionnaire, mais il est également possible d'enregistrer et d'indiquer une saisie réalisée en dehors du Concessionnaire (avec un ordinateur portable ou des appareils mobiles permettant l'accès sur le terrain).
4. L'intervention effectuée, par exemple - le premier enregistrement indique que l'Ordre de travail a été créé et que des données ultérieures ont été saisies en montrant les valeurs du champ d'en-tête avant et après la modification de l'Ordre de travail.
5. Exemple de champ d'en-tête (numéro de série) en phase de modification.



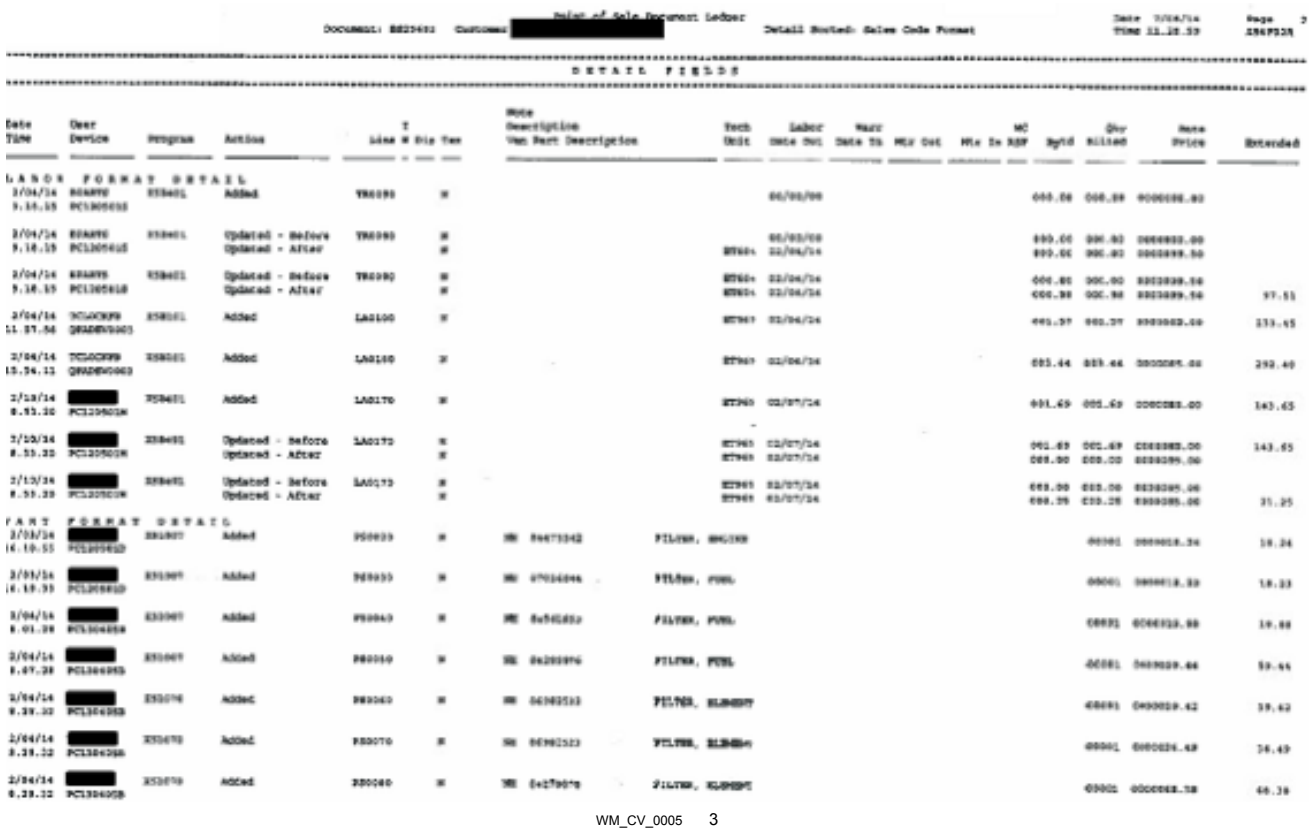
WM_CV_0004 2

Figure 2 : Liste d'audit électronique pour les enregistrements des temps

1. Date (mm/jj/aaaa) et heure de la saisie/modification
2. ID utilisateur de la personne effectuant la modification. Dans le cas d'un formulaire de main-d'œuvre, il peut être enregistré « Horodatage » si le pointage est effectué en temps réel ou un ID utilisateur si l'utilisateur a effectué la saisie en écrivant la date et les horaires et/ou le dispositif/terminal utilisé pour accéder à l'Ordre de réparation.
3. Mode de saisie. Dans la majorité des cas, la saisie est effectuée via le DMS auprès du Concessionnaire, mais il est également possible d'enregistrer et d'indiquer une saisie réalisée en dehors du Concessionnaire (avec un ordinateur portable ou des appareils mobiles permettant l'accès sur le terrain).

Dans cet exemple, la section main-d'œuvre montre que le Technicien a effectué le pointage avec le formulaire d'horodatage (électronique) puis qu'il a modifié la main-d'œuvre via une saisie utilisateur. Dans ce cas, le Technicien a mis plus de temps que celui autorisé par le Temps de réparation standard, par conséquent le montant facturé a été réduit pour correspondre au montant facturable autorisé et exigible.

Ces informations DOIVENT avoir été utilisées pour transcrire ou présenter la demande de garantie.



WM_CV_0005 3

Figure 3 : Main-d'œuvre échantillon et Détail du format des composants

WOR160 04/01/2016 11:55:13 Work Order Audit Report - Detail Page 3

Co: 01 Div: 01 Br: 03 WO: W03833 Cus: [redacted] Stk#: C9005784 Model Yr: 2013 Added: 03/19/2015

Date Time	User Tsn ID	Action	Req #	Line #	Cash Code	Tax Codes	Tech Note Vendor	Labor Date Description Part	Labor Src Code Description	Hours Worked	Hours Billed Qty	Labor Rate Price	Extended Price
04/23/2015 22:55:21	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06567	10	7	NN	106	03/26/2015	A	.58	.58	130.00	75.40
04/23/2015 22:55:21	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06567	11	7	NN	106	03/26/2015	A	2.25	2.25	130.00	292.50
04/23/2015 22:55:21	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06567	12	7	NN	106	03/26/2015	A	.00	.00	130.00	.00
04/23/2015 22:55:34	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06568	1	7	NN	106	03/26/2015	A	.02	.02	115.50	2.31
04/23/2015 22:55:34	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06568	2	7	NN	106	03/26/2015	A	.05	.05	115.50	5.78
04/23/2015 22:55:34	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06568	3	7	NN	106	03/26/2015	A	.02	.02	130.00	2.60
04/23/2015 22:55:34	[redacted] LWEB_JOB	Created	R06568	4	7	NN	106	03/26/2015	A	.05	.05	130.00	6.50
Part Format Detail													
03/19/2015 18:36:48	[redacted] LWEB_JOB	Created	Q02245	1	7	1 NN	CASE01	84276924	TUBE HYDRAULIC	1	1	110.25	110.25
03/19/2015 23:48:02	[redacted] FRSC	Before After	Q02245 Q02245	1 1	7 7	1 NN 1 NN	CASE01 CASE01	84276924 84276924	TUBE HYDRAULIC TUBE HYDRAULIC	1 0	1 0	110.25 110.25	110.25 .00
Note Format Detail													
03/19/2015 13:19:52	[redacted] LWEB_JOB	Created	1	1	D			WARRANTY COMPLAINT:					
03/19/2015 13:19:52	[redacted] LWEB_JOB	Created	1	2	D			CHECK BACKHOE BOOM ARE; THERE IS A HYD LEAK SOMEWHERE BUT					
03/19/2015 13:19:52	[redacted] LWEB_JOB	Created	1	3	D			IT CAN ONLY BE SEEN ON THE GROUND WHEN THE MACHINE IS					
03/19/2015 13:19:52	[redacted] LWEB_JOB	Created	1	4	D			PARKED.					
03/19/2015 13:20:01	[redacted] LWEB_JOB	Deleted	1	1	D			WARRANTY COMPLAINT:					

WM_CV_0006 4

Figure 4 : Détail du rapport de vérification de l'Ordre de travail - main-d'œuvre, composants et remarques

11.7 Glossaire des termes

Terme	Définition
DMS	Système de gestion du Concessionnaire (Dealer Management System)
Liste d'audit	Donnée inaltérable dans le formulaire du système d'entreprise du Concessionnaire
RO	Ordre de réparation (Repair order)

11.8 Exigences des applications

11.8.1 Gestion de la configuration

Le DMS est configuré et mis à jour correctement de façon à restreindre l'accès aux personnes autorisées. Le DMS doit remplir les exigences minimales suivantes :

- Les fichiers/répertoires et/ou objets/tableaux sensibles sont sécurisés et le Concessionnaire ne peut pas y accéder
- Des contrôles d'authentification doivent être en place et correspondre aux exigences minimales suivantes de mot de passe
- Longueur minimale du mot de passe >=6
- Historique du mot de passe >=3
- Expiration du mot de passe <=12 semaines
- Tentatives de connexion infructueuses <=3
- Il doit y avoir un enregistrement actif des vérifications permettant de garantir que les rapports utilisés pour les audits du Concessionnaire soient en permanence précis
- Les modifications apportées à l'application doivent être limitées au fournisseur de l'application
- Le Concessionnaire ne doit pas avoir d'accès direct à la base de données.
- Un processus de validation de l'utilisateur doit être en place auprès du fournisseur du DSM

11.8.2 Les conditions requises pour les systèmes d'entreprise sont vérifiées par le Concessionnaire

Le système de gestion du Concessionnaire doit être mis à jour avec la dernière version logicielle. L'absence de mise à jour du logiciel peut annuler la validité des enregistrements électroniques et nécessiter la création et la conservation d'exemplaires papier originaux. Les systèmes d'entreprise des Concessionnaires vérifiés sont actuellement les suivants :

- Basic Software Systems, Service Shop Management, version 9.1.12341 ou ultérieure.
- DIS Keystone, version 16.2 ou ultérieure, avec module Time Clock (pour les registres de main-d'œuvre).
- PFW, version 7.3 ou ultérieure avec module Intelli-Tech (pour les registres de main-d'œuvre) et le Warranty Report (rapport relatif à la garantie). Pour activer le rapport relatif à la garantie, le Concessionnaire doit contacter le PFW. Le rapport relatif à la garantie doit être activé et conservé aux fins de conformité de la piste d'audit électronique inaltérable.
- HBS version 3.28 - avec module Service Management.

11.8.3 Autres conditions requises pour la liste d'audit

- ID et mot de passe utilisateur uniques – Chaque employé saisissant l'Ordre de travail, des enregistrements de main-d'œuvre, une description de la réparation et des enregistrements des composants du système d'entreprise du Concessionnaire doit posséder un ID utilisateur et un mot de passe uniques.
- Enregistrements entièrement ou partiellement électroniques – Un Concessionnaire peut choisir de conserver des enregistrements entièrement ou partiellement électroniques. Ces enregistrements électroniques comprennent l'Ordre de travail, les enregistrements de main-d'œuvre, la description de la réparation et les enregistrements des composants. Le Concessionnaire doit conserver les documents originaux s'ils ont été enregistrés sur support papier et/ou sur copie manuscrite.
- Temps et ordre des enregistrements - Les informations servant à transcrire ou à créer la demande de garantie doivent être créées en même temps que la réparation en cours. Toute modification de l'Ordre de travail doit être

apportée avant d'établir la demande de garantie et être dûment justifiée. Les Ordres de travail, les enregistrements de main-d'œuvre, les enregistrements des composants et les annotations du Technicien ayant été créés ou modifiés après la présentation de la demande de garantie ne seront pas acceptées à titre de documentation originale. Les données saisies plusieurs jours ou semaines après la réalisation de la réparation et de l'envoi de la demande de garantie ne seront pas acceptées.

- Ordres de travail électroniques - l'Ordre de travail électronique ouvert directement dans le système d'entreprise du Concessionnaire et documentant la réclamation dès que le défaut a été signalé au Concessionnaire sera accepté à titre de documentation originale. Si la procédure opérationnelle standard du Concessionnaire ne prévoit pas d'ouvrir d'abord l'Ordre de travail manuellement sur un support papier ou une fiche, le Concessionnaire doit alors conserver le document original.
- Enregistrement électronique de la main-d'œuvre – Seule la main-d'œuvre électronique directement saisie par le Technicien dans le système d'entreprise du Concessionnaire via la signature individuelle sera acceptée à titre de documentation originale. Si un enregistrement du Technicien indique le temps de début et de fin sur un document papier, une fiche d'horaires ou un registre etc., le Concessionnaire doit conserver ce document original. Si le Technicien était sur le terrain sans pouvoir accéder au système d'entreprise du Concessionnaire, l'heure de la réparation, le temps de déplacement, l'heure de début et de fin de la réparation doivent être documentés sur l'Ordre de travail ou sur une fiche d'horaires/document distinct. Les enregistrements des horaires sur un document distinct de l'Ordre de travail doivent contenir les références croisées avec l'Ordre de travail.
- Description de la réparation – Seule la description électronique de la réparation saisie directement dans le système d'entreprise du Concessionnaire par le Technicien chargé du diagnostic de la cause du défaut et de la réalisation de l'action corrective sera acceptée à titre de documentation originale (les Techniciens doivent se connecter avec leur ID utilisateur et leur mot de passe uniques). Des ajouts et/ou corrections d'erreurs grammaticales ou fautes de frappe dans la description de la réparation par des tiers doivent être effectués après que le Technicien a terminé la saisie des commentaires et est sorti du système. Toute personne ajoutant et/ou modifiant ces commentaires doit se connecter avec son propre ID utilisateur unique. Si la procédure opérationnelle standard du Concessionnaire consiste à enregistrer et/ou à conserver des documents sur papier, le Concessionnaire doit alors conserver le document original. Si la description de la réparation est ajoutée au système d'entreprise par un utilisateur tiers autre que le Technicien ayant effectué la réparation, le document de référence préparé par le Technicien utilisé par des tiers pour saisir les informations dans le système doit être conservé pendant 24 mois à compter de la date de remboursement. Le document de référence mentionné dans ce paragraphe doit contenir une référence croisée avec l'Ordre de travail et doit avoir été documenté par le Technicien chargé de la réparation au moment de la réparation ou immédiatement après.
- Registres des pièces - les enregistrements électroniques des pièces saisis directement dans le système commercial du Concessionnaire, y compris, mais sans s'y limiter : les registres de stocks, l'historique des achats, les ventes, et les retours de pièces seront acceptés à titre de documentation originale. Si la procédure opérationnelle standard du Concessionnaire consiste à enregistrer et/ou à conserver des documents sur papier, le Concessionnaire doit alors conserver le document original.
- Services externes - Le système d'entreprise du Concessionnaire ne fournit pas de piste d'audit électronique inaltérable pour les factures des services externes. Le Concessionnaire doit conserver les factures originales du service externe et le justificatif de paiement comptable.
- Période de conservation des documents - toute la documentation électronique et/ou papier concernant les demandes de garantie doit être conservée pendant 24 mois après remboursement de la demande. La saisie de données ultérieures dans le système d'entreprise ne modifie aucunement l'exigence de conservation de toute la documentation originale par le Concessionnaire.
- Accès à distance - le Technicien du Concessionnaire peut accéder à distance au système d'entreprise du Concessionnaire via un ordinateur portable ou une tablette et peut ainsi accéder à l'Ordre de travail, saisir la description de la réparation, enregistrer la main-d'œuvre et saisir d'autres commentaires ou remarques avec son ID utilisateur. Contacter le fournisseur du système de gestion du Concessionnaire pour plus d'informations.
- Restauration d'urgence - Le Concessionnaire doit créer et maintenir à jour un plan de restauration d'urgence fiable et permettant de protéger le Concessionnaire. En cas de perte de données, les demandes ne pouvant être justifiées

par des copies électroniques et/ou papier seront rétrofacturées. Contacter le fournisseur du système de gestion du Concessionnaire pour plus d'informations.

- Accès aux enregistrements électroniques - conformément aux dispositions du contrat pour les concessionnaires de CNH Industrial, le Concessionnaire permettra aux responsables de CNH Industrial d'examiner la copie et de vérifier tous les enregistrements et documents inhérents à la garantie, au PIP, à la police et aux exigences du programme. Ceci comprend également l'accès aux enregistrements électroniques.

11.9 Procédure d'audit de la garantie

IVECO pourra réaliser des vérifications périodiques sur les activités réalisées au titre de la Garantie du Concessionnaire. L'audit a pour but de vérifier que toutes les demandes de garantie sont conformes aux procédures décrites dans le présent Manuel et que la documentation à l'appui est disponible et appropriée. Le Concessionnaire devra archiver et mettre à disposition les pointages correspondant aux réparations au titre de Garantie et ceux hors Garantie de tous les Techniciens pour la période objet de la vérification.

Les vérifications permettent également au Concessionnaire de s'assurer que ses procédures en matière d'assistance et de garantie satisfont aux exigences d'IVECO et peuvent contenir des recommandations identifiées comme « meilleures pratiques » destinées à aider le Concessionnaire à optimiser les procédures administratives et d'atelier. Le Concessionnaire est notifié par écrit de la date de début et de la durée prévue de l'éventuel audit.

L'audit comprend un examen approfondi des demandes de garantie et de la documentation justificative correspondante. Les Auditeurs nommés par IVECO limitent en règle générale cet examen aux derniers 24 mois maximum. Les Auditeurs, au début de l'audit, choisissent un échantillon de demande de garantie qui sera analysé.

Des vérifications supplémentaires pourront être exécutées par les Auditeurs à leur seule discrétion.

Les Auditeurs analyseront les demandes relatives à tous les type de Garantie sélectionnées comme suit :

- Aléatoire : un certain nombre de demandes de garantie prises totalement au hasard sont choisies pour être examinées.
- Ciblée : IVECO se réserve le droit de vérifier des demandes ciblées avec précision.

11.9.1 Échantillon sélectionné de façon aléatoire

La sélection aléatoire des demandes de garantie, en fonction du nombre total de demandes payées au Concessionnaire pendant la période examinée, comporte généralement 10 % du nombre total de demandes ou environ 100 demandes. Le Concessionnaire peut participer au processus de sélection s'il le souhaite, de manière à s'assurer du caractère aléatoire effectif de la sélection.

Toutes les anomalies relevées par les Auditeurs sont débattues avec la Direction du Concessionnaire et/ou de l'Atelier et avec le personnel responsable de la gestion des garanties pendant l'audit, ce qui permet au personnel du Concessionnaire et/ou de l'Atelier de fournir tous les documents requis. Si cela est jugé nécessaire, le Client peut être contacté pour confirmer la validité de l'intervention effectuée au titre de la Garantie.

Toute irrégularité calculée sur la base de l'échantillon examiné est extrapolée pour donner le montant total de la rétrofacturation pour toutes les demandes payées par IVECO pendant toute la période examinée. Une rétrofacturation est la dette de la part d'IVECO de la valeur extrapolée des demandes payées.

L'extrapolation d'un échantillon pouvant comporter une marge d'erreur, toutes les demandes estimées refusées seront réduites de **20%**, ce qui donnera le montant net qui pourra donner lieu à une rétrofacturation.

Nonobstant le paiement de la rétrofacturation, IVECO se réserve tout droit vis à vis du CONCESSIONNAIRE au titre du contrat ou autre.

11.9.2 Échantillon ciblé avec précision

Lorsque l'analyse concerne des demandes de garantie ciblées avec précision, les différentes demandes de garantie sont rétrofacturées uniquement selon leur valeur nominale.

Si l'audit comporte des échantillons sélectionnés selon les deux méthodes susmentionnées, le calcul de l'éventuelle rétrofacturation sera effectué selon ce qui est prévu pour chaque échantillon. En conséquence, l'extrapolation sera

appliquée à toutes les éventuelles irrégularités trouvées parmi les demandes sélectionnées de façon aléatoire, tandis que la rétrofacturation des demandes ciblées avec précision sera limitée à la valeur nominale de chacune d'elles.

L'audit peut également comporter une sélection supplémentaire de demandes de composants spécifiques parmi les pièces défectueuses devant être conservées lors la période de l'audit qui, en cas de défaut, seront traitées sans extrapolation.

11.9.3 Exemple d'extrapolation pour le calcul de rétrofacturation :

Au cours de la période examinée, le Concessionnaire a soumis une demande de garantie et reçu le paiement correspondant à 500 demandes de garantie distinctes, pour un total de 100 000 euros. Le Concessionnaire décrète que l'audit soit effectué de manière aléatoire.

Cent (100) demandes de garantie ou **10%** du total, sont sélectionnées au hasard pour être examinées. Le montant total de ces 100 demandes de garantie est de 30 000 euros. L'audit conclut que cinq demandes de garantie sur les 100 sélectionnées, soit un total de 1 500 euros, ne sont pas conformes aux règles du Manuel de Garantie.

Le montant total de la rétrofacturation applicable est de 4 000 euros, calculé comme suit :

Pourcentage d'échantillonnage (basé sur le nombre de demandes de garantie)

10% (50 sur 500) ou au moins 100

Le pourcentage du montant des demandes de garantie échantillonnées est égal à :

30% (30 000 euros sur 100 000 euros)

Pourcentage du montant des demandes de garantie non conformes trouvées dans l'échantillon

5% (1 500 euros sur 30 000 euros)

Calcul de la rétrofacturation applicable :

Montant total de demandes payées (100 000 euros) x **5%** (montant de demandes non conformes) = 5 000 euros

5 000 euros – 1 000 euros (abattement forfaitaire de **20%**) = rétrofacturation finale de 4 000 euros.

Les Auditeurs présentent à la Direction du Concessionnaire un rapport complet de leurs constatations et conclusions avec les motifs de la rétrofacturation applicable. La réunion de clôture de l'audit permettra également d'établir un plan d'intervention pour les domaines présentant des procédures incorrectes. À la suite de la réunion de clôture, IVECO confirme le montant appliqué en rétrofacturation et fournit des instructions sur les modalités de débit.

Une visite de suivi peut être programmée par IVECO pour veiller à ce que le Concessionnaire mette correctement en œuvre les mesures correctives convenues.

11.10 Règles de débit et application

La liste ci-dessous présente les règles de rétrofacturation définies sur la base des catégories de résultats possibles obtenus suite aux audits. Des résultats différents non répertoriés ci-dessous peuvent faire l'objet de versements en accord avec les résultats de catégories similaires et conformément aux règles de rétrofacturation propres à cette catégorie.

L'application de la rétrofacturation a lieu, en tout état de cause, sans préjudice de la demande de dommages supplémentaires et de tout autre droit et condition énoncés dans le Contrat et ses Annexes.

Nonobstant le paiement de la rétrofacturation, la marque se réserve tout droit vis à vis du Concessionnaire au titre du contrat ou autre.

Résultat	Risque	Résolution
Non-respect des exigences de documentation de l'entreprise :		
Absence de l'Ordre de travail original ou d'autres documents.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Informations/documents non fournis, incohérents ou inappropriés (y compris des informations manquantes/inexactes comme le numéro de série, le VIN ou une référence croisée, les heures/km effectués, la date du défaut, la date de réparation, les données du client, la consignation de la date de début de la garantie, les documents de livraison, etc.).	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Test de diagnostic sans justificatifs.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : si le test de diagnostic est obligatoire et exigé par la marque. Rétrofacturation de la valeur du test de diagnostic – Conditions : si le test de diagnostic n'était pas exigé par la marque.
Pas de réclamation du client.	La réparation faisant l'objet de la demande peut ne pas correspondre à la réparation effectivement réalisée.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Le Concessionnaire n'a pas conservé les enregistrements de la main-d'œuvre - registres électroniques et manuels.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Absence de registres de main-d'œuvre. Rétrofacturation du montant de la main-d'œuvre sans documentation justificative – Conditions : registre de main-d'œuvre partiellement justifié
Le temps générique réclamé (non programmé) dépasse le temps comptabilisé.	Le travail a été effectué, mais le remboursement de la main-d'œuvre a été gonflé.	Rétrofacturation du montant total du temps générique sans justificatifs.

Résultat	Risque	Résolution
enregistrements de la main-d'œuvre non effectués par le Technicien chargé de la réparation (p. ex. Responsable de services, Responsable de la garantie ou autre personne que le Technicien)	Le travail a été effectué, mais le remboursement de la main-d'œuvre a été gonflé.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Aucune description de la réparation par le Technicien au format original/description de la réparation par une autre personne que le Technicien. Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre - Conditions : La description originale du Technicien effectuée par le Technicien est disponible.
La main d'œuvre indiquée sur la demande inclut le temps de déplacement, comme le met en évidence l'Ordre de travail à l'appui.	Le temps de main-d'œuvre a été gonflé par erreur.	Rétrofacturation du montant du temps de déplacement sans justificatifs.
Le SRT réclamé ne correspond pas à la description et au pointage du Technicien. L'activité est justifiée, mais un SRT différent aurait dû être demandé.	La demande de garantie peut ne pas avoir été présentée de manière cohérente avec la réparation effectivement réalisée.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre sans justificatif.
Les enregistrements de main-d'œuvre indiquent que le Technicien figurant sur la demande ne travaillait pas ce jour-là.	La demande de garantie peut ne pas avoir été compilée de manière cohérente avec la réparation effectivement réalisée.	Versement du montant total de la main-d'œuvre.
Les enregistrements de main-d'œuvre indiquent que le Technicien figurant sur la demande travaillait sur une autre tâche ce jour-là.	La demande de garantie peut ne pas avoir été compilée de manière cohérente avec la réparation effectivement réalisée.	Versement du montant total de la main-d'œuvre.
Le Concessionnaire a demandé le remboursement de la main-d'œuvre sur une garantie de type « D » alors que l'élément de remplacement précédent avait été monté par le client.	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Versement du montant total de la main-d'œuvre.
Le Concessionnaire n'a pas conservé les registres électroniques et manuels contenant la description du Technicien.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Absence d'une description/remarque de la part du Technicien. Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre - Conditions : Description insuffisante/description incomplète. (p. ex. Cause manquante)

Résultat	Risque	Résolution
Les procédures du Concessionnaire ne comprenaient pas la description du travail effectué par le Technicien.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Si le Résultat concerne toutes les demandes de garantie objet de l'audit - Calculer la rétrofacturation **15%** des demandes de garantie (y compris main-d'œuvre et composants), permettre au Concessionnaire de corriger et de vérifier de nouveau l'année suivante. Si le Résultat concerne toutes les demandes objet de l'audit et que le Concessionnaire utilise des registres électroniques (Erreur de système) - Calculer la rétrofacturation de **15%** des demandes de garantie, conserver la rétrofacturation, donner des instructions au Concessionnaire sur la conformité et effectuer un nouvel audit après une période suffisante lui permettant d'apporter les modifications.
Description du Technicien saisie dans un document Word.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Enregistrements originaux de la main-d'œuvre manquants/ou les enregistrements originaux de la main-d'œuvre n'ont pas été effectués par le Technicien chargé de la réparation. Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre - Conditions : Les enregistrements originaux de la main-d'œuvre effectués par le Technicien sont disponibles.
Description du Technicien non réalisée par le Technicien chargé de la réparation (p. ex. Responsable de services, Responsable de la garantie ou autre personne que le Technicien) - enregistrements manuels.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre - Conditions : Les enregistrements originaux de la main-d'œuvre effectués par le Technicien sont disponibles. Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Enregistrements originaux de la main-d'œuvre manquants/ou les enregistrements originaux de la main-d'œuvre n'ont pas été effectués par le Technicien chargé de la réparation.

Résultat	Risque	Résolution
Description du Technicien non réalisée par le Technicien chargé de la réparation (p. ex. Responsable de services, Responsable de la garantie ou autre personne que le Technicien) - enregistrements électroniques avec piste d'audit inaltérable.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre - Conditions : Les enregistrements originaux de la main-d'œuvre effectués par le Technicien et les enregistrements originaux de la main-d'œuvre effectués par le Responsable de l'assistance et non le Technicien chargé de la réparation sont disponibles (champ de réparation). Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Enregistrements originaux de la main-d'œuvre manquants/ou enregistrements originaux de la main-d'œuvre non effectués par le Technicien chargé de la réparation.
Description du Technicien non réalisée par le Technicien chargé de la réparation (p. ex. Responsable de services, Responsable de la garantie ou autre personne que le Technicien) - enregistrements électroniques sans piste d'audit inaltérable.	L'absence de la documentation requise empêche d'évaluer la validité de la demande.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre - Conditions : Les enregistrements originaux de la main-d'œuvre effectués par le Technicien sont disponibles. Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie - Conditions : Si les enregistrements originaux de la main-d'œuvre manquants/ou si les enregistrements originaux de la main-d'œuvre n'ont pas été effectués par le Technicien chargé de la réparation.
Les composants demandés par le Concessionnaire qui ne présentent pas d'enregistrements des mouvements de stock (le Coût du composant supérieur à **20%** du coût total des composants).	La demande de garantie peut ne pas avoir été compilée de manière cohérente avec la réalisation de la réparation, ou le remboursement des pièces a été inutilement gonflé.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Les composants demandés par le Concessionnaire qui ne présentent pas d'enregistrements des mouvements de stock (Coût du composant inférieur à **20%** du coût total des composants).	La demande de garantie peut ne pas avoir été compilée de manière cohérente avec la réalisation de la réparation, ou le remboursement des pièces a été inutilement gonflé.	Rétrofacturation du montant total des pièces non justifiées.
Les enregistrements du Concessionnaire indiquent que les composants mineurs (Coût du composant inférieur à **20%** du coût total des composants) ont été mis en stock après la demande de garantie.	La demande de garantie peut ne pas avoir été compilée de manière cohérente avec la réalisation de la réparation, ou le remboursement des pièces a été inutilement gonflé.	Rétrofacturation du montant total des pièces non justifiées.

Résultat	Risque	Résolution
Le Concessionnaire a utilisé des composants mineurs dans la demande de garantie qui n'étaient pas des Composants d'origine (Coût du composant inférieur à **20%** du coût total des composants).	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation du montant total des pièces non justifiées.
Le Concessionnaire a utilisé un composant ou un groupe dans la demande de garantie qui n'étaient pas des Composants d'origine. Le coût du composant est supérieur à **20%** du coût total des composants.	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Le test révèle un manquement dans la conservation des pièces défectueuses.	Le manque de preuves physiques relatives à la pièce défectueuse du défaut pourrait empêcher de vérifier la cohérence entre la réparation effective et la réparation faisant l'objet de la demande.	Si la pièce défectueuse était une pièce causale, rétrofacturation du montant total de la demande. Si la pièce défectueuse n'était pas une pièce causale, rétrofacturation du montant total des composants non justifiés.
L'unité indiquée dans la demande était hors garantie (documents modifiés, date de défaut inexacte, heures d'utilisation inexactes, date de début de garantie inexacte, informations modifiées et demandes doubles) au moment de la documentation du défaut.	Demande de garantie pour des machines hors garantie.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Le composant de l'assistance indiqué dans la demande était hors garantie (documents modifiés, date de défaut inexacte, heures d'utilisation inexactes, date de début de garantie inexacte) au moment de la documentation du défaut.	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Les registres du Concessionnaire indiquent que la demande de garantie a été présentée après le délai autorisé.	Cette circonstance se produit quand la date du défaut indiquée sur le demande de garantie a été modifiée pour éviter un refus automatique du système de garantie.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Le SRT réclamé ne correspond pas à la description et au pointage du Technicien. L'activité n'est pas justifiée.	La différence entre la demande et les relevés du temps de travail indique qu'une réparation différente de la réparation faisant l'objet de la demande a été réalisée.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
24 h ou AH - Assistance non justifiée (main-d'œuvre, pièces détachées, kilométrage, etc.).	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la main-d'œuvre sans justificatif.

Résultat	Risque	Résolution
Les enregistrements du Concessionnaire indiquent que les composants principaux (coût du composant inférieur à **20%** du coût total des composants) ont été mis en stock après la demande de garantie.	La demande de garantie peut ne pas avoir été compilée de manière cohérente avec la réalisation de la réparation, ou le remboursement des pièces a été inutilement gonflé.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Les informations indiquées sur la fiche de travail sont diverses et ne font pas l'objet d'une garantie par rapport à l'intervention objet de la demande de garantie (p. ex. ANS **24 h** non autorisée, demande de garantie double, paiement en excès, huile, etc.).	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation de la totalité du montant de la demande de garantie.
Le montant du remboursement pour des réparations non exceptionnelles effectuées par un atelier de tiers indiqué dans la demande de garantie était supérieur au coût du Concessionnaire.	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation du montant de la majoration.
Les détails du véhicule ne figurent pas dans la facture de tiers (travail externe) ou réparation non justifiée par une facture de tiers (travail externe).	Rétrofacturation d'éléments non couverts par la garantie.	Rétrofacturation du montant total du travail externe.

La rétrofacturation de la demande de garantie sera extrapolée selon les règles indiquées dans le Manuel de la garantie.

12.1 Services ANS24

12.1.1 Description du service

Le service ANS24 est un service d'assistance disponible 24 heures sur 24. Si le Client a souscrit ce service, il peut à tout moment contacter le Centre clientèle IVECO ou le service local indiqué par IVECO pour demander une assistance pour son véhicule. Le service Centre clientèle IVECO ou le service local vérifiera si le véhicule est couvert par une garantie et contactera l'atelier ANS24 le plus proche pour effectuer l'assistance requise pour le véhicule.

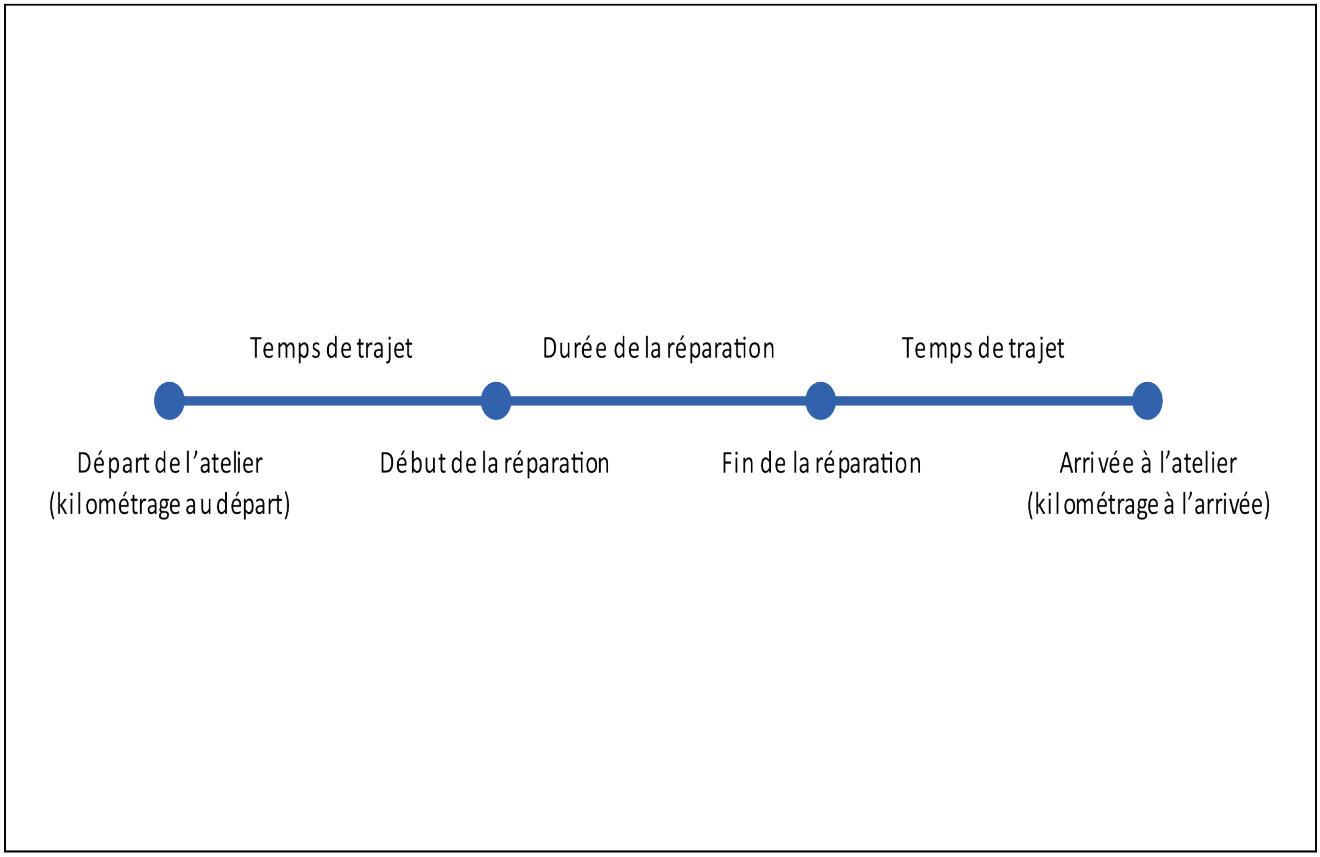
Le service ANS24 est disponible pour les types de garantie suivants :

- Type de garantie A, L, J, 4, O, F
- Contrats EW incluant le service ANS24 (type I et 5)
- Contrats EW incluant le service ANS24 (type R)

12.1.2 Informations enregistrées

Le Technicien chargé de la réparation doit enregistrer les informations suivantes sur l'Ordre de travail :

- temps du trajet et distance parcourue jusqu'au véhicule depuis l'atelier
- temps du trajet et distance parcourue pour revenir à l'atelier
- début et fin de la réparation (sur route, en atelier en cas de remorquage)
- temps de préparation du véhicule à transporter en toute sécurité jusqu'à l'atelier le cas échéant
- kilométrage enregistré sur le véhicule utilisé par le Technicien depuis et vers l'atelier
- toute autre information applicable permettant de décrire l'intervention



SCHEMA FRA 1

Le technicien doit enregistrer le temps de déplacement et le temps de réparation séparément. Le Technicien doit également enregistrer le kilométrage effectif indiqué sur le véhicule utilisé pour rejoindre le véhicule devant être assisté et rentrer à l'atelier.

AVIS: *L'Ordre de travail doit être signé par le Client et archivé par le Concessionnaire.*

IVECO acceptera un formulaire d'assistance préparé en interne par le Concessionnaire qui contiendra les mêmes informations que celles de l'Ordre de travail (y compris la signature du Client).

12.1.3 Conditions de remboursement

IVECO remboursera les coûts ANS24 uniquement dans les conditions suivantes :

- Le véhicule a une couverture de garantie ANS24 active.
- L'assistance a été demandée via le service clients d'IVECO et un numéro de dossier a été attribué.
- Le code atelier indiqué sur la demande de garantie et celui de l'atelier ayant effectué la réparation.
- Le défaut est couvert par la garantie.
- Le véhicule n'est pas déplaçable.
- Le fait de faire fonctionner ou de conduire le véhicule serait dangereux pour le conducteur et le véhicule. L'évaluation est effectuée par le Technicien évaluateur en conformité avec les recommandations de santé et de sécurité. Le Technicien doit informer le Client et prendre note de son évaluation du risque.
- Le fait de faire fonctionner ou de conduire le véhicule serait contraire à la loi.

- La police ou d'autres services de secours ont indiqué que le véhicule devait être retiré de son emplacement actuel.

12.1.4 Coûts de récupération du véhicule

La récupération du véhicule doit toujours être autorisée par le service clientèle d'IVECO. IVECO remboursera les coûts de récupération uniquement dans les cas suivants.

- L'atelier agréé chargé de la réparation déclare que c'est nécessaire.
- Le véhicule est transféré vers l'atelier agréé le plus proche. Le transfert doit être autorisé par le service clientèle d'IVECO.
- Dans des situations plus complexes, le véhicule peut être transféré vers un atelier plus distant. Le transfert doit être autorisé par le centre selon le niveau d'Assistance Non Stop.

IVECO rembourse uniquement les coûts décrits précédemment. Par exemple, il ne rembourse pas le remorquage si le véhicule pour lequel l'assistance est demandée peut être conduit en toute sécurité jusqu'à l'atelier chargé de la réparation.

12.1.5 Gestion de la réclamation ANS24 sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire

Quand le Concessionnaire envoie une demande ANS24 sur le portail SAP MyB&st, le système vérifie automatiquement s'il y a des divergences entre la demande de garantie et le dossier ANS24. En cas de divergence, la demande de garantie est refusée.

Afin de permettre la gestion correcte des coûts, le Concessionnaire doit présenter la demande de garantie en utilisant les codes suivants pour identifier les différents inconvénients.

Activité	Type de garantie	Code du défaut	Type de position
Réparation	A, F, L, J, 4, O, R, 5, I, X	Code du défaut pour la réparation	MAT + FR
Droit de rappel	K	297010	MAT
Temps de trajet depuis et vers l'atelier	A, F, L, J, 4, O, R, 5, I, X	297000	FR ou SUB (se référer aux règles spécifiques au marché)
Remorquage*	A, F, L, J, 4, R, 5, I, X	297005	SUBL

(*) Inclure la facture du remorquage dans la demande de garantie uniquement sur demande. Pour certains marchés, on peut appliquer des règles particulières. Se référer à la Partie II du document pour toute précision sur les marchés.

Voir le paragraphe **10.7 La procédure de présentation de la réclamation** pour obtenir la description détaillée des types de position.

13.1 Programme d'amélioration du produit (PIP)

13.1.1 Description des programmes d'amélioration du produit (PIP)

Si une situation spécifique dans un produit peut provoquer l'insatisfaction générale du Client, IVECO peut décider de procéder à la correction de ce problème, tant sur le véhicule du Client que sur ceux présents dans la Concession. Ces interventions sont désignées « Programme d'amélioration du produit (PIP) » et doivent être annoncées dans un Bulletin de service spécial dénommé Bulletin PIP. Ce document décrit également les procédures et les délais.

Le concessionnaire doit effectuer rapidement les interventions PIP afin de garantir la satisfaction du Client.

13.1.2 PIP obligatoire lié à la sécurité

Les PIP obligatoires liés à la sécurité sont mis en place quand il existe des risques pour les Clients et des responsabilités pour IVECO et pour le Concessionnaire. Le Bulletin PIP spécifie les véhicules devant être restaurés et l'ordre de priorité. Le Bulletin PIP contient le texte exact de la communication devant être envoyée, le cas échéant, par le Concessionnaire à ses clients lorsqu'une intervention est demandée.

Le Concessionnaire doit contrôler sur le portail eTIM ou sur le portail SAP MyB&st si le véhicule est soumis à un PIP obligatoire lié à la sécurité.

Si le Client refuse les interventions PIP, le Concessionnaire est tenu de documenter ledit refus en remplissant le formulaire de refus spécifique (voir facsimilé au point **22 Annexe 18 : PAP DE SÉCURITÉ OBLIGATOIRE (Programme d'Amélioration du Produit) REFUSÉ**).

13.1.3 PIP obligatoire

Les PIP obligatoires sont destinés à résoudre les problèmes d'un véhicule susceptible d'entraîner l'insatisfaction du Client. Le Bulletin PIP spécifie les véhicules devant être restaurés. Il peut également contenir le texte exact de la communication devant être envoyée, le cas échéant, par le Concessionnaire à ses clients lorsqu'une intervention est demandée. Si la communication n'est pas spécifiée dans le Bulletin PIP, le Concessionnaire doit effectuer l'intervention PIP uniquement en cas d'entrée du véhicule en atelier.

Le Concessionnaire doit contrôler sur le portail eTIM ou sur le portail SAP MyB&st si le véhicule est soumis à un PIP obligatoire lié à la sécurité.

13.1.4 PIP ciblé

Les PIP ciblés permettent de réparer des défauts spécifiques non couverts par la garantie. Ces interventions sont remboursées par IVECO. Le Bulletin PIP spécifie les véhicules devant être restaurés. Les PIP ciblés sont uniquement effectués sur des véhicules sur lesquels le défaut a été constaté.

Les PIP ciblés sont signalés sur le portail eTIM et sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. Le Concessionnaire ne peut cependant pas effectuer de réparations préventives et les réparations ne doivent être faites que sur les véhicules qui présentent le défaut décrit dans le Bulletin PIP.

13.1.5 PIP réglementaire

Les PIP réglementaires sont des actions spécifiques aux problèmes en lien avec l'homologation ou la certification, notamment les problèmes liés aux réglementations sur les émissions des gaz d'échappement.

14.1 Gestion des pièces défectueuses

14.1.1 Pièces défectueuses et pièces causales

Il est important de distinguer les deux concepts :

- Les pièces défectueuses sont des composants du véhicule qui, suite au défaut, ont été remplacées par le Concessionnaire.
- Les pièces causales sont les composants du véhicule ayant provoqué le défaut dudit véhicule.

14.1.2 Pièce défectueuse à retourner

IVECO peut demander aux Concessionnaires de retourner les composants couverts par la garantie au Centre de rappel des pièces (Parts Recall Centre). La liste des composants devant être retournés par le Concessionnaire est disponible sur le portail SAP MyB&st dans la section « Liste des composants » dans le menu « Retour ». Quand IVECO actualise la liste, le Concessionnaire reçoit un message lorsqu'il accède pour la première fois au portail après la mise à jour.

Le Concessionnaire doit retourner les pièces défectueuses au Centre de rappel des pièces comme décrit dans le paragraphe **14.2 Procédure de retour des pièces déposées**.

IVECO peut également envoyer une demande spécifique, par rapport à une demande de garantie donnée, afin de retourner toutes les pièces défectueuses, même si elles ne figurent pas sur la liste obligatoire. Le Concessionnaire reçoit une demande sur le portail SAP MyB&st contenant les instructions sur le mode de retour des composants. Le Concessionnaire doit utiliser la procédure standard ou un expéditeur spécial si la demande le prévoit. Pour ces demandes spécifiques, l'étiquette des pièces défectueuses pour le retour doit mentionner, si possible, les informations suivantes :

- nom de la personne qui a demandé le retour du composant
- numéro THD

Dans tous les cas, pour trouver la demande de garantie liée au retour d'une pièce défectueuse, utiliser le « Recherche avancée » dans le menu « Retour » du portail SAP MyB&st.

14.1.3 Pièces causales à conserver

Certaines pièces défectueuses sont également des pièces causales. Le Concessionnaire doit stocker et conserver ces composants jusqu'au paiement de la demande de garantie si les composants ne sont pas inclus dans la liste obligatoire des composants à retourner.

14.1.4 Pièces défectueuses qui sont également des pièces causales à conserver

Les pièces défectueuses qui sont également des pièces causales à conserver doivent être étiquetées avec le numéro de l'Ordre de travail ou le numéro de la demande de garantie et conservées en lieu sûr. En règle générale, le Concessionnaire doit conserver ces composants jusqu'au paiement de la demande de garantie. IVECO peut toutefois demander au Concessionnaire de les conserver plus longtemps ou de les retourner.

14.1.5 Les pièces défectueuses demandées par un Warranty Recall (Rappel de pièces en garantie) et par l'équipe Reman

Dans certains cas, tant le Centre de rappel des pièces en garantie (Warranty Parts Recall Centre) que l'équipe du programme Reman peuvent demander le retour dudit composant. Dans ce cas, le Concessionnaire doit procéder comme suit :

- Retour du composant au Centre de rappel des pièces.
- Envoyer un e-mail au Responsable de zone du DRS (Dealer Reman System) avec une copie des documents d'expédition pour le composant envoyé au Centre de rappel des pièces. L'e-mail doit indiquer également le numéro de la demande de la garantie obtenu via le portail SAP MyB&st du Concessionnaire et le numéro de la demande de contrepartie Reman.

14.1.6 Condition de retour des pièces défectueuses

Quand les Concessionnaires doivent retourner une pièce défectueuse, ils peuvent envoyer les composants avant ou après avoir reçu le paiement de la demande de garantie. Dans tous les cas, ils doivent expédier les composants au Centre de rappel des pièces dans les 20 jours calendaires à compter de la date du paiement de la demande de garantie indiquée sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire. Si les composants ne sont pas reçus dans un délai de 45 jours calendaires à compter de la date de paiement de la demande de garantie, IVECO a le droit de la refuser **ClaimReversalAfterFirst-levelAnalys-07F7E886**).

14.2 Procédure de retour des pièces déposées

14.2.1 Étiquetage des pièces défectueuses devant être retournées

Toutes les pièces défectueuses devant être retournées au Centre de rappel des pièces d'IVECO doivent être munies d'une étiquette mentionnant les informations suivantes :

- marque du véhicule
- numéro de la demande de garantie indiqué sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire IVECO
- numéro de la demande de garantie du Concessionnaire
- code du Concessionnaire sur le portail MyB&st de SAP
- référence de pièce IVECO
- numéro du châssis du véhicule (VIN)
- modèle du véhicule
- kilométrage du véhicule
- date de début de garantie
- date de réparation
- numéro THD, si applicable (l'indiquer au verso de l'étiquette)
- origine de la demande, si applicable (l'indiquer au verso de l'étiquette)
- nom et adresse du Concessionnaire au verso de l'étiquette (non obligatoire mais vivement conseillé)

Un exemple d'étiquette est illustré dans le **1 Annexe 1a : Étiquette de retour pièce (fixée sur le composant)**. Les étiquettes peuvent être commandées auprès d'IVECO comme toute pièce d'origine IVECO.

Si ladite demande de garantie concerne plusieurs pièces défectueuses, chaque composant doit présenter une étiquette individuelle.

14.2.2 Instructions pour la préparation des pièces défectueuses

Le Concessionnaire doit préparer les pièces défectueuses comme suit :

- Imprimer une copie du Bordereau de retour du matériel en garantie disponible dans le menu « Retours » du portail SAP MyB&st du Concessionnaire.
- Emballer le Bordereau de retour du matériel avec la pièce défectueuse pour empêcher qu'elle ne se salisse.
- Identifier les pièces défectueuses avec une étiquette (voir l'exemple dans le **1 Annexe 1a : Étiquette de retour pièce (fixée sur le composant)**.

  REMARQUE: *Pour empêcher que les pièces défectueuses ne soient marquées de manière erronée, le Technicien devrait étiqueter et stocker le composant sitôt son remplacement.*
- Les pièces défectueuses doivent être retournées complètes et non démontées.
- S'assurer que le composant n'a pas été altéré, démonté ou endommagé par des coups ou des chutes.
- Les pièces défectueuses du circuit hydraulique, du système d'alimentation et du système de refroidissement doivent être complètement purgées de tout fluide, toutes les ouvertures à l'atmosphère doivent être obturées. Les pièces défectueuses doivent si possible être emballées dans un sac en polyéthylène pour empêcher toute pollution.
- Tous les électroinjecteurs doivent être emballés dans leur emballage d'origine.

- Une boîte peut contenir plusieurs pièces défectueuses. Emballer toutes les pièces défectueuses séparément afin d'éviter leur endommagement au cours du transport. Pour chaque expédition, insérer la liste des pièces défectueuses et les demandes de garantie.
- Il est recommandé, lorsque c'est possible, que l'emballage d'origine de la pièce de rechange soit réutilisé et, dans le cas contraire, d'utiliser un emballage équivalent.
- Si possible, utiliser un ruban autocollant personnalisé du Concessionnaire.
- Sur la boîte, fixer l'Étiquette d'expédition contenant les informations suivantes (voir l'exemple dans le **2 Annexe 1b : Étiquette de retour pièce (collée sur la boîte)**.
- Les composants à retourner pour d'autres raisons que celles de retour couvert par la Garantie (comme par exemple divergences de pièces détachées, retour de pièces détachées, etc.) ne doivent pas être emballés dans les mêmes boîtes que celles de pièces défectueuses retournées au titre de la garantie.

Le non-respect de l'une des conditions susmentionnées peut entraîner le rejet par IVECO des demandes relatives aux pièces défectueuses.

14.2.3 Procédure de restitution des pièces défectueuses

En cas d'application de la procédure de rappel obligatoire, IVECO organise un service gratuit de retrait auprès du Concessionnaire des pièces défectueuses requises devant être livrées au Centre de rappel des pièces de la zone. Pour des demandes spécifiques, le Concessionnaire peut suivre également le processus standard. Dans ce cas, IVECO peut également fournir toutefois des instructions détaillées sur la façon de gérer l'expédition de façon différente. En l'absence de service gratuit, le Concessionnaire doit organiser l'expédition conformément aux instructions d'IVECO, cette dernière étant tenue de rembourser au Concessionnaire les frais de transport encourus, le cas échéant.

Dans les deux cas, le Concessionnaire doit s'assurer que :

- L'emballage contient uniquement les pièces défectueuses demandées.
- L'emballage et la documentation sont prêts à l'arrivée du transporteur.
  Important : Le transporteur n'attendra pas la préparation de la boîte et l'établissement de toute la documentation.
- Il doit simplement signer le retrait de la boîte. Il ne peut pas signer pour chaque pièce défectueuse retournée.
- Conserver une copie signée par le Transporteur du document relatif au retrait ou de tout autre document d'expédition applicable attestant du retrait.
- Enregistrer la date de retrait des pièces détachées sur la copie de la demande de garantie.

14.3 Procédure des pièces déposées

14.3.1 Paiement de la demande de garantie

IVECO rembourse, en règle générale, les demandes de garantie sans attendre la restitution des pièces défectueuses auprès du Centre de rappel des pièces. Toutefois, si le Concessionnaire ne retourne pas une pièce défectueuse devant être retournée, le paiement de la demande de garantie correspondante sera annulé.

14.3.2 Analyses des pièces défectueuses

IVECO analysera les pièces défectueuses (analyse de premier niveau). Si ces dernières ne remplissent pas les conditions de la garantie, IVECO a 120 jours calendaires après la date de paiement de la demande de garantie pour l'annuler.

Le Département Qualité ou le fournisseur peuvent effectuer une analyse de second niveau sur les composants. Dans ce cas, IVECO peut étendre le délai des 120 jours calendaires pour l'annuler.

14.3.3 Vérification de la demande de garantie

Le Concessionnaire doit contrôler sur le portail SAP MyB&st l'état des demandes de garantie relatives au retour des pièces défectueuses. Le portail contient des informations sur :

- La date de paiement d'une demande de garantie.
- Un retour d'informations sur les pièces défectueuses retournées,

L'élaboration des pièces défectueuses est identifiée via les codes suivants :

Code	Description
1	Pièces défectueuses à retourner
8	Pièces défectueuses à retourner après le paiement de la demande de garantie
9	Pièces défectueuse à retourner pendant l'évaluation de la demande de garantie
B	Tant la pièce défectueuse que la pièce principale sont à retourner
C	Pièce défectueuse principale à retourner
Y	Pièce défectueuse reçue
A	Pièce défectueuse reçue sans la documentation appropriée
J	Documentation reçue sans la pièce défectueuse
Q	Pièce défectueuse reçue, quantité incorrecte
P	Pièce défectueuse reçue, emballage/conservation inappropriés
D	Pièce défectueuse reçue endommagée/démontée/incomplète
I	Pièce défectueuse incorrecte reçue
E	Pièce défectueuse reçue, non conforme
V	Pièce défectueuse reçue incompatible avec le véhicule
G	Pièce défectueuse reçue non d'origine IVECO
K	Pièce défectueuse reçue non conforme à ce qui est répertorié sur la demande de garantie
X	Demande de retour de pièce défectueuse annulée
6	Pièce défectueuse non reçue dans les délais

14.3.4 Refus de la demande de garantie après l'analyse de premier niveau

À l'arrivée des pièces défectueuses au Centre de rappel des pièces, elles sont évaluées suivant les exigences et instructions d'IVECO puis soumises à une analyse de premier niveau.

IVECO peut refuser la demande de garantie dans les cas suivants :

- Les pièces défectueuses ont été retournées sans le Bordereau de retour du matériel couvert par la garantie.
- Les pièces défectueuses sont arrivées endommagées ou incomplètes à cause de :
  - un emballage incorrect
  - une utilisation incorrecte par le Client
  - une intervention d'assistance/réparation incorrecte par le Concessionnaire
- les pièces défectueuses demandées ne sont pas conformes aux conditions de garantie d'IVECO (p. ex. hors période de garantie).
- les pièces défectueuses arrivées ne correspondent pas à ce qui est répertorié dans la demande de garantie.
- les pièces défectueuses arrivées ne sont pas étiquetées correctement.
- les pièces défectueuses arrivées n'ont pas été retournées au Centre de rappel des pièces dans les délais suivants :
  - dans les 45 jours calendaires à compter de la date de paiement, pour les pièces défectueuses figurant dans la liste des retours obligatoires sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire,
  - dans les 30 jours calendaires après l'envoi d'une demande spécifique de réclamation d'autres pièces défectueuses.

14.3.5 Refus de la demande de garantie après l'analyse de second niveau

Pendant l'analyse de second niveau des pièces défectueuses, les demandes de garantie correspondantes peuvent être refusées dans les cas suivants :

- le défaut est dû à une utilisation ou un entretien incorrect de la part du Client
- le défaut est dû à une intervention d'assistance/réparation incorrecte de la part du Concessionnaire
- le défaut est dû à l'introduction de matériau contaminant externe dans la pièce endommagée.
- Les pièces défectueuses ne s'avèrent pas défectueuses.
- Les pièces défectueuses ne s'avèrent pas compatibles avec la demande de garantie ou le véhicule.

14.3.6 Montants rétrofacturés

Les montants rétrofacturés dépendent du fait que la pièce défectueuse est une pièce causale ou non.

Si la pièce défectueuse est	Le montant rétrofacturé est
la pièce causale	le montant total de réparation
n'est pas la pièce causale	uniquement le montant de la pièce défectueuse

14.3.7 Gestion des pièces défectueuses après le refus de la demande de garantie

Si IVECO refuse la demande de garantie, les pièces défectueuses sont conservées par le Centre de rappel des pièces pendant 10 jours calendaires à compter de la date du résultat de l'analyse. Pendant cette période, le Concessionnaire peut décider de reprendre les pièces défectueuses et de payer les coûts d'expédition. Les pièces défectueuses détruites au cours du processus d'inspection ne peuvent pas être retournées au Concessionnaire.

Si IVECO refuse une demande de garantie à la suite de l'inspection des pièces défectueuses, il peut être facturé au Concessionnaire également toutes les inspections réalisées au cours des 6 mois précédents. Cette période est calculée à compter de la date à laquelle le Centre de rappel des pièces a reçu la pièce défectueuse. La décision est prise par IVECO.

Les pièces défectueuses arrivant au Centre de rappel des pièces sans être identifiées ou sans avoir été demandées, sont conservées pendant 10 jours calendaires à compter de la réception. La restitution ou le retrait des pièces défectueuses peuvent être gérés respectivement par IVECO ou le Concessionnaire, mais dans les deux cas, les coûts d'expédition incombent au Concessionnaire.

14.3.8 Contestation de la demande de garantie

Pour toute contestation du traitement des pièces défectueuses, le Concessionnaire peut présenter une contestation WIT dans un délai de 90 jours calendaires à compter du refus de la demande de garantie et doit remettre toute la documentation pertinente.

15.1 Gestion des véhicules de transit

15.1.1 Garantie des véhicules en transit

Les véhicules en transit sont des véhicules qui se trouvent dans un pays ou une zone du Concessionnaire différents de ceux dans lesquels ils ont été achetés. Ces véhicules sont couverts par les garanties standard et pièces détachées.

Pour obtenir une assistance dans le cadre de la garantie, le Client doit montrer le Livret de garantie ou tout autre contrat au Concessionnaire chargé de la réparation. Le Concessionnaire doit vérifier les services actifs sur le portail SAP MyB&st avant d'ouvrir l'Ordre de travail d'un véhicule donné.

15.1.2 Véhicules en transit avec contrats M&R et EW

Dans le cas de Contrats M&R ou de Contrats EW, il peut exister des couvertures ou des exclusions spécifiques devant être vérifiées avec attention par les concessionnaires sur le portail SAP MyB&st et sur le portail eTIM afin d'évaluer les conditions spéciales.

Pour des contrats individuels, il est conseillé de se référer au document du contrat spécifique qui décrit toutes les inclusions et exclusions en vigueur.

15.1.3 Véhicules transférés définitivement

Quand un véhicule a été transféré définitivement dans la zone ou le pays d'un nouveau Concessionnaire, le nouveau Concessionnaire doit enregistrer le véhicule et le prendre en charge. Le maintien à jour de toutes les données est capital pour répondre rapidement et avec précision aux actions d'optimisation du produit ou aux campagnes de sécurité.

16.1 Procédure de stockage du véhicule

16.1.1 Conditions de stockage du véhicule

Le Concessionnaire doit procéder à l'entretien des véhicules en stock de façon à les préparer en vue de la livraison au Client dans des conditions optimales.

16.1.2 Acceptation du véhicule

Avant l'acceptation, vérifier minutieusement le véhicule afin de garantir qu'il est en bon état et complet dans chacune de ses composantes. Si le véhicule a été endommagé pendant le transport, le Concessionnaire doit établir le Rapport de dommages/Pièces manquantes qui accompagne le bon de livraison du véhicule.

16.1.3 Contrôle de la batterie à la livraison

À la livraison du véhicule,le Concessionnaire doit contrôler la charge de la batterie. Des opérations différentes sont demandées en fonction des conditions climatiques dans lesquelles la batterie doit fonctionner.

Conditions climatiques	Tension de la batterie	Intervention requise
Conditions climatiques normales	12,55 (- 0,05) V	Aucune
	Entre **12,1 V** et 12,55 (- 0,05) V	• Remplacer la batterie par une nouvelle dont la tension est ≥ 12,55 (- 0,05) V • et envoyer la batterie remplacée aux fins de recherches.
	< **12,1 V**	• Remplacer la batterie par une nouvelle dont la tension est ≥ 12,55 (- 0,05) V • et éliminer la batterie remplacée.
Conditions climatiques tropicales (≥ **+15 °C**, ≤ **+50 °C**)	≥ 12,30 (- 0,05) V	Aucune
	Entre **12,1 V** et 12,30 (- 0,05) V	• Remplacer la batterie par une nouvelle dont la tension est ≥ 12,30 (- 0,05) V • et envoyer la batterie remplacée aux fins de recherches.
	< **12,1 V**	• Remplacer la batterie par une nouvelle dont la tension est ≥ 12,30 (- 0,05) V • et éliminer la batterie remplacée.

Les batteries équipant les nouveaux véhicules MY2019 peuvent être testées avec un testeur UDT. Pour ces batteries, le Concessionnaire peut utiliser le testeur UDT. Les véhicules moins récents équipés d'étiquette RFId devraient être testés selon les instructions contenues dans les Directives EasyBatt.

Si le Concessionnaire mesure la tension de la batterie à l'aide d'un autre instrument, il doit insérer les lectures obtenues dans le registre d'entretien de la batterie ou un autre document équivalent. Voir **4 Annexe 3a : Fiche de contrôle de batterie** pour obtenir un exemple de registre d'entretien de la batterie.

16.1.4 Stockage du véhicule sur l'aire de stationnement

Quand les véhicules sont stockés sur l'aire de stationnement, se conformer aux règles générales suivantes :

- les véhicules doivent être stationnés sur l'aire de stationnement à l'intérieur d'espaces définis. En l'absence d'espaces définis par des lignes, stationner les véhicules séparés d'une distance adéquate de façon à permettre l'accès à la cabine en évitant tout contact de la porte avec le côté du véhicule adjacent.
- Les véhicules doivent être stationnés de façon à permettre l'accès aux dispositifs anti-incendie au niveau de tous les emplacements de l'aire de stationnement.
- Le long du mur périphérique de l'aire de stationnement, laisser également une voie d'inspection et de service.
- Surveiller l'efficacité des protections présentes pour les versions des véhicules à châssis nu, à châssis auvent et d'autre type et consulter IVECO en cas de réparation nécessaire.
- Ne pas utiliser les véhicules stationnés à des fins de remorquage, de transfert de personnel et/ou de mouvement de matériaux.
- Ne pas appuyer d'objets quelconques sur les composants en plastique ou peints du véhicule, ni les marquer au plâtre ou laisser le ruban adhésif sur ces composants aux fins d'identification.
- Ne pas ouvrir les vitres des véhicules en stock.

16.1.5 Conditions de stationnement du véhicule :

Quand on stationne un véhicule sur l'aire de stationnement :

- Placer le levier sélecteur de vitesses au point mort.
- Tirer le frein de stationnement.
- Retirer la clé de contact du tableau et la conserver avec les clés des autres véhicules.
- Contrôler qu'il y a l'éventuel sachet CODE et que ce dernier est scellé.
- Fermer les portes.
- Fermer les fenêtres.
- Fermer la trappe du pavillon.
- Relever les bras d'essuie-glace du pare-brise (sauf si l'entretoise spécifique est prévue).
- Vérifier que le goulot de remplissage de carburant est bien serré.
- Sur les véhicules à suspensions pneumatiques, insérer des entretoises au niveau des points de compression.
- Éteindre tous les feux qui ne sont pas contrôlés par la clé (feux de pavillon, feux de détresse, etc.).
- Débrancher la borne négative de la batterie, une fois la purge du système d'urée terminée.

16.1.6 Déplacement des véhicules

Pendant les déplacements des véhicules :

- Fixer solidement les brides des bornes de la batterie avant de mettre en marche le moteur.
- Arrêter le moteur avant de débrancher la batterie et/ou l'interrupteur principal.
- Retirer la clé de contact avant de brancher ou de débrancher le câblage ECU.
- Ne pas faire tourner le moteur au régime maxi.
- Ne pas conduire les véhicules au moyen du démarreur.
- Toujours débrancher les batteries du circuit électrique du véhicule avant de les recharger.

- Pendant la conduite sur l'aire de stationnement, respecter les limites de vitesse en vigueur.

16.2 Procédures pendant le dépôt du véhicule

16.2.1 Fréquence de l'entretien du véhicule

Pendant la période de stockage sur l'aire de stationnement, le véhicule doit être soumis à un entretien régulier. Certaines opérations d'entretien sont effectuées tous les trois mois, d'autres tous les six mois. Les intervalles sont calculés à compter de la première date de mise en stock du véhicule.

Opération	Fréquence
Contrôle du moteur	Trois mois
Contrôle de la batterie	Trois mois
Contrôle des pneumatiques	Six mois

16.2.2 Procédure de contrôle du moteur

La procédure suivante permet de contrôler le moteur :

1. Démarrer le moteur.
2. Le faire tourner à régime normal pendant 5 minutes.
3. Enfoncer plusieurs fois les pédales de frein et d'embrayage.
4. Déplacer légèrement le véhicule pour changer le point de contact des roues au sol.
5. Établir le Document d'entretien en stock ou un document équivalent. Voir **5 Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock** pour un fac-similé du document.
6. Archiver le document rempli.

16.2.3 Procédure de contrôle de la batterie

La procédure suivante permet de contrôler la batterie :

1. Contrôler la charge de la batterie en utilisant le testeur UDT, le testeur EasyBatt ou un autre instrument adéquat au contrôle de la batterie.
2. En l'absence de testeur UDT ou EasyBatt, insérer les lectures dans le registre d'entretien de la batterie ou un autre document équivalent. Voir **4 Annexe 3a : Fiche de contrôle de batterie** pour obtenir un exemple de registre d'entretien de la batterie.

16.2.4 Procédure de contrôle des pneumatiques :

La procédure suivante permet de contrôler les pneumatiques :

1. Contrôler et rétablir la pression des pneumatiques.
2. Établir le Document d'entretien en stock ou un document équivalent. Voir **5 Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock** pour un fac-similé du document.
3. Archiver le document rempli.

16.2.5 Inspection des véhicules avant la livraison (PDI)

Avant de livrer le véhicule au Client, les Concessionnaires doivent effectuer les contrôles suivants :

- Contrôler l'aspect du véhicule et résoudre les éventuels problèmes.
- Contrôler la batterie du véhicule comme expliqué dans le chapitre précédent.

- Contrôler tous les niveaux de liquides (moteurs, essieux, freins, liquide de refroidissement, huile hydraulique, urée).
- Si le véhicule est resté à l'arrêt pendant 24 mois depuis le dernier remplacement ou depuis le remplissage initial, il faut changer l'huile des freins, du moteur et des essieux.
- Sur les moteurs utilisant de l'huile minérale, remplacer l'huile minérale au bout de 12 mois.
- Contrôler et rétablir la pression des pneumatiques.

Pour vérifier la date de remplissage initial, voir la fiche fixée sur le pare-brise contenant les données du véhicule. Le remplissage initial correspond à la semaine/année de production ; le remplacement correspond à la dernière date de révision.

Pendant ces contrôles, le Concessionnaire doit remplir le Document d'entretien en stock ou un document équivalent. Voir **5 Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock** pour un fac-similé du document.

16.2.6 Gestion de la documentation d'entretien.

Le Concessionnaire doit archiver tous les documents attestant de l'entretien des véhicules sur l'aire de stationnement et les conserver pendant un an à compter de la livraison du véhicule au Client.

17.1 Test de la batterie

17.1.1 Introduction

Quand un Cliente se plaint d'une batterie peu performante ou défectueuse, le Concessionnaire doit effectuer un test de son état. Sur la base des résultats du test, le Concessionnaire décide si la batterie peut être rechargée ou si elle doit être remplacée. Toute demande de garantie, et donc de remboursement des coûts associés, doit indiquer les résultats du test.

Les tests suivants peuvent être effectués sur la batterie :

Test sur la batterie	Description
UDT	À utiliser sur les véhicules MY2019 (S-WAY et Daily MY2019) et les véhicules ultérieurs.
EasyBatt	À utiliser pour les batteries équipées d'un dispositif RFId.
Autre	Quand les tests susmentionnés ne peuvent pas être réalisés, le Concessionnaire doit effectuer le test à l'aide d'autres testeurs et compléter le Formulaire de batterie **21 Annexe 17 : Fiche de test de batterie (quand il est impossible d'utiliser le test UDT et/ou EASYBATT)**) ou un autre document équivalent. Le document doit être joint à la demande de garantie.

AVIS: *Le Concessionnaire est responsable de l'entretien des véhicules en stock. Ceci comprend également le test de la batterie, voir* ***16.2 Procédures pendant le dépôt du véhicule*** *pour toute autre information.*

17.2 Test de la batterie UDT

17.2.1 L'instrument de diagnostic unifié (UDT)

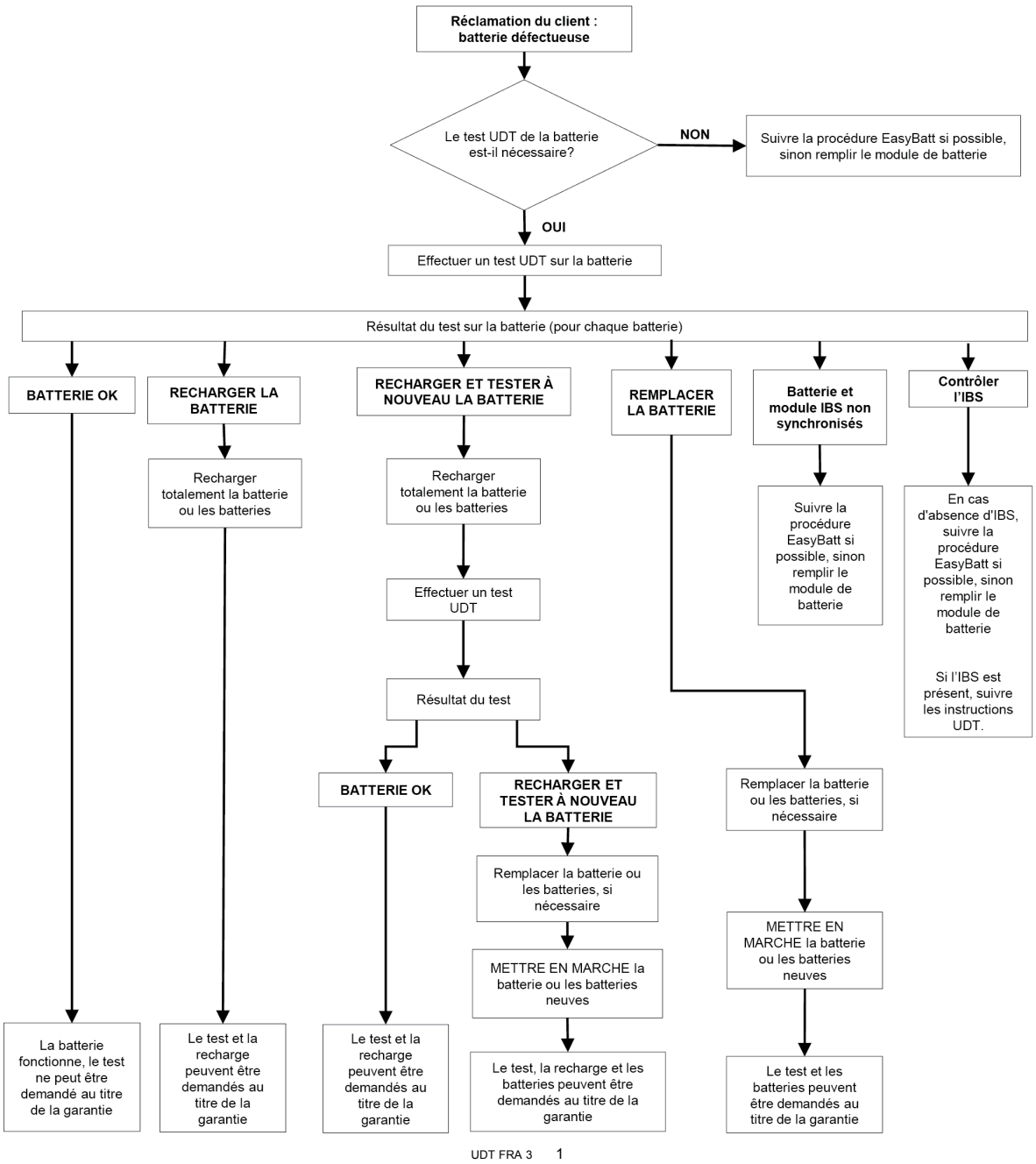
Ce logiciel permet d'effectuer le test sur toutes les batteries MY2019 (S-WAY et Daily 2019) et sur les véhicules plus récents. Il utilise le même matériel que celui utilisé par le logiciel EASY et un dispositif IBS pour contrôler l'état de la batterie.

Le Concessionnaire doit contrôler les batteries à l'aide de l'UDT dans les cas suivants :

- Quand le véhicule est reçu en stock. Le remboursement ne peut pas être demandé au titre de la garantie.
- Quand les batteries sont soumises à un test pendant l'assistance aux véhicules en stock (voir la section **16.2 Procédures pendant le dépôt du véhicule**). Le remboursement ne peut pas être demandé au titre de la garantie.
- Pendant les activités de PDI. Ce coût est couvert par la PDI.
- Pour des interventions qui relèvent de l'Extra PDI, garantie standard et étendue et contrats M&R. Le remboursement peut être demandé au titre de la garantie.

17.2.2 Procédure des tests UDT sur les batteries

Le schéma suivant décrit la procédure de contrôle de la batterie UDT.



Pour toute précision sur le mode d'utilisation de l'UDT, consulter la documentation technique de l'instrument.

17.2.3 Résultats du test de la batterie

L'UDT effectue le test sur toutes les batteries montées sur le véhicule et restitue un résultat pour chacune d'entre elles. Il lit également le numéro d'identification du véhicule (VIN). Il peut indiquer les résultats suivants :

Résultat	Intervention requise
BATTERIE OK	Aucune intervention
RECHARGER LA BATTERIE	Recharger les batteries qui ont présenté ce résultat.
RECHARGER ET TESTER À NOUVEAU LA BATTERIE	Recharger et tester à nouveau les batteries qui ont présenté ce résultat.
REMPLACER LA BATTERIE	Remplacer les batteries qui ont présenté ce résultat.
LA BATTERIE ET LE MODULE IBS NE SONT PAS SYNCHRONISÉS	Tester la batterie à l'aide de l'instrument EasyBatt si possible (voir **17.3 Test de la batterie EasyBatt**).
Contrôler l'IBS	En cas d'absence d'IBS, suivre éventuellement la procédure EasyBatt ou remplir le « Formulaire de batterie ». Si l'IBS est présent, suivre les instructions UDT.

Si l'UDT est connecté à internet et si la licence du logiciel est active, tous les résultats des tests des batteries sont chargés automatiquement dans la base de données d'IVECO. Les résultats peuvent être imprimés au format PDF, si nécessaire, mais il est inutile de les joindre à la demande.

17.2.4 Conditions requises pour la batterie

AVIS: *Le véhicule doit être équipé de batteries présentant la même technologie.*

Les batteries neuves montées en remplacement de celles défectueuses, doivent être démarrées via l'UDT. Ce démarrage est nécessaire pour annuler les données historiques dans l'IBS et configurer le type de batterie. Il est impossible de présenter une demande de coûts liés à l'activation si des activités de test de la batterie sont déjà insérées.

Il est inutile de tester à nouveau la batterie après la recharge ou le remplacement de celle-ci.

17.2.5 Test sur les batteries pendant les interventions ANS24

Les tests UDT sur les batteries doivent être effectués également pendant les interventions ANS24. Sur la base des résultats des tests, intervenir comme suit :

Résultat	Intervention requise
BATTERIE OK	Ne pas remplacer la batterie.
RECHARGER LA BATTERIE	Démarrer le véhicule à l'aide d'un booster. Expliquer au conducteur de maintenir en marche le véhicule et le moteur en marche pendant au moins deux heures.
RECHARGER ET TESTER À NOUVEAU LA BATTERIE	Remplacer les batteries qui ont présenté ce résultat. Dans ce cas, ne pas chercher à recharger la batterie.
REMPLACER LA BATTERIE	Remplacer les batteries qui ont présenté ce résultat.
LA BATTERIE ET LE MODULE IBS NE SONT PAS SYNCHRONISÉS	Tester la batterie à l'aide de l'instrument EasyBatt si possible (voir **17.3 Test de la batterie EasyBatt**).
Contrôler l'IBS	En cas d'absence d'IBS, suivre éventuellement la procédure EasyBatt ou remplir le « Formulaire de batterie ». Si l'IBS est présent, suivre les instructions UDT.

17.2.6 Exceptions liées aux garanties pièces détachées

Les batteries couvertes par la garantie pièces détachées ne doivent pas être soumises à un test à l'aide de l'instrument UDT.

17.2.7 Exclusions de la garantie

Les données relatives aux tests accumulées au fil du temps peuvent indiquer l'utilisation et la gestion incorrectes des batteries. Dans ce cas, IVECO peut décider que la garantie n'est plus valide. IVECO communiquera cette décision au Client au moyen des canaux officiels (eTIM ou autre).

17.3 Test de la batterie EasyBatt

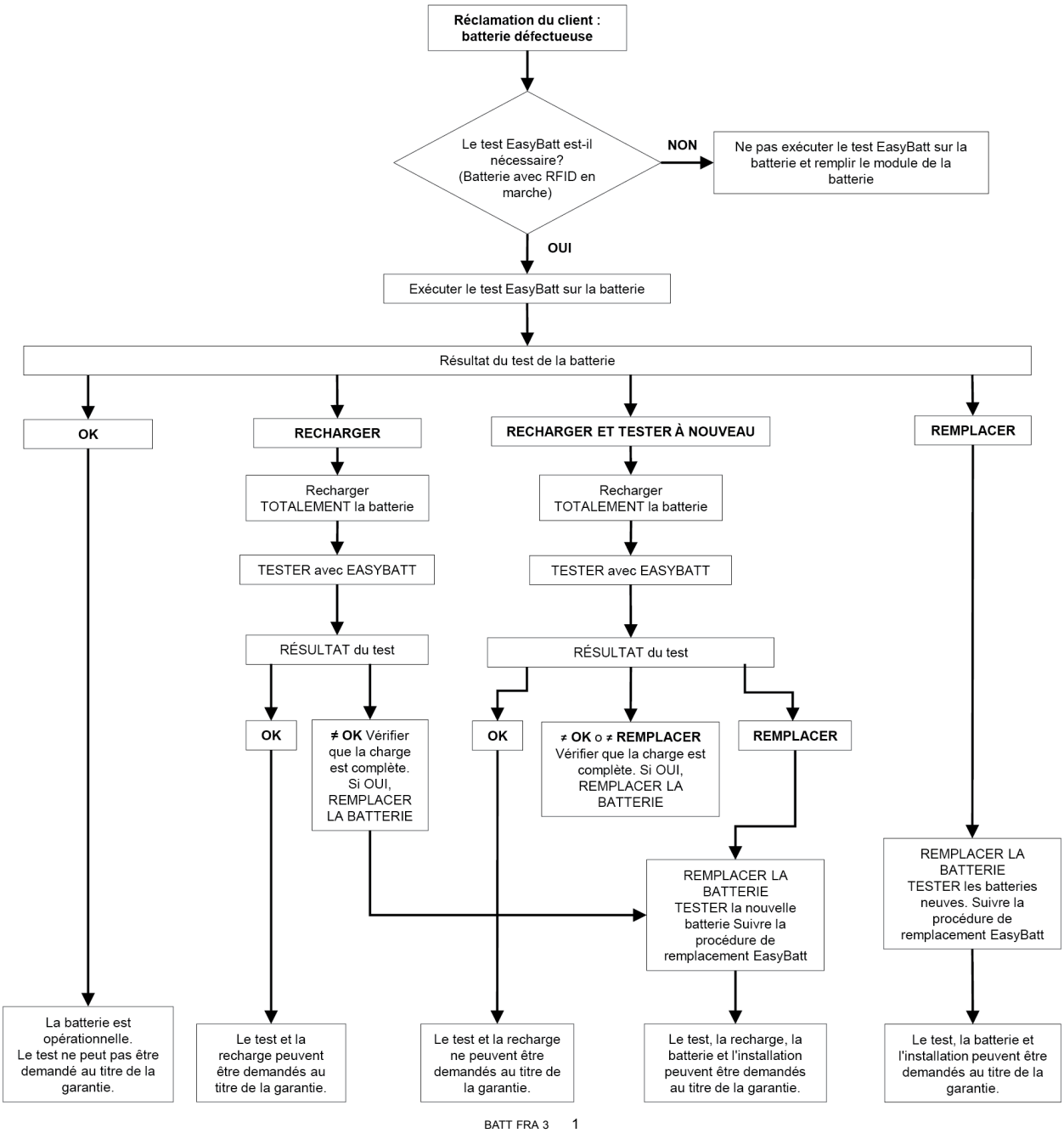
17.3.1 L'instrument EasyBatt

L'instrument EasyBatt doit être utilisé pour tester les batteries équipées de RFId. Ce dispositif contient les informations sur le véhicule et sur la batterie. Quand il est réglé sur « mode IVECO », EasyBatt charge automatiquement les informations lues par RFId dans une base de données IVECO. EasyBatt peut tester les batteries IVECO et non IVECO.

Le Concessionnaire doit activer l'instrument EasyBatt dès qu'il le reçoit. Une fois l'instrument activé, toutes les conditions décrites ci-après s'appliquent.

17.3.2 Procédure de contrôle de la batterie avec EasyBatt

Le schéma suivant décrit la procédure de contrôle de la batterie EasyBatt pour le système **12 V**(batterie seule).



Pour toute précision sur le mode d'utilisation de l'instrument EasyBatt, consulter la documentation technique de l'instrument.

17.3.3 Utilisation obligatoire de la procédure EasyBatt

La procédure EasyBatt doit être utilisée dans les cas suivants :

- Pendant les contrôles après la livraison au client sur des véhicules couverts par la garantie aux fins de recharge ou de remplacement de la batterie.
- Quand la garantie du véhicule couvre les interventions sur les batteries RFId et si les batteries ont été initialisées.
- Quand le Concessionnaire réclame les coûts de remplacement ou de recharge des batteries dans le cadre d'une garantie.

17.3.4 Utilisation non obligatoire de la procédure EasyBatt

La procédure EasyBatt peut être utilisée dans les cas suivants :

- Lors de la réception en stock de véhicules neufs équipés de batteries RFId.
- Pendant l'assistance de véhicules en stock (voir **16.2 Procédures pendant le dépôt du véhicule**).
- Pendant les tests avant livraison de la batterie sur des véhicules équipés de batteries RFId.
- Pendant les interventions sur des batteries RFId couvertes par la Garantie pièces détachées (type D).

17.3.5 Procédure EasyBatt pendant l'assistance ANS24

La procédure EasyBatt devrait être suivie également pendant l'assistance ANS24. Dans certains cas particuliers, elle peut être ignorée. Par exemple, si le Client ne peut pas attendre la recharge de la batterie ou si l'instrument EasyBatt n'est pas disponible. IVECO remboursera quand même l'intervention. Dans ce cas, sur la demande de garantie, il faut expliquer le motif pour lequel le Concessionnaire n'a pas suivi la procédure.

17.3.6 Remplacement de la batterie pour des contrats M&R et EW

Si la batterie est couverte par un contrat ou une extension de garantie, elle peut être remplacée en suivant cette procédure :

- Si le RFID a été « lancé », la batterie sera remplacée par une batterie RFID et le travail fera partie de la procédure Easybatt.
- Si la batterie n'a pas de RFID ou si le RFID n'a pas été « lancé », la batterie sera remplacée par une batterie sans RFID ou sinon, la batterie sera remplacée par une batterie RFID sans « le lancer ». Cette intervention ne fait pas partie de la procédure Easybatt.

17.3.7 Exceptions pour les batteries RFId

Certaines batteries RFId sont marquées d'un marquage jaune comme dans cet exemple.

WM_CV_0010 2

Ces batteries ne relèvent pas de la procédure Easybatt.

17.3.8 Exécution du test EasyBatt lors de la réception du véhicule

Quand des véhicules neufs équipés de batteries RFId sont reçus, le Concessionnaire peut tester les batteries en utilisant l'option RÉCEPTION de EasyBatt.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Si les résultats ne relèvent pas de défauts, le Concessionnaire peut demander le remboursement du test.
- Si les tests indiquent que la batterie doit être rechargée, le Concessionnaire peut demander le remboursement du test et de la recharge dans le cadre de la garantie F.
- Si les tests indiquent qu'il faut remplacer une batterie, le Concessionnaire doit la remplacer au moment du PDI. Dans ce cas, il peut être demandé un remboursement comme Extra PDI dans le cadre de la garantie F.

REMARQUE: *Le test EasyBatt est obligatoire pour présenter une demande de garantie pour une batterie défectueuse.*

17.3.9 Test EasyBatt des véhicules en stock

Pendant l'entretien de véhicules en stock équipés de batteries RFId, le Concessionnaire peut tester les batteries en utilisant l'option ENTRETIEN de EasyBatt. Ces tests sont réalisés tous les trois mois.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Si les résultats ne relèvent pas de défauts, le Concessionnaire peut demander le remboursement du test.
- Si les tests indiquent qu'il faut recharger une batterie, le Concessionnaire doit payer le test et la recharge.
- Si les tests indiquent qu'il faut remplacer une batterie, le Concessionnaire doit la remplacer au moment du PDI. Dans ce cas, il peut être demandé un remboursement comme Extra PDI dans le cadre de la garantie F.

REMARQUE: *Le test EasyBatt est obligatoire pour présenter une demande de garantie pour une batterie défectueuse.*

17.3.10 Test EasyBatt avant livraison (B-PDI)

Avant la livraison d'un véhicule neuf à un Client, le Concessionnaire peut effectuer un test de la batterie avec EasyBatt. Le PDI de la batterie n'est pas obligatoire, mais le Concessionnaire aura besoin des résultats du test pour présenter une demande de garantie.

Si les résultats du test sont REMPLACER ou RECHARGER, le Concessionnaire peut remplacer et recharger la batterie et demander les interventions prévues dans la garantie F.

17.3.11 Exécution du test EasyBatt après la livraison

En cas de défauts de la batterie après la livraison du véhicule au Client, le Concessionnaire doit effectuer des tests avec EasyBatt. Le test doit être effectué en sélectionnant l'option ENTRETIEN.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Si le résultat du test est OK, la batterie fonctionne et aucune autre tâche n'est requise. Dans ce cas, le Concessionnaire ne peut pas demander de remboursement.
- Si le résultat est RECHARGER, le Concessionnaire doit effectuer la procédure de recharge. Si le résultat d'un nouveau test est autre qu'OK, s'assurer que la recharge complète de la batterie a bien eu lieu : si oui, le Concessionnaire peut remplacer la batterie et demander le remboursement de son remplacement.
- Si le résultat est REMPLACER, le Concessionnaire doit remplacer la batterie et demander le remboursement de cette opération.

- Si le résultat du test est RECHARGER ET TESTER À NOUVEAU, le Concessionnaire doit accomplir la procédure de recharge et tester à nouveau la batterie. Si le résultat d'un nouveau test est autre qu'OK ou REMPLACER, s'assurer que la recharge complète de la batterie a bien eu lieu : si oui, le Concessionnaire peut remplacer la batterie et demander le remboursement de son remplacement.

17.3.12 Procédure de recharge

La procédure de recharge des batteries est la suivante :

1. Recharger les deux batteries avec la recharge lente pendant **24 h**.
2. Attendre **6 – 8 h**, puis tester à nouveau les batteries.

17.3.13 Gestion des systèmes 24 V

Quand un véhicule est équipé d'un système **24 V** (deux batteries), le Concessionnaire doit effectuer des tests sur les deux batteries et suivre les indications des résultats du test, comme indiqué dans les tableaux ci-dessous.

CAS STANDARD

Premier TEST (message sur EasyBatt)	Action sur les batteries	Second TEST (message sur EasyBatt)	Intervention requise
BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	BATTERIE1-> -- BATTERIE2-> --	-- --	-- --
BATTERIE1= OK BATTERIE2= REMPLACER	BATTERIE1-> -- BATTERIE2-> En remplacement	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 1 batterie + 1 batterie + Test batterie
BATTERIE2= REMPLACER BATTERIE2= OK	BATTERIE1-> En remplacement BATTERIE2-> --	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 1 batterie + 1 batterie + Test batterie
BATTERIE1= REMPLACER BATTERIE2= REMPLACER	BATTERIE1-> En remplacement BATTERIE2-> En remplacement	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 2 batteries + 2 batteries + Test batterie
BATTERIE1= CHARGER BATTERIE2= CHARGER	BATTERIE1-> En recharge complète BATTERIE2-> En recharge complète	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	Deux batteries en recharge + Test batterie
BATTERIE1= CHARGER BATTERIE2= REMPLACER	BATTERIE1-> En recharge complète BATTERIE2-> En remplacement	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 1 batterie + 1 batterie + En recharge 1 batterie + Test batterie
BATTERIE1= REMPLACER BATTERIE2= CHARGER	BATTERIE1-> En remplacement BATTERIE2-> En recharge complète	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 1 batterie + 1 batterie + En recharge 1 batterie + Test batterie

Si le résultat du second TEST est autre qu'OK, s'assurer que la recharge complète de la batterie a bien eu lieu : si oui, le Concessionnaire peut remplacer la batterie et demander le remboursement de son remplacement.

CAS RARES

Premier TEST (message sur EasyBatt)	Action préliminaire	Intervention requise 1
BATTERIE1= CHARGER ET TESTER À NOUVEAU BATTERIE2= CHARGER ET TESTER À NOUVEAU	Recharger les deux batteries, puis les tester	Deux batteries en recharge
BATTERIE1= CHARGER ET TESTER À NOUVEAU BATTERIE2= REMPLACER	Recharger la première batterie, puis tester à nouveau les deux batteries	Une batterie en recharge
BATTERIE2= REMPLACER BATTERIE2= CHARGER ET TESTER À NOUVEAU	Recharger la seconde batterie, puis tester à nouveau les deux batteries	Une batterie en recharge

Après avoir effectué l'action préliminaire :

Second TEST (message sur EasyBatt)	Action sur les batteries	Troisième TEST (message sur EasyBatt)	Intervention totale requise
BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	BATTERIE1-> -- BATTERIE1-> --	- -	1 test batterie + Intervention requise 1
BATTERIE1= OK BATTERIE2= REMPLACER	BATTERIE1-> -- BATTERIE2-> En remplacement	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 1 batterie + 1 batterie + Test batterie + Intervention requise 1
BATTERIE1= REMPLACER BATTERIE2= OK	BATTERIE1-> En remplacement BATTERIE2-> --	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 1 batterie + 1 batterie + Test batterie + Intervention requise 1
BATTERIE1= REMPLACER BATTERIE2= REMPLACER	BATTERIE1-> En remplacement BATTERIE2-> En remplacement	BATTERIE1= OK BATTERIE2= OK	En remplacement 2 batteries + 2 batteries + Test batterie + Intervention requise 1

Si le résultat du second test est autre qu'OK ou REMPLACER, s'assurer que la recharge complète de la batterie a bien eu lieu : si oui, le Concessionnaire peut remplacer la batterie et demander le remboursement de son remplacement.

17.3.14 Conditions de fonctionnement des batteries RFId

Pour les batteries RFId, les conditions suivantes s'appliquent :

- Les batteries RFId ne peuvent être remplacées que par des batteries RFId.
- Quand une batterie neuve est montée, elle doit être démarrée via la fonction REMPLACEMENT d'EasyBatt.
- Pour les batteries pour lesquelles des défauts ont été détectés pendant l'entretien des véhicules en stock (voir la section **17.3.9 Test EasyBatt des véhicules en stock**), le Concessionnaire doit reporter le remplacement au moment des activités de PDI.

17.3.15 Demande de garantie pour les batteries RFId

Pour accepter une demande de garantie liée à la recharge ou au remplacement des batteries RFId, IVECO doit recevoir les données des tests des batteries. Le Concessionnaire n'est pas obligé de joindre ces informations à la demande si elles sont chargées automatiquement quand l'instrument EasyBatt est en ligne.

17.3.16 Temps des tests EasyBatt

Les interventions requises pour les tests EasyBatt dépendent de la gamme du véhicule. De même, les unités de travail attribuées dépendent de la gamme du véhicule.

Gamme du véhicule	Test EasyBatt
Légère	Test EasyBatt 762010422 avec 1 unité de travail
Moyenne	Test EasyBatt 762010422 avec 2 unités de travail
Lourde	Test EasyBatt 762010422 avec 2 unités de travail

L'opération de test ne peut être réclamée qu'une fois pour chaque intervention. Le test comprend les activités suivantes :

- premier test de diagnostic
- tous les tests après la recharge
- copie des données en cas de remplacement de la batterie (remplacement EasyBatt)

18.1 Gestion de la sécurité du produit

18.1.1 Guide opérationnel pour la déclaration de sinistres

AVIS: *Le Concessionnaire doit déclarer rapidement tous les sinistres, y compris les accidents, les incendies ou tout autre événement susceptible d'entraîner des dommages corporels ou des dommages importants aux biens.*

Les déclarations de sinistres sont l'unique façon de recueillir des informations significatives sur les sinistres quand il n'y a aucune demande d'assistance technique. Ceci se produit essentiellement dans les cas suivants :

- quand un véhicule est impliqué dans un accident qui peut être dû au défaut d'un composant ou à l'interface du véhicule,
- quand un véhicule est impliqué dans un accident qui peut être dû au défaut ou à une pose incorrecte d'un composant ou de l'interface du véhicule,
- quand le défaut d'un système ou d'un composant a failli causer un accident ou une blessure.

Le Concessionnaire doit déclarer les sinistres sans délai, même si les informations initiales sont incomplètes ou incertaines. Les rapports concernant le sinistre doivent être objectifs. Ils doivent contenir toutes les informations utiles à la description de l'événement, par exemple les témoins lumineux allumés, le comportement anormal du véhicule, les déclarations des témoins, les enregistrements des caméras de surveillance, etc. Ils ne doivent pas contenir d'opinions, d'hypothèses, d'estimations ou de jugements.

Les sinistres sont gérés par le Département des déclarations de sinistres qui contactera le Concessionnaire si nécessaire.

Si le rapport contient des hypothèses à l'égard des causes possibles, il convient d'indiquer le nom et les coordonnées de la personne-contact à des fins d'éventuels approfondissements par le Département des déclarations de sinistres.

AVIS: *Les demandes de garantie relatives aux véhicules et composants impliqués dans les sinistres soumis à enquête peuvent éventuellement ne pas suivre le processus de gestion de la garantie standard.*

18.1.2 Procédure de gestion des sinistres

Créer un rapport, même si toutes les informations ne sont pas encore réunies et effectuer une évaluation, sans autorisation. Procédure correcte :

1. Ouvrir une demande standard THD dans ASiST.
2. Remplir le module de la Déclaration de sinistre important téléchargeable sur eTIM. Il est également possible d'utiliser celle fournie dans **15 Annexe 11 : Formulaire de notification des accidents_Déc_2019_v2**. Inclure toutes les informations applicables aux sinistres et 3 photographies maximum. Ces dernières doivent montrer les conditions du véhicule et l'origine de l'événement.
   Important : Remplir le formulaire par moyen électronique si possible. En cas de consignation manuelle, veiller à ce qu'il soit parfaitement lisible.
3. Dans le formulaire, insérer les informations suivantes.

Élément	Exemples de contenus
Symptômes	Rapport du sinistre. Le véhicule a fait l'objet d'un Incendie / Accident. Dommage total / Partiel
Intervention entreprise	Joindre le formulaire des Déclarations de sinistre important et les photographies (3 maxi)
Demande	En attente d'instructions / assistance

4. Joindre le formulaire rempli au rapport ASiST.

Part 2. RÈGLES SPÉCIFIQUES AU MARCHÉ

Partie II :
Spécifications propres au marché.
FRANCE

Cette Partie du Manuel de Garantie a pour but de préciser les règles et procédures spécifiques au marché IVECO France.

Elle précise le cas échéant les couvertures de Garantie dont bénéficient les véhicules vendus sur le marché ainsi que les modalités de gestion de la Garantie.

Sont reportés dans cette partie ;

- Les paragraphes pour lesquels les règles actuelles sur le marché diffèrent de celles énoncées dans la Partie I commune. Pour plus de facilité de lecture ceux-ci sont reportés avec la même numérotation que la Partie I.
- Les règles et procédures, non décrites précédemment et applicables sur le marché.

1. Garantie commerciale (garantie de type C)

Se référer au chapitre 6.1 Garantie commerciale (garantie de type C).
Section 6.1.3 Conditions de la garantie commerciale

IVECO doit autoriser toutes les réparations de la garantie commerciale. Le Concessionnaire doit à cet effet présenter une autorisation préalable de garantie (WPA). IVECO évaluera chaque cas et décidera de l'autoriser ou non. La réparation peut être remboursée totalement ou partiellement. Dans le cadre d'un véhicule de plus de 5 ans, il faudra demander l'extension de la garantie C par un WIT)

2. Principaux groupes installés sous garantie de service (garantie de type Q)

Se référer au chapitre 7.2 Principaux groupes installés sous garantie de service (garantie de type Q),
Section 7.2.1 Conditions de la garantie

La présente garantie couvre uniquement les groupes neufs ou Échange Standard suivants :

- moteurs
- boîtes de vitesses
- Ponts avant
- ponts arrière et nez de pont
- différentiels et boite de transfert

La garantie s'applique également quand un composant de ces groupes principaux est remplacé ou réparé. Cette garantie obéit aux mêmes conditions que celles décrites pour la garantie de type D (voir le chapitre **7.1 Garantie pièces de rechange (garantie de type D)**).

Les demandes pour la garantie de type Q doivent indiquer le numéro de série du groupe ou du composant remplacé et ceux de remplacement. Voir **Récapitulatif des modifications**.

3. Le processus à l'atelier

Se référer au chapitre 10.1 Le processus à l'atelier.
Section 10.1.2 Tâches du Concessionnaire lors de l'acceptation du véhicule

Avant de confirmer qu'une réparation est couverte par une garantie, le Concessionnaire doit effectuer les contrôles suivants :

- Vérifier la validité de la garantie, à savoir le véhicule doit concorder avec la période de garantie correspondante ou la limite de kilométrage et toutes les conditions de garantie doivent avoir été respectées.
- Insérer le numéro d'identification du véhicule (VIN) dans le système eTIM et contrôler les conditions spécifiques. Ces dernières comprennent les actions de PIP actives, les contrôles spécifiques ou les procédures de diagnostic exigées par un Bulletin de service, des enregistrements d'utilisation impropre du véhicule.
- Contrôler les défauts sur les composants soumis à entretien. Si la cause du défaut est une absence d'entretien ou un mauvais entretien, le Concessionnaire doit vérifier si l'entretien correct a été effectué. Le Concessionnaire doit conserver l'ensemble des documents et factures d'entretien réalisé qu'il peut être amené à présenter sur demande. Ceci comprend toutes les activités d'entretien effectuées tant dans un atelier IVECO que dans tout autre atelier. Les documents d'entretien doivent mentionner les activités ayant été réalisées selon le programme approprié et l'utilisation de pièces d'origine ou de pièces équivalentes. Le Concessionnaire n'est pas tenu de conserver la documentation d'entretien pour les véhicules ayant un contrat M&R puisque toute la documentation nécessaire est disponible sur le portail SAP MyB&st du Concessionnaire.
- Discuter du défaut avec le conducteur du véhicule et enregistrer tous les détails de l'Ordre de travail. L'Ordre de travail doit indiquer le plus fidèlement possible les mots exacts du Client et contenir tous les détails nécessaires au diagnostic et à la réparation.

AVIS: *Si les dommages ne sont couverts par aucune garantie, le Concessionnaire doit en informer immédiatement le Client. Le Concessionnaire doit également informer le Client si les travaux de réparation sont reportés ou s'ils nécessitent plus de temps que prévu. Jusqu'à la fin de la réparation et/ou à la clôture de l'Ordre de travail, le véhicule doit rester dans l'atelier et ne peut en sortir que pour des essais sur route.*

4. La procédure de présentation de la réclamation

Se référer au chapitre 10.7 La procédure de présentation de la réclamation. Section 10.7.5 Opérations en Économie

L'opération « ECONOMY » est un code de main-d'œuvre fictif pouvant être utilisé par le Concessionnaire pour réclamer le travail dans les cas suivants :

- opérations non répertoriées et ou utilisées pour des fonctions de réparation spécifiques ou véhicules spécifiques
- opérations effectuées mais non incluses dans le délai approuvé dans le SRT

La demande ne peut inclure qu'une seule opération économique pour chaque activité / ligne. La réclamation doit également comprendre une explication de l'opération économique effectuée.

Toute opération ECONOMY de plus de 5 heures devra être justifiée et communiquée au SZM concernée

5. Délais et recours pour les réclamations sous garantie

Se référer au chapitre 10.9 Délais et recours pour les réclamations sous garantie. Section 10.9.3 Délais pour la soumission de la demande de garantie

Le Concessionnaire doit présenter la demande dans les 45 jours calendaires après l'achèvement de la réparation, toutefois, l'intervalle entre la date de fin de réparation et la date de présentation de la demande ne peut pas être supérieur à 45 jours calendaires. IVECO prévoit les exceptions suivantes :

- Prorogations pour périodes fériées. Si la date du défaut tombe entre le 1er juillet et le 31 août ou entre le 1er décembre et le 31 janvier, l'intervalle pour la présentation de la demande peut être étendu à 60 jours calendaires.
- Les réparations rentrent dans le cadre des garanties commerciales (type C) quand la date de la WPA est ultérieure à celle de fin de réparation. Dans ce cas, l'intervalle temporel pour la présentation des demandes de garantie débute à compter de la date d'autorisation de la WPA, et ne devra pas dépasser 15 jours.
- Autorisation préventive d'IVECO. Les Concessionnaires peuvent présenter une demande de garantie au-delà des délais autorisés, mais doivent en demander l'autorisation préalable d'IVECO sous forme de demande de dérogation qui devra être motivée.

6. Exigences fonctionnelles détaillées

Se référer au chapitre 11.6 Exigences fonctionnelles détaillées. Section 11.6.2 Informations de l'en-tête de l'Ordre de réparation

L'en-tête de l'Ordre de réparation contient des informations générales concernant l'Ordre de réparation/travail.

- La date de création de l'ordre de réparation (jj/mm/aaaa) et l'heure
- La date (jj/mm/aaaa) et l'heure du défaut
- La date (mm/jj/aaaa) et l'heure de clôture de l'Ordre de réparation
- L'ID utilisateur de la personne saisissant les données
- Le nom du client
- La marque des équipements
- Le modèle des équipements
- Le numéro de série des équipements/PIN
- L'année des équipements
- Nombre d'heures d'utilisation et/ ou km d'utilisation
- Le type de garantie – Garantie, Interne, Payée par le client
- Les numéros de référence (Ordre de travail, enregistrement de la main-d'oeuvre)
- L'état de l'Ordre de travail (ouvert, clôturé)
- La description du défaut
- Remarques

7. Services ANS24

Se référer au chapitre 12.1 Services ANS24.
Section 12.1.1 Description du service

Le service ANS24 est un service d'assistance disponible 24 heures sur 24. Si le Client a souscrit ce service, il peut à tout moment contacter le Centre clientèle IVECO ou le service local indiqué par IVECO pour demander une assistance pour son véhicule. Le service Centre clientèle IVECO ou le service local vérifiera si le véhicule est couvert par une garantie et contactera l'atelier ANS24 le plus proche pour effectuer l'assistance requise pour le véhicule.

Le service ANS24 est disponible pour les types de garantie suivants :

- Type de garantie A, L, J, 4, O, F
- Contrats EW incluant le service ANS24 (type I, 5 et 6)
- Contrats EW incluant le service ANS24 (type R)

8. Gestion des pièces défectueuses

Se référer au chapitre 14.1 Gestion des pièces défectueuses.
Section 14.1.2 Pièce défectueuse à retourner

IVECO peut demander aux Concessionnaires de retourner les composants couverts par la garantie au Centre de rappel des pièces (Parts Recall Centre). La liste des composants devant être retournés par le Concessionnaire est disponible sur le portail SAP MyB&st dans la section « Liste des composants » dans le menu « Retour ». Quand IVECO actualise la liste, le Concessionnaire reçoit un message lorsqu'il accède pour la première fois au portail après a mise à jour.

Le Concessionnaire doit retourner les pièces défectueuses au Centre de rappel des pièces comme décrit dans le paragraphe

9. Procédure de retour des pièces déposées

Se référer au chapitre 14.2 Procédure de retour des pièces déposées

IVECO peut également envoyer une demande spécifique, par rapport à une demande de garantie donnée, afin de retourner toutes les pièces défectueuses, même si elles ne figurent pas sur la liste obligatoire. Le Concessionnaire reçoit une demande sur le portail SAP My B&st contenant les instructions sur le mode de retour des composants.

Le Concessionnaire doit utiliser la procédure standard ou un expéditeur spécial si la demande le prévoit. Pour ces demandes spécifiques, l'étiquette des pièces défectueuses pour le retour doit mentionner, si possible, les informations suivantes :

- nom de la personne qui a demandé le retour du composant
- numéro THD ou numéro de demande de retour

Dans tous les cas, pour trouver la demande de garantie liée au retour d'une pièce défectueuse, utiliser le « Recherche avancée » dans le menu « Retour » du portail SAP MyB&st.

Part 3. GLOSSAIRE

Glossaire des termes

A

ASiST
Logiciel à disposition du Concessionnaire pour communiquer avec IVECO en cas de problèmes d'ordre technique et liés à la garantie ou aux pièces détachées.

Auditeur
Personne chargée par IVECO de la gestion des activités d'audit.

B

batterie de traction
Batterie utilisée pour les véhicules électriques aux fins de traction du véhicule.

Bulletin de garantie
Bulletins de service, publiés sur le portail eTIM contenant des informations ou des mises à jour sur des problèmes liés à la garantie. Indiqués comme WB, ils sont la voie de communication officielle avec le réseau pour des problèmes liés à la garantie.

C

Chef d'atelier
Personne chargée de tous les aspects techniques dans un atelier. Également désigné Responsable d'atelier.

Client
Personne se présentant dans un atelier IVECO et demandant une intervention sur son véhicule IVECO.

code atelier
Code unique de l'atelier qui identifie l'emplacement d'un Concessionnaire donné et l'indication du remboursement de la garantie.

code de défaillance
Code identifiant du composant défectueux du véhicule. Il s'agit d'un code à treize chiffres.

code de main-d'œuvre
Code à 9 chiffres décrivant l'activité réalisée pour réparer l'unité. Contenant un code de défaut et un indicateur de l'activité à trois chiffres.

Code du PIP
Code d'identification d'un PIP.

composant de remplacement
Pièce montée pour remplacer une pièce défectueuse pendant une intervention.

composant non IVECO
Composant équivalent, mais non produit par IVECO. Également désigné composant non d'origine.

composant remplacé
Composant défectueux déposé du véhicule au cours d'une intervention.

Concessionnaire
Le Concessionnaire est responsable de tous les sites IVECO dans la zone de référence du Concessionnaire (établissement principal, secondaire ou atelier agréé).

contestation
Qu'une demande de garantie soit refusée ou acceptée (totalement ou partiellement), il est possible d'émettre une contestation. Le Concessionnaire peut ainsi présenter une nouvelle demande à des fins d'évaluation ultérieure.

contrat d'entretien et de réparation (M&R)
Contrat signé entre le client et IVECO visant la réalisation d'activités spécifiques sur le véhicule, prenant effet à compter de la date de début de garantie.

coût de la main-d'œuvre en garantie
Main-d'œuvre demandée pour des interventions effectuées sous garantie.

coût de la main-d'œuvre en magasin
Main-d'œuvre demandée pour des interventions effectuées hors garantie.

D

date de début de garantie
La date de début de garantie est la date de la première immatriculation.

date de début de réparation
Date à laquelle le technicien est sur place et commence à travailler sur le véhicule.

date de fin de réparation
Date à laquelle l'activité de réparation a été terminée et le véhicule mis à disposition du Client.

date de paiement
Date du paiement total ou partiel de la demande de garantie ou de refus total de la demande de garantie.

date de production
Date d'achèvement du véhicule auprès de l'établissement.

date du défaut
Date à laquelle le défaut a été signalé à l'assistance IVECO.

demande de garantie
Document utilisé par le Concessionnaire pour demander le remboursement de la réparation ou du remplacement d'un composant sous garantie.

DMS
Système de gestion du Concessionnaire (DMS, Dealer Management System) Système logiciel du Concessionnaire permettant la gestion de la garantie.

dommages directs ou indirects
Coûts résultant du défaut du véhicule (p. ex. séjour en hôtel, frais téléphoniques, repas, perte d'objets, frais de déplacement, coûts pour des lignes électriques, perte d'utilisation/profit, perte de biens, assistance sur route, dépanneuse, etc.).

démarrage de la batterie
Liaison entre la batterie et le châssis du véhicule sur lequel elle est montée. Opération nécessaire pour des batteries équipées de RFId.

E

EasyBatt
Instrument de vérification des conditions de la batterie. Lisant également le code de la batterie et le VIN du véhicule sur lequel la batterie est montée.

eTIM
Portail sur lequel les publications techniques d'IVECO (Bulletin de service, Bulletin de garantie, Bulletin PIP, manuel du conducteur, etc.) sont disponibles. Offre également un accès à la documentation technique des véhicules et produits IVECO.

Extended Warranty (EW), Extension de Garantie
Contrat offrant une extension de la période de Garantie. L'extension de la garantie n'est pas régie par les mêmes conditions légales que celles de la garantie à laquelle elle s'applique. Des conditions différentes de celles de la garantie peuvent être prévues.

F

franchises
Partie du montant de la demande de garantie non remboursée par IVECO et restant à la charge du Client. Applicable uniquement aux véhicules d'occasion.

G

garantie commerciale
Accord discrétionnaire autorisant des réparations à titre gratuit, également après l'expiration de la période de garantie. Accord octroyé par IVECO au cas par cas et devant faire l'objet d'une autorisation préalable.

garantie standard
Garantie valide pour les véhicules après l'immatriculation qui comprend les garanties de type F, A, L, J, 4 et O.

H

heure du défaut
Heure à laquelle le défaut a été signalé à l'assistance IVECO.

heures équivalentes totales
kilomètres relevés au niveau du compteur kilométrique du véhicule divisés par 50 + les heures relevées au niveau de la Prise de force (PTO)

I

IBS
Capteur intelligent de la batterie. Capteur utilisé par les testeurs UDT.

immatriculation du véhicule
Document officiel attestant de l'immatriculation d'un véhicule à moteur.

index du défaut
Code à trois chiffres décrivant le problème constaté sur un composant spécifique du véhicule.

L

Livret de garantie
Livret remis au Client par le vendeur dans lequel sont indiquées les conditions de garantie du véhicule. Également désigné Livre de la garantie.

M

main-d'œuvre
Travaux effectués par le technicien de l'assistance pour résoudre un défaut. Elle est mesurée en unités de Travail.

manuel de la garantie
Ce document contient les directives pour une gestion correcte de tous les problèmes de garantie.

manuel d'utilisation
Manuel remis au Client avec le véhicule et contenant les instructions sur l'entretien et l'utilisation du véhicule.

N

non-conformité
Incohérence entre la configuration initiale et le véhicule livré. La configuration initiale est établie d'après les spécifications de la commande.

O

ordre de travail
Demande écrite d'intervention de réparation ou de remplacement devant être conforme à des exigences spécifiques. Décrit en détail l'intervention effectuée et les composants utilisés. Également désigné fiche de travail, commande ou ordre de réparation.

P

PDI
Inspection Avant Livraison (Pre-Delivery Inspection)

PHD
Assistance technique pour les pièces (Parts Help Desk) permettant au Concessionnaire d'insérer les demandes relatives à des problèmes de pièces détachées. L'instrument fait partie de la plateforme ASiST.

PIP
Programme d'Amélioration du Produit (Product Improvement Program). Réparations ou remplacements sur une machine sur mandat de l'entreprise.

Piste d'audit
Enregistrement inaltérable dans le système de gestion du Concessionnaire.

pièce causale
La pièce à l'origine du défaut.

pièce défectueuse
Composants du véhicule qui, suite au défaut, ont été remplacés par le Concessionnaire.

pièces d'origine
Composants de marque IVECO et produits par IVECO. Également définis comme composants d'origine.

pièces Échange Standard
Produit obtenu via un processus Échange Standard, certifié par le constructeur et permettant de restaurer les caractéristiques et spécifications identiques à celles du produit neuf.

Portail MyB&st de SAP du Concessionnaire
System Application and Product. Portail du Concessionnaire permettant l'accès à différents outils et ressources pour la gestion de la garantie et des véhicules.

PTO
Prise de force. Organes mécaniques montés essentiellement sur la boîte de vitesses afin d'en prendre la force et de la transférer à d'autres organes mécaniques.

R

Responsable de la garantie
Personne chargée de la gestion des garanties et des demandes de garantie sur le plan administratif.

Responsable Services
Responsable du service à la clientèle auprès d'un Concessionnaire.

RFId
Radio Frequency Identification (identification par radio-fréquence). Puce électronique installée sur la batterie stockant différentes données, notamment le VIN.

réparation hors garantie
Réparation pour laquelle aucune garantie ne s'applique. Aucune demande de garantie ne peut être présentée pour cette réparation.

réparation non programmée
Réparation pour laquelle aucun SRT n'est défini.

réparation programmée
Réparation pour laquelle aucune durée standard (SRT) n'est définie.

S

Site Web SRT
Portail permettant l'accès à des temps de réparation standard autorisés accessibles via le portail eTIM, le portail MyB&st de SAP du Concessionnaire.

SRT
Standard Repair Time (Barème des temps de réparation). Liste de codes pour des activités spécifiques de main-d'œuvre. Chaque activité est mesurée en unités de travail.

SurveyGizmo
Outil en ligne pour le recueil de données et leur contrôle.

T

TCO
Coût total de propriété (Total cost ownership)

Technicien
Personnel technique de la Concession ou de l'atelier chargé du diagnostic ou de la réparation du véhicule.

temps de présence
Temps passé sur place par le Technicien ou d'intervention sur le véhicule à compter du début de la réparation.

temps de réparation
Durée de la réparation/du remplacement.

THD
Technical Help Desk (Assistance technique) permettant au Concessionnaire d'insérer des demandes sur des problèmes techniques. L'instrument fait partie de la plateforme ASiST.

travail externe
Tout travail réalisé pendant une réparation par une autre personne que le Concessionnaire.

U

UDT
Instrument de diagnostic unifié (UDT) Logiciel pour le diagnostic de système.

unité de travail (wu, work unit)
Unité de mesure utilisée pour mesurer la main-d'œuvre (1 unité de travail = 1/10thh = 6min).

V

VAN
Numéro unique généré par le système pour identifier un véhicule.

VIN
Numéro d'identification du Véhicule (Vehicle Identification Number). Code unique identifiant le numéro de série/de châssis d'un véhicule et affiché sur la plaque signalétique du véhicule.

véhicule en transit
Véhicule situé temporairement dans un autre pays ou une autre zone du Concessionnaire que celui ou celle dans lesquels il a été vendu ou immatriculé.

W

WIT
Warranty Information Tool (outil d'information sur la garantie). Application Web permettant au Concessionnaire d'envoyer des demandes (tickets) pour des problèmes liés à la garantie. L'instrument fait partie de la plateforme ASiST.

WPA
Warranty Pre-Authorization (autorisation préalable de garantie). Demande d'autorisation préalable présentée par le Concessionnaire dans ASiST pour des interventions spécifiques dans le cadre de la garantie.

Part 4. ANNEXES

Annexe 1a : Étiquette de retour pièce (fixée sur le composant)

PART RETURN

CNH INDUSTRIAL — CNH Industrial Brand .....

CNHi Claim Number	Dealer Claim Number	Dealer Code
CNHi Part Number	Vehicle Serial Number	Vehicle Model
Km / Miles / Hours	Warranty Start Date	Repair Date

THIS TAG TO BE FULLY COMPLETED AND TIED TO EACH PART RETURNED
PLEASE PUT DEALER STAMP ON REVERSE OF TAG

xxxxxxxx

WM_CV_0011 1

Version générique : versions spécifiques (avec une Référence de pièce spécifique) à chaque marché indiquant la référence de la langue locale.

Cette étiquette peut être commandée auprès de Parts & Service. Se référer au Parts & Service du marché en question.

Annexe 1b : Étiquette de retour pièce (collée sur la boîte)

WM_CV_0012 1

Version générique : versions spécifiques (avec une Référence de pièce spécifique) à chaque marché, rédigées en langue locale et indiquant l'adresse d'expédition.

Cette étiquette peut être commandée auprès de Parts & Service. Se référer au Parts & Service du marché en question.

Annexe 2 : Exemple d'ordre de travail

Atelier	**Fiche de travail**	IVECO

* champ obligatoire pour des interventions sous garantie

Fiche de travail N° *	Date d'ouverture*	Heure d'ouverture		Type d'intervention	Client	
					Garantie	
					Interne	

Nom du Client*		Date du défaut* (si différente de la date d'ouverture et documentée)	
Code client			
Numéro TVA		Date estimée de début de l'intervention	
Adresse		Date estimée de fin de l'intervention	
Téléphone		Responsable de l'atelier	
e-mail		Technicien	

Véhicule

Marque		Km*		
Modèle		Date de début de garantie		
N° châssis (VIN)*		Date de fin de garantie		
ou plaque d'identification*		N° et date d'expiration du contrat		
Numéro de la machine		Heures du moteur		

N° réf. *

Réclamations du client* (cocher les champs non utilisés)

REMARQUE	
	Signature du client

Clôture de l'intervention

Date*		Signature du responsable de l'atelier*	
		Signature du client (en cas de réparations supplémentaires)	

Description de l'intervention

N° réf. *		Réparation	Cocher s'il s'agit d'une réparation supplémentaire*	
Cause du défaut (description du diagnostic) et pièce causale. *				
Défaut (description de la nature du défaut à l'origine de la panne). *				

Intervention, Dépose de pièces*	Date*	Heure de début*	Heure de fin*	Total des heures*	Nom du technicien, code ou signature*

Pièces, interventions externes, matériaux*	Référence de pièce*	Qté*

Description de l'intervention

N° réf. *		Réparation	Cocher s'il s'agit d'une réparation supplémentaire*	
Cause du défaut (description du diagnostic) et pièce causale. *				
Défaut (description de la nature du défaut à l'origine de la panne). *				

Intervention, Dépose de pièces*	Date*	Heure de début*	Heure de fin*	Total des heures*	Nom du technicien, code ou signature*

Pièces, interventions externes, matériaux*	Référence de pièce*	Qté*

Fiche de travail N° *

Page* /

Annexe 3a : Fiche de contrôle de batterie

IVECO	REGISTRE DES SERVICES DU CONCESSIONNAIRE	CACHET DU CONCESSION-NAIRE

Tension de la batterie avec circuit ouvert avant la recharge (si applicable) N.B. La batterie B1 est une batterie à laquelle un conducteur positif a été connecté	Cachet de la batterie	Date d'intervention	Signature de l'opérateur
B1 : …….. Volt			
B2 : …….. Volt			
B1 : …….. Volt			
B2 : …….. Volt			
B1 : …….. Volt			
B2 : …….. Volt			
B1 : …….. Volt			
B2 : …….. Volt			
B1 : …….. Volt			
B2 : …….. Volt			
B1 : …….. Volt			
B2 : …….. Volt			

MD0070803ED0 Registre des services du Concessionnaire - IVECO STD 20-1811-MA01 – Éd. 2 (26/07/2013)

Annexe 3b : Fiche de maintenance en stock

IVECO

REGISTRE DES SERVICES DU CONCESSIONNAIRE

CACHET DU CONCESSIONNAIRE

Entretien de véhicule en stock

Modèle	
VAN	
Numéro du châssis	

Acceptation de véhicule et entrée en stock sur l'aire de stationnement	Date d'intervention	Nom de l'opérateur	Signature de l'opérateur

Assistance du véhicule sur l'aire de stationnement	Démarrer le moteur et le faire tourner au régime normal pendant 5 minutes	Enfoncer plusieurs fois la pédale de frein et celle d'embrayage	Déplacer légèrement le véhicule	Vérifier la charge de la batterie Recharger si nécessaire Remplir le registre	Contrôler la pression des pneumatiques et la régler éventuellement
I trimestre	☐	☐	☐	☐	-
Date d'intervention	Nom de l'opérateur		Signature de l'opérateur		
II trimestre	☐	☐	☐	☐	☐
Date d'intervention	Nom de l'opérateur		Signature de l'opérateur		
III trimestre	☐	☐	☐	☐	-
Date d'intervention	Nom de l'opérateur		Signature de l'opérateur		
Entretien annuel	☐	☐	☐	☐	☐

Pour les moteurs à huile minérale : remplacer l'huile tous les 12 mois	☐	Si le véhicule est resté à l'arrêt pendant 24 mois depuis la dernière vidange ou le premier remplissage : remplacer les huiles de frein, de moteur, d'essieux	☐
Date d'intervention	Nom de l'opérateur	Signature de l'opérateur	

Entretien avant la livraison du véhicule au client	Date d'intervention	Nom de l'opérateur	Signature de l'opérateur

Contrôler l'aspect/la présentation du véhicule et corriger les éventuels problèmes	☐
Contrôler la batterie du véhicule	☐
Contrôler tous les niveaux de fluide (moteur, essieux, freins, liquide de refroidissement, huile hydraulique, urée)	☐
Contrôler et régler la pression des pneumatiques	☐

Annexe 4a : Composants inclus dans la garantie standard

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique
Moteur	Bloc moteur		X	
	Vilebrequin, coussinets de palier et de bielle		X	
	Turbocompresseur		X	
	Groupe complet de la pompe à eau		X	
	Pompe à huile		X	
	Culasse et joint		X	
	Arbre à cames, engrenages de distribution		X	
	Soupapes et sièges de soupapes		X	
	Pistons et segments		X	
	Poussoirs et culbuteurs		X	
	Fûts de cylindres		X	
	Moyeu de ventilateur et roulements	(Ventilateur considérer Extra chaîne cinématique)	X	
	Volant		X	
	Bielles		X	
	Joint de carter		X	
	Frein moteur			X
Système d'injection de carburant	Pompe à injection		X	
	Contrôleur de phase d'injection		X	
	Injecteurs, électroinjecteurs, injecteurs pompe	Sauf étalonnage, usure et dommages dus à l'utilisation de carburant inapproprié	X	
	Rampe commune		X	
Boîte de vitesses	Boîtier de la boîte de vitesses		X	
	Engrenages		X	
	Roulements arbre		X	
	Fourchettes et tiges		X	
	Roulements		X	
	Synchroniseur		X	
	Modules électroniques (sauf sélecteur de vitesses d'Astronic Light)		X	
	Ralentisseur hydraulique		X	

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique
Transmission	Arbre de transmission		X	
	Joint de cardan		X	
	Palier central		X	
	Ralentisseur électronique			X
Essieux	Essieux moteur		X	
	Boîtier différentiel		X	
	Pignon et couronne		X	
	Engrenages différentiel		X	
	Roulements		X	
	Demi-arbres		X	
	Boîte de transfert du couple		X	
	Engrenages de moyeu		X	
	Essieu avant et essieu non moteur			X
Système de freinage	ENSEMBLE DESSICCATEUR			X
	Cylindre de frein			X
	Calibre de frein			X
	Soupape de frein			X
	Flexibles de frein			X
Embrayage	Cylindre de commande embrayage / servocommande			X
PTO	PDF Multipower	Uniquement quand la PDF est montée en usine comme option Iveco (visible dans SAP)		X
Châssis/suspension/ direction	Pompe de direction et module électronique			X
	Joints			X
	Traverses et longerons de châssis			X
	Axes et coussinets			X
	Ressort à lames			X
	Capteurs de suspensions pneumatiques et soupapes de mise à niveau			X
	Soufflets			X
	Suspension de ressorts à lames			X
	Roulements			X

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique
Système d'échappement	Vis de fixation, colliers, brides, connecteurs			X
	Silencieux			X
	Système Ad Blue			X
	Tuyau d'échappement			X
	Soupape Ad-Blue			X
	Étriers du système d'échappement et fixation			X
Circuit électrique	GPS, radio, système télématique, IVECONNECT	Uniquement quand l'équipement est monté en usine comme option Iveco (visible dans SAP)		X
Autres équipements	Modules électroniques			X
	Moteurs électriques (lève-vitre électrique, rétroviseurs,			X
	Barillet et télécommande portes			X
	Chauffage et air conditionné			X
	Chauffage autonome			X
	Connecteurs et bandes			X
	Fermetures et poignées de porte			X
	Tableau de bord			X
Autres composants	Flexibles et tuyaux			X

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique
	Radiateur et conduites			X
	Accélérateur/Pédale papillon			X
	Amortisseurs suspension cabine			X
	Réservoir, bouchon goulotte et canalisations			X
	Compresseur d'air			X
	Pompe à carburant			X
	Collecteur d'échappement			X
	Alternateur/Démarreur			X
	Refroidisseur d'admission/Radiateur d'eau/Radiateur d'huile/Radiateur d'air			X
	Tachygraphe			X
	Articulation			X
	Levier de vitesses			X
	Clés, télécommande			X

Ceci est un tableau générique. Pour toute précision et la couverture de la garantie en lien avec des composants spécifiques de véhicules spécifiques, se référer au portail MyB&st de SAP du Concessionnaire. Utiliser le code de défaut à titre de référence.

Annexe 4b : Composants inclus dans les contrats Éléments

ELEMENTS LONG LIFE VEHICLES

Composants inclus dans Elements

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinématique	Extra chaîne cinématique	Usure (freins et embrayage)
Moteur	Bloc moteur		X		
	Vilebrequin, coussinets de palier et de bielle, distribution		X		
	Turbocompresseur		X		
	Groupe complet de la pompe à eau		X		
	Pompe à huile		X		
	Culasse et joint		X		
	Arbre à cames		X		
	Soupapes et sièges de soupapes		X		
	Pistons et segments		X		
	Poussoirs et culbuteurs		X		
	Fûts de cylindres		X		
	Moyeu de ventilateur et roulements	(les aubes sont considérées Extra chaîne cinématique)	X		
	Volant		X		
	Bielles		X		
	Joint de carter		X		
	Frein moteur			X	
Système d'injection de carburant	Pompe à injection		X		
	Contrôleur de phase d'injection		X		
	Injecteurs, électroinjecteurs, injecteurs pompe	Sauf étalonnage, usure et dommages dus à l'utilisation de carburant inapproprié	X		
	Rampe commune		X		
Boîte de vitesses	Boîtier de la boîte de vitesses		X		
	Engrenages		X		
	Roulements arbre		X		
	Fourchettes et tiges		X		

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinéma-tique	Extra chaîne ci-nématique	Usure (freins et em-brayage)
	Roulements		X		
	Synchroniseur		X		
	Modules électroniques (sauf sélecteur de vitesses d'Astronic Light)		X		
	Ralentisseur hydraulique		X		
Transmission	Arbre de transmission		X		
	Joint de cardan		X		
	Palier central		X		
	Ralentisseur électronique			X	
Essieux	Essieux moteur		X		
	Boîtier différentiel		X		
	Pignon et couronne		X		
	Engrenages différentiel		X		
	Roulements		X		
	Demi-arbres		X		
	Boîte de transfert du couple		X		
	Engrenages de moyeu		X		
	Essieu avant et essieu non moteur			X	
Système de freinage	Dessiccateur			X	
	Cylindre de frein			X	
	Calibre de frein			X	
	Soupape de frein			X	
	Flexibles de frein			X	
	Mâchoires et plaquettes de freins				X
	Disque de frein				X
	Tambour				X
Embrayage	Cylindre de commande embrayage / servocommande			X	

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinéma-tique	Extra chaîne ci-nématique	Usure (freins et em-brayage)
	Disque de moteur, embrayage, disque d'embrayage, contre-disque, disque d'embrayage et tampon de décharge				X
PTO	PDF Multipower	Uniquement quand la PDF est montée en usine comme option Iveco (visible dans SAP) et incluse dans le contrat M&R et EW.		X	
Châssis/ suspension/ direction	Pompe de direction et module électronique			X	
	Joints			X	
	Traverses et longerons de châssis			X	
	Axes et coussinets			X	
	Ressort à lames			X	
	Capteurs de suspensions pneumatiques et soupapes de mise à niveau			X	
	Soufflets			X	
	Amortisseurs (châssis)			X	
	Suspension de ressorts à lames			X	
	Roulements			X	
Système d'échappement	Vis de fixation, colliers, brides, connecteurs			X	
	Silencieux			X	
	Système Ad Blue			X	
	Tuyau d'échappement			X	
	Soupape Ad-Blue			X	
	Étriers du système d'échappement et fixation			X	
Circuit électrique	GPS, radio, système télématique, IVECONNECT	Uniquement quand l'équipement est monté en usine comme option Iveco (visible dans SAP) et inclus dans le contrat M&R et EW.		X	

Composants	Nom	Remarque	Chaîne cinéma-tique	Extra chaîne ci-nématique	Usure (freins et em-brayage)
Autres équipements	Modules électroniques			X	
	Moteurs électriques (lève-vitre électrique, rétroviseurs,			X	
	Chauffage et air conditionné			X	
	Chauffage autonome	Uniquement si indiqué dans l'offre		X	
	Connecteurs et bandes			X	
	Tableau de bord			X	
Autres composants	Flexibles et tuyaux			X	
	Radiateur et conduites			X	
	Accélérateur/Pédale papillon			X	
	Amortisseurs (suspension de cabine)			X	
	Compresseur d'air			X	
	Pompe à carburant			X	
	Collecteur d'échappement			X	
	Alternateur/Démarreur			X	
	Refroidisseur d'admission/Radiateur d'eau/Radiateur d'huile/Radiateur d'air			X	
	Tachygraphe			X	
	Levier de vitesses			X	

Ceci est un tableau générique. Pour toute précision et la couverture de la garantie en lien avec des composants spécifiques de véhicules spécifiques, se référer au portail MyB&st de SAP du Concessionnaire. Utiliser le code de défaut à titre de référence.

Annexe 4c : Couverture additionnelle pour les contrats Éléments

Nom de la couverture additionnelle	Définition	Limitations
ANS 24H - SERVICES	Couvre les défauts mécaniques empêchant que le véhicule : • ne poursuive le trajet • ne soit utilisé en toute sécurité ou conformément aux normes réglementaires et aux conditions contractuelles	La réparation auprès de l'établissement du client quand le véhicule peut circuler et rejoindre l'atelier
ANS24H – REMORQUAGE	Remorquage du véhicule entre le lieu de survenue du défaut et l'atelier IVECO chargé par le call center du service ANS24H	Le remorquage depuis l'établissement du client, quand le véhicule peut circuler et rejoindre l'atelier
BATTERIE	Réparation ou remplacement de la batterie	Comprend l'éventuelle réparation sur route (temps et trajet selon les conditions ANS 24) en cas de couverture ANS24H.
APPOINT D'HUILE MOTEUR	La surveillance du niveau de l'huile moteur et, si nécessaire, l'appoint selon la contenance requise.	
APPOINT D'HUILE MOTEUR ET DES LIQUIDES	La surveillance du niveau de l'huile moteur et des autres liquides (huile de boîte de vitesses, huile de différentiel, huile du système hydraulique; huile de direction assistée, fluide frigorigène du système de climatisation). Si nécessaire, l'appoint selon la contenance requise.	
AMPOULES	Remplacement des ampoules et fusibles	
FILTRE À CARBURANT	Remplacement du filtre à carburant et du pré-filtre à carburant quand le filtre à carburant ne fonctionne pas correctement	
INSPECTIONS LÉGALES	Inspections régulières de sécurité du véhicule comme prévu par la loi.	
BALAIS D'ESSUIE-GLACE	Remplacement des balais d'essuie-glace une fois par an	
ÉTALONNAGE DU TACHYGRAPHE	Étalonnage du tachygraphe comme prévu par la législation locale applicable.	
FIFTH WHEEL (ARTICULATION)	Réparation et entretien du système de raccordement de l'articulation monté d'origine par IVECO	Vérifications visuelles et fonctionnelles et la réparation de défectuosités qui ne résultent pas de dommage, d'utilisation incorrecte ou impropre
RETRAIT ET LIVRAISON	Retrait et livraison du véhicule par le Concessionnaire selon les modalités et conditions prévues dans les conditions indiquées sur le contrat signé	
HAYON DE CHARGEMENT	Service pour le hayon de chargement géré par un tiers	La gestion de ce service étant confiée à un tiers, les demandes et les risques liés ne peuvent pas être pris en charge par IVECO.

Nom de la couverture additionnelle	Définition	Limitations
ÉQUIPEMENT	Service pour l'équipement géré par un tiers	La gestion de ce service étant confiée à un tiers, les demandes et les risques liés ne peuvent pas être pris en charge par IVECO.
PNEUMATIQUES	Service pour les pneumatiques géré par un tiers	La gestion de ce service étant confiée à un tiers, les demandes et les risques liés ne peuvent pas être pris en charge par IVECO.

Vérifier sur le portail MyB&st de SAP du Concessionnaire s'il y a une couverture additionnelle, et ce pour chaque véhicule.

Annexe 5 : Liste des services

Pour obtenir la liste complète des codes des services et des descriptions pour tous les véhicules, se référer au portail MyB&st de SAP du Concessionnaire.

Dans le cas où les codes spécifiques au marché ne sont pas disponibles dans le portail MyB&st de SAP du Concessionnaire, se référer à la Partie II du présent document.

Annexe 6 : Structure de la demande d'interventions ANS 24

Pour obtenir des informations générales sur les demandes de garantie ANS24, se référer au point **12.1 Services ANS24** du présent document.

Pour toute précision spécifique au marché, se référer à la Partie II du présent document.

Annexe 7 : Codes fictifs

MAIN-D'ŒUVRE ECONOMY

Le Concessionnaire peut demander des opérations en économie comme la MAIN-D'ŒUVRE. La demande de garantie doit contenir les informations suivantes :

- le nombre d'unités de travail (wu) nécessaires, dans SAP, le portail MyB&st du Concessionnaire calcule automatiquement le montant dû au tarif de main-d'œuvre approprié
- une brève description de l'opération réalisée dans le champ description du matériel/activité.

Code fictif	Description
-ECONOMY	Pour demander des opérations entre 1 et 49 wu.
-ECONOMY50	Pour demander des opérations économiques égales ou supérieures à 50 wu.

MINUTERIE

Le Concessionnaire peut demander comme MATÉRIEL la minuterie non incluse dans le catalogue des pièces détachées IVECO. La demande de garantie doit indiquer 1 comme Quantité et indiquer le montant total demandé.

Code fictif	Description
-SMALLMAT1	Pour demander une minuterie d'un montant maximal de 49,99 €
-SMALLMAT2	Pour demander une minuterie et un autre matériel pour un montant égal ou supérieur à 50 €. Dans ce cas, la demande de garantie doit inclure une description du matériel dans le champ description du matériel/opération.

JETONS TÉLÉSERVICES

Le Concessionnaire peut demander les jetons utilisés pour les services télématiques fournis par IVECO comme MATÉRIEL. La demande de garantie doit indiquer la Quantité de jetons utilisés. Dans SAP, le portail MyB&st du Concessionnaire calculera automatiquement le remboursement total prévu pour chaque jeton.

Code fictif	Description
TELESRUNIT	Pour demander les jetons pour le téléservice.

HUILES ET FLUIDES SANS RÉFÉRENCE DE PIÈCE IVECO

Le Concessionnaire peut demander des huiles ou des fluides pour lesquels il n'existe pas de référence de pièce IVECO comme MATÉRIEL. La demande de garantie doit indiquer 1 comme Quantité et indiquer le montant total demandé.

Code fictif	Description
-GENOIL	Pour demander des huiles et des fluides qui n'ont pas de référence de pièce IVECO. La demande de garantie doit inclure le nom du fluide ou de l'huile dans le champ description du matériel/opération.

AVIS: *Pour obtenir d'autres codes spécifiques au marché, se référer à la Partie II du présent document.*

Annexe 8 : Montant de la franchise pour la garantie de véhicules d'occasion

Vérifier le portail MyB&st de SAP du Concessionnaire pour connaître les franchises existantes et les montants correspondants pour les véhicules d’occasion. Contrôler le service relatif à l’occasion pour le véhicule spécifique.

Annexe 9 : Outils de communication avec le service garantie

L'outil de communication avec le service garantie IVECO est ASiST. C'est l'outil officiel de support pour tout le réseau d'assistance IVECO, dans le monde entier et pour toutes les marques CNH Industrial.

Accéder au système ASiST depuis la page IVECO Welcome : https://welcome.iveco.com/Portal/

Cette page permet également d'accéder au portail eTIM pour récupérer toute la documentation IVECO, comme les Bulletins de service, les Bulletins de garantie, les Bulletins PIP et d'autres documents techniques. Le portail contient également des informations sur les produits IVECO et sur les véhicules spécifiques.

Annexe 10 : Règles d'approbation préalable

Les interventions suivantes nécessitent une approbation préalable quand elles sont exécutées au titre de garantie technique, M&R, contrats Extended Warranty (Extension de garantie) et Parts Warranty (Garantie sur les pièces détachées).

- Les interventions nécessitant le remplacement ou la réparation du moteur.
- Les interventions nécessitant le remplacement ou la réparation des groupes transmission, différentiel de l'essieu.
- Les interventions de peinture sur la carrosserie.
- Les interventions de réparation du châssis.
- Toutes les interventions au titre des garanties C et P.

Le Concessionnaire doit insérer une demande WPA via l'outil IVECO ASiST.

Les interventions nécessitant le remplacement ou la réparation du moteur.

Le Concessionnaire doit demander une autorisation préalable quand le coût de l'intervention est supérieur aux montants indiqués dans le tableau ci-dessous. Ces montants s'appliquent tant pour la réparation que pour le remplacement du moteur.

Gamme du véhicule	Légère (Daily)	Moyenne (Eurocargo)	Lourde (Stralis/Trakker)
Famille de moteurs	F1	Tector/NEF	Cursor
Montant	3 200 €	4 200 €	10 200 €

Ces coûts comprennent la main-d'œuvre, les pièces détachées et les travaux en sous-traitance selon les conditions de remboursement de la garantie. Sont exclus le remorquage, le droit d'appel, les temps de transport ANS24 et les réparations sur route, les coûts liés aux fourgons de service.
Si le coût de la réparation ou du remplacement est inférieur aux montants indiqués, aucune autorisation préalable n'est requise. Dans ce cas, le Concessionnaire doit choisir l'option la plus appropriée ou la plus adéquate sur le plan technique, entre le remplacement ou la réparation du moteur.
IVECO évalue les demandes d'autorisation préalable demandées et décide la solution technique la plus appropriée puis communique sa décision au Concessionnaire via l'outil ASiST.
Avant d'envoyer la demande WPA, le Concessionnaire doit compléter un relevé et joindre le PDF résultant à la demande WPA.

Instructions pour le relevé

Pour compléter le relevé, procéder comme suit :

1. Copier le lien suivant dans la barre des adresses d'un navigateur :
   https://www.surveygizmo.eu/s3/90070800/EngineWPA
2. Suivre les instructions et saisir les informations recueillies pendant le diagnostic des défauts. À la fin de la procédure, il recevra un rapport au format PDF à l'adresse e-mail ayant été saisie dans le relevé.
3. Joindre le rapport PDF à la demande WPA dans ASiST.

Élaboration de la demande WPA

Saisir les informations relatives au choix de réparation ou de remplacement dans la demande WPA dans ASiST. Dans ce cas, aucun formulaire RRCC n'est nécessaire.

Les interventions nécessitant le remplacement ou la réparation des groupes (transmission, différentiel de l'essieu)

Le Concessionnaire doit demander une autorisation préalable quand le coût de l'intervention est supérieur aux montants indiqués dans le tableau ci-dessous. La WPA doit également évaluer l'option la plus appropriée entre réparation et remplacement.

Gamme du véhicule	Légère	Moyenne	Lourde
Montant pour la transmission	1 200 €	2 400 €	3 400 €
Montant pour l'essieu-différentiel	1 000 €	1 800 €	2 000 €

Ces coûts comprennent la main-d'œuvre, les pièces détachées et les travaux en sous-traitance selon les conditions de remboursement de la garantie. Sont exclus le remorquage, le droit d'appel, les temps de transport ANS24 et les réparations sur route, les coûts liés aux fourgons de service.
Si le coût de la réparation ou du remplacement est inférieur aux montants indiqués, aucune autorisation préalable n'est requise. Le Concessionnaire peut suivre le processus standard de réparation et de présentation de la demande de garantie.

Si le coût de l'intervention est supérieur à ces limites, le Concessionnaire doit comparer le coût entre le remplacement et la réparation du groupe. Le Concessionnaire est tenu de comparer toutes les données disponibles relatives aux deux solutions, y compris les détails sur tous les coûts et chacun des deux devis. Pour réaliser la comparaison, le Concessionnaire peut utiliser le formulaire RRCC ou un autre document similaire.
Les deux scénarios possibles lorsque les coûts de réparation sont supérieurs à ceux répertoriés dans le tableau précédent sont indiqués ci-dessous.

Scénario 1: coût de réparation <= 50% du coût de remplacement

Le coût de réparation est supérieur aux valeurs indiquées dans le tableau précédent et <= **50%**du coût de remplacement. Le Concessionnaire agira comme suit :

- Il procédera à la réparation.
- Il joindra à la demande de garantie la documentation utilisée pour comparer les coûts de réparation et de remplacement ou le formulaire RRCC.

Dans ce cas, aucune WPA n'est nécessaire.

Scénario 2: coût de réparation > 50% du coût de remplacement

Le coût de réparation est supérieur aux valeurs indiquées dans le tableau précédent et supérieur de **50%** du coût de remplacement.
Le Concessionnaire agira comme suit :

- Il ne procédera pas à la réparation du composant.
- Il présentera une demande WPA pour le remplacement dans ASiST. La demande WPA doit contenir toutes les informations nécessaires au choix entre réparation et remplacement.
- Il attendra qu'IVECO autorise l'ordre de demande de composant ou l'enverra gratuitement (si le service d'envoi de garantie est disponible pour le marché en question).
- Il remplacera le composant.
- Il présentera la demande de garantie indiquant le numéro WPA correspondant. Ceci est capital pour la validation correcte de la demande de garantie pendant la phase d'évaluation.

Dans ce cas, aucun formulaire RRCC n’est nécessaire.

Cet exemple de document RRCC peut être utilisé pour montrer la comparaison des coûts de remplacement ou de réparation d'un composant.

IVECO CNH INDUSTRIAL

RRCC

Engine, Transmission, Axle-Differential

Requestor *name*	*Date*
Requestor Workshop	*City*

Vehicle *Type*	*Chassis N° / VIN*	*Customer*	
Failure date	*km*	*Warranty start date*	*Warranty type*

Last 2 maintenances				
	Yes	*No*	*Date*	*Mileage*
Iveco Network	☐	☐		
	☐	☐		

It is Mandatory to fill in values for both REPAIR and REPLACEMENT solution :

Repair *solution costs (Warranty reimbursement condition)*			
Labor	*Parts*	*Other*	*TOTAL* 0

Repair cost comparison vs. Replacement cost ➔

Replacement *solution costs (Warranty reimbursement condition)*			
Engine	*Transmission*	*R. Axle*	*Unit PN*
☐	☐	☐	
Labor	*Parts*	*Other*	*TOTAL* 0

WM_CV_0018 1

Demande de garantie relative à des coûts

AVIS: *LL'acceptation par IVECO d'une demande WPA confirme simplement la solution suggérée par le Concessionnaire. Elle n'implique pas l'approbation des heures de main-d'œuvre, des phases opérationnelles et des pièces détachées ; ces exigences seront approuvées pendant la phase d'évaluation de la demande de garantie.*
Qu'il s'agisse du remplacement de pièces détachées ou de la réparation, les demandes de garantie doivent contenir toutes les informations à l'appui de l'intervention. Le Concessionnaire devra remplir le champ Commentaires et joindre la documentation requise. La documentation non jointe à la demande de garantie doit être consultable dans les registres du Concessionnaire.

Coûts de main-d'œuvre

L'approbation par IVECO du remplacement d'un composant comprend également un plafond d'heures prédéterminé. Ce coût prédéterminé couvre les opérations de démontage pendant le diagnostic, étant donné qu'il n'est pas inclus dans le SRT pour le remplacement du composant. Il comprend également le temps utilisé pour l'établissement de la WPA. Le Concessionnaire doit insérer ce coût fixe dans l'emplacement main-d'œuvre (FR) de la demande de garantie à l'aide des codes suivants.

Gamme	Type de composant	Temps (en unités de travail)	Code de main-d'œuvre
Légère	Moteur	25	-DIAGMOTD
	Transmission	15	-DIAGBVD
	Essieu-différentiel	10	-DIAGPOND
Moyenne	Moteur	25	-DIAGMOTT
	Transmission	15	-DIAGBVT
	Essieu-différentiel	10	-DIAGPONT
Heavy On-Off	Moteur	50	-DIAGMOTH
	Transmission	30	-DIAGBVH
	Essieu-différentiel	20	-DIAGPONH

Les codes indiqués ci-dessus ne comprennent pas les activités suivantes :

- Tous les diagnostics effectués avec des outils spécifiques pour lesquels le Concessionnaire peut demander les opérations répertoriées dans le SRT.
- Les heures pour le remontage des composants que le Concessionnaire peut demander en utilisant les opérations répertoriées dans le SRT.

Interventions sur la carrosserie avec des activités de peinture

Les réparations effectuées sur la carrosserie peuvent comprendre des activités de peinture. Si le coût de peinture est supérieur à 500 €, le Concessionnaire devra présenter une demande WPA. Sont inclus les interventions de restauration de peinture, d'élimination de la rouille, de réparation de la corrosion, etc..

Pour ces interventions, les règles suivantes s'appliquent :

- Le Concessionnaire doit présenter une demande WPA dans ASiST.
- Le Concessionnaire doit remplir les champs « Main-d'œuvre », « Pièces détachées » et « Autre » dans la demande WPA.
- Si nécessaire, le Concessionnaire doit joindre à la demande WPA tous les documents justificatifs. Ceci comprend également la documentation photographique. La documentation non jointe à la demande de garantie doit être consultable dans les registres du Concessionnaire.
- La demande de garantie doit indiquer le numéro WPA correspondant.
- La demande de garantie doit être conforme aux modalités et conditions de garantie.

Interventions de réparation des châssis

Si le coût de la réparation d'un châssis ou de la structure est supérieur à 500 €, le Concessionnaire doit présenter une demande WPA contenant les composants suivants :

- Pour le châssis : châssis principal, longerons et traverse.
- Pour la structure: structure principale du bus

Pour ces interventions, les règles suivantes s'appliquent :

- Le Concessionnaire doit présenter une demande WPA dans ASiST.
- Le Concessionnaire doit remplir les champs « Main-d'œuvre », « Pièces détachées » et « Autre » dans la demande WPA.
- Si nécessaire, le Concessionnaire doit joindre à la demande WPA tous les documents justificatifs. Ceci comprend également la documentation photographique. La documentation non jointe à la demande de garantie doit être consultable dans les registres du Concessionnaire.
- La demande de garantie doit indiquer le numéro WPA correspondant.
- La demande de garantie doit être conforme aux modalités et conditions de garantie.

Annexe 11 : Formulaire de notification des accidents_Déc_2019_v2

CNH INDUSTRIAL

SIGNALEMENT DE SINISTRE IMPORTANT (compléter toutes les zones grisées)

Type de sinistre :	Sinistre ☐	Incendie ☐	Autre ☐	Date du rapport :

SEGMENT (Sélectionner par une « X »)

IVECO	IVECO BUS	FPT

UNITÉ	Numéro de modèle :		Type d'unité :			
Id. de produit numéro / VIN:		Date de la garantie :		Neuf ☐	Occasion ☐	Heures parcourues / Km / Milles :	
Installations après-vente :						

DESCRIPTION DU SINISTRE (comme dans le rapport)		Date :		Heure :		0-12 h ☐	12 h-24 h ☐
Lieu :		État / Prov. :		Pays			
Conditions météorologiques et du terrain au moment du sinistre :							
Application et utilisation de l'unité au moment du sinistre :							
Accessoires / outils utilisés au moment du sinistre :							
Vitesse et sens de marche de l'unité au moment du sinistre :							
Que faisait l'opérateur ?							
Que faisait le demandeur ?							
Personnes impliquées :	Propriétaire ☐	Opérateur ☐	Mécanicien ☐	Collaborateur ☐	Passager ☐		
Brève description							

CNH INDUSTRIAL

SIGNALEMENT DE SINISTRE IMPORTANT (compléter toutes les zones grisées)

Y a-t-il des blessés ? Qui est blessé ?			
Emplacement des blessures : (sélectionner toutes les options appropriées)	Aucune ☐ Tête ☐ Colonne vertébrale ☐ Buste ☐ Bras ☐ Jambe ☐ Main ☐ Pied ☐		
	Autre :		
Décrire l'unité/les équipements et les autres dommages causés au bien :			
Propriétaire de l'unité :		Opérateur de l'unité :	
Adresse :		Adresse :	
Téléphone :		Téléphone :	

PERSONNE SIGNALANT LE SINISTRE	Date :
Nom / État / Adresse	

SOURCES DES INFORMATIONS	Date :
Nom d'éventuelles autorités (p. ex. OSHA, police) ayant fait une enquête sur le sinistre :	

TÉMOINS	Date :
Nom / État / Adresse	

CNH INDUSTRIAL ASiST ASiST Front End	Numéro ASiST	Date de présentation

INSTRUCTIONS

Compléter ce formulaire en y insérant toutes les informations reçues sur le sinistre. Ne pas indiquer d'hypothèses, d'opinions ou de suppositions sur le sinistre. Joindre ce formulaire au rapport ASiST correspondant.

Annexe 12

Annexe intentionnellement laissée vierge.

Annexe 13

Annexe intentionnellement laissée vierge.

Annexe 14 : Bon de livraison du véhicule au client

IVECO **REGISTRE DE LIVRAISON DES VÉHICULES DU CONCESSIONNAIRE**	CACHET DU CONCESSIONNAIRE

Formulaire de livraison du véhicule

Données du véhicule (en cas de livraisons multiples, joindre une liste des véhicules à un formulaire unique)

Modèle		Numéro du châssis	
Numéro de plaque		VAN	
Nom du vendeur		Signature du vendeur	

Données du Client

Nom du Client	
Adresse du Client	

Équipement du véhicule à la livraison

☐ Livret de circulation ☐ Certificat de propriété ☐ Certificat de garantie ☐ Code card ☐ … ☐ …	☐ Livret de garantie ☐ Livret d'utilisation et d'entretien ☐ Livret des bordereaux ☐ Livrets des équipements optionnels ☐ Triangle d'urgence ☐ Kit d'ampoules	☐ Roue de secours ☐ Boîtier plaque d'immatriculation ☐ Trousse à outils ☐ … ☐ … ☐ …

Déclaration

Je déclare :

1. retirer le véhicule en état de parfaite efficacité,
2. que le véhicule est fourni avec tous les accessoires et la documentation (voir « Équipement du véhicule à la livraison » ci-dessus),
3. que le véhicule est en tous points conforme à la commande,
4. que l'assurance obligatoire a été contractée,
5. assumer toutes les responsabilités pénales, civiles et financières pouvant découler de l'utilisation du véhicule.
6. en cas de système télématique optionnel, j'ai reçu et signé les conditions générales de télé-assistance.

Éventuels commentaires

Véhicule livré au Client				
Date		Qui retire le véhicule (Client ou personne désignée)	Nom	
			Signature	

Annexe 15 : Étiquette du moteur et étiquette du rechange : exemples contenant des données de numéro de série

WM_CV_0013 1

Moteur de FPT : pour la gamme Légère

WM_CV_0014 2

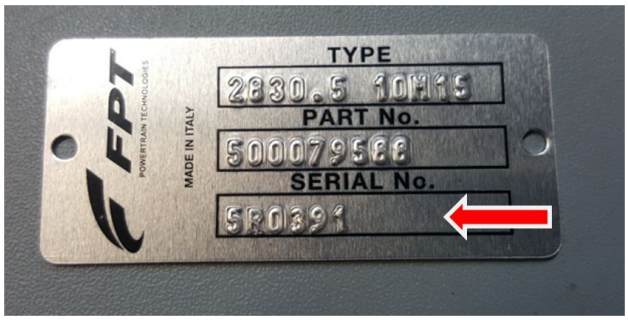
Moteur de FPT : pour la gamme Lourde et la gamme Moyenne

WM_CV_0015 3

Moteur de FPT : pour moteurs Long Block

WM_CV_0016 4

Boîte de vitesses HL SMITH



WM_CV_0017 5

Boîte de vitesses FPT

Annexe 16 : Documents techniques à joindre

Pour certaines réparations spécifiques relatives à des gammes spécifiques, IVECO demande une documentation technique spécifique devant être chargée sur le portail MyB&st de SAP du Concessionnaire, jointe à l'Ordre de travail ou archivée, suivant le cas.
Il faut joindre dans SAP ou archiver avec l'Ordre de travail ou dans les archives la documentation technique dédiée.

Documentation pour des réparations de moteur

Le Concessionnaire doit fournir la documentation dans les cas suivants :

- remplacement du moteur
- interventions sur la culasse du moteur
- interventions sur les pistons/fûts de cylindres.

Documentation à joindre à la demande de garantie :

- l'Engine Test (test du moteur) (sauf pour les moteurs CNG), s'il est possible de l'exécuter
- le Fly Recorder, s'il n'est pas déjà inclus dans l'Engine Test
- l'Engine Test après le remplacement (sauf pour les moteurs CNG), si le moteur a été remplacé

Si ces documents sont déjà joints à une demande THD sur ASiST, il faut simplement indiquer le numéro de THD.

Documentation pour le remplacement d'électroinjecteurs

Le Concessionnaire doit joindre à la demande de garantie la documentation suivante :

- l'Engine Test comprenant le Run Up Test (performance de cylindres), avant le remplacement (s'il a été possible de l'exécuter), dans tout format sauf .txt.
- l'Engine Test comprenant le Run Up Test (performance de cylindres), après le remplacement (s'il a été possible de l'exécuter), dans tout format sauf .txt.

La documentation ci-dessus n'est pas requise pour les moteurs CNG.
Si ces documents sont déjà joints à une demande THD sur ASiST, il faut simplement indiquer le numéro de THD.

Documentation pour des enregistrements, réglages, serrages, équilibrages et calibrages

Ces activités sont normalement exclues. Si elles sont exécutées dans les 2 premiers mois ou **10 000 km** après la date d'immatriculation du véhicule, pour les Gammes Lourde et Moyenne, ou dans les 2 premiers mois ou **2000 km** à compter de la date de début de garantie pour les véhicules de la Gamme Légère, le Concessionnaire doit se référer à la demande THD « Self Resolved » ouverte dans ASiST relative au cas spécifique. Le numéro de la demande doit être indiqué dans le champ Commentaires de la pièce causale de la demande de garantie.

Documentation pour les composants remplacés suite à une indication de défaut de la mémoire des pannes

En cas de remplacement de composants à la suite d'une indication de défaut de la mémoire des pannes, le Concessionnaire doit présenter la documentation suivante :

- la mémoire des pannes avec les défauts détectés
- la mémoire des pannes après le remplacement sans défaut

Documentation pour des interventions sur le système AD-BLUE (Daily E VI)

Le Concessionnaire doit fournir la documentation pour les réparations suivantes :

- remplacement du mélangeur
- remplacement de l'injecteur
- remplacement de la pompe

Dans ces cas, le Concessionnaire doit également présenter la version imprimée de l'écran de l'UDST (Test du système de dosage d'urée) avec l'indication de défaut faisant référence au composant remplacé.
S'il a été impossible d'exécuter l'UDS Test, le document de la mémoire des pannes (avant et après le remplacement) devra alors être disponible dans les archives.

Documentation pour des interventions sur le système AD-BLUE (EuroCargo et Stralis Trakker)

Le Concessionnaire doit fournir la documentation pour les réparations suivantes :

- remplacement de l'injecteur
- remplacement de la pompe.

Dans ces cas, le Concessionnaire doit également présenter la version imprimée de l'écran de l'UDST (Test du système de dosage d'urée) avec l'indication de défaut faisant référence au composant remplacé.
S'il a été impossible d'exécuter l'UDS Test, le document de la mémoire des pannes (avant et après le remplacement) devra alors être disponible dans les archives.

Documentation pour le remplacement des capteurs du système AD-BLUE

Si les capteurs sont remplacés parce que la mémoire des pannes a signalé un défaut, le Concessionnaire doit conserver en archive la documentation suivante :

- la mémoire des pannes avec les défauts détectés
- la mémoire des pannes après le remplacement sans défaut

Activités d'entretien sur un véhicule sans contrat M&R

Avant d'effectuer des réparations sur des véhicules non couverts par un contrat M&R, le Concessionnaire doit contrôler et archiver les factures relatives au dernier entretien éventuellement exécuté dans les cas suivants :

- pièces défectueuses soumises à un entretien programmé
- panne éventuellement due à un manque d'entretien

Les factures peuvent provenir d'ateliers en interne ou en externe du réseau IVECO. Elles doivent être disponibles sur demande d'IVECO.

Autre documentation requise

Les Bulletins de service, les Bulletins PIP ou les Bulletins de garantie peuvent exiger une documentation supplémentaire concernant les interventions réalisées sur des véhicules de gammes spécifiques. Cette documentation peut comprendre des tests de diagnostic, une résolution de problèmes, des relevés ou d'autres documents techniques. Le Concessionnaire doit archiver ou fournir cette documentation conformément aux instructions indiquées dans les Bulletins.

Exigences spécifiques pour le test exécuté avec EASY ou UDT

Les données des tests de diagnostic exécutés avec EASY ou UDT sont envoyées automatiquement à IVECO qui, en règle générale, utilise ces données techniques pour analyser ses produits aux fins d'amélioration des performances. Tout ceci est effectué conformément aux lois sur la confidentialité des données : IVECO ne mémorise aucune information de géolocalisation du véhicule ou du conducteur. L'analyse des données des tests par IVECO a un caractère purement technique.

Si les procédures exigent de joindre à une réclamation un test avec EASY ou UDT, l'exécution du test et la connexion d'EASY/UDT à internet sont suffisantes. Les résultats sont chargés et il est alors inutile de joindre une copie du test à la demande de garantie.

Cette fonction n'est active que dans les conditions suivantes :

- la souscription EASY/UDT doit être active
- l'utilisateur doit connecter EASY/UDT à internet. Normalement le chargement des données est automatique. Si le chargement ne s'effectue pas automatiquement, utiliser la procédure manuelle pour envoyer les tests au serveur.

Les documents n'ayant pas été créés avec l'outil EASY ou UDT ne peuvent pas être chargés et archivés. Dans ce cas, le Concessionnaire doit les joindre à la demande de garantie.

Exigences spécifiques pour les tests des données en ligne, la résolution des problèmes, les relevés

Certains tests de diagnostic (recherche de défauts ou relevés) peuvent être exécutés en ligne via un lien IVECO. Les demandes de ces tests sont contenues dans des Bulletins spécifiques et les résultats sont automatiquement archivés par IVECO sur ses serveurs. Pour ces tests également, le Concessionnaire n'a pas besoin de joindre les résultats à la demande de garantie.

Pendant l'évaluation des demandes de garantie, IVECO analysera les données chargées sur le serveur IVECO. Si les données requises ne sont pas présentes sur le serveur, IVECO demandera au Concessionnaire de les fournir.

Annexe 17 : Fiche de test de batterie (quand il est impossible d'utiliser le test UDT et/ou EASYBATT)

IVECO **FICHE BATTERIE** **Test batterie**		Concessionnaire/Atelier (timbre)		Date	
VÉHICULE	Type / Modèle		VAN		
	VIN (n° de châssis)		Km		
Vérification du système de recharge. Le système de recharge fonctionne ?				OUI	NON
BATTERIE 1	Marque		Type (Volt / AH / A)		
	Référence de pièce Iveco		Date de production / horodatage		
TEST	Contrôle visuel	La batterie perd de l'acide		OUI	NON
		Batterie crevée ou déformée		OUI	NON
	Tension de batterie (V) AVANT recharge		Tension de batterie (V) APRÈS la recharge ou le remplacement		
REMARQUES OBSERVATIONS					
BATTERIE 2	Marque		Type (Volt / AH / A)		
	Référence de pièce Iveco		Date de production / horodatage		
TEST	Contrôle visuel	La batterie perd de l'acide		OUI	NON
		Batterie crevée ou déformée		OUI	NON
	Tension de batterie (V) AVANT recharge		Tension de batterie (V) APRÈS la recharge ou le remplacement		
REMARQUES OBSERVATIONS					

Date	Nom de l'opérateur	Signature de l'opérateur

La batterie doit être remplacée lorsqu'une des conditions suivantes est constatée à l'inspection visuelle :

- La batterie perd de l'acide
- Batterie crevée ou déformée

Dans ces cas, signaler le défaut via THD (Technical Help Desk) avec la mention « auto-résolution » dans ASIST. Joindre une photo montrant clairement le défaut signalé.

Annexe 18 : PAP DE SÉCURITÉ OBLIGATOIRE (Programme d'Amélioration du Produit) REFUSÉ

Quand un Client refuse un PIP de sécurité obligatoire en matière de sécurité, le Concessionnaire ou l'atelier sont tenus de documenter ce refus.

Cela peut s'effectuer de deux façons :

- en ajoutant une remarque à l'Ordre de travail signé par le Client
- en complétant le formulaire ci-dessous ou un formulaire similaire contenant les mêmes informations

Si le Concessionnaire ou l'atelier décide d'écrire une remarque sur l'Ordre de travail, cette remarque doit contenir toutes les informations incluses dans le formulaire proposé.
Si le véhicule vient en atelier plusieurs fois et qu'à chaque fois le Client refuse les interventions PIP de sécurité obligatoire, le refus doit toujours être documenté. Une procédure analogue s'applique si le Client refuse ledit PIP.

Si le Client refuse les différents PIP de sécurité obligatoire pour le même véhicule, le Concessionnaire ou l'atelier devront le préciser pour tous les PIP refusés.

Le Concessionnaire doit envoyer à IVECO une copie de toute la documentation correspondante. Cette dernière comprend l'Ordre de travail avec les informations requises ou le formulaire de refus complété. La documentation doit être envoyée en utilisant un rapport « Self-Resolved » dans l'outil WIT devant contenir la référence au PIP refusé et toute la documentation pertinente. Le Concessionnaire ou l'atelier doivent également archiver cette documentation avec l'Ordre de travail, avec la documentation d'éventuels autres travaux effectués sur le véhicule.

Refus des interventions PIP (Programme d'Amélioration du Produit) de sécurité obligatoire

Concessionnaire ou atelier impliqué (cachet ou nom)	
Date	

INFORMATIONS SUR LE VÉHICULE

Modèle	
Numéro de châssis (N° d'Identification du Véhicule)	
VAN	
Plaque d'immatriculation	
Km	

INFORMATIONS SUR LE PIP

Titre du PIP		Code du PIP	

INFORMATIONS RELATIVES AU CLIENT QUI REMET LE VÉHICULE

Nom et prénom (en majuscules)	
Rôle (propriétaire, conducteur ou autre)	

J'ai été informé des caractéristiques et des motifs du PIP et je n'autorise pas que le PIP recommandé soit exécuté sur le véhicule concerné.

Signature du Client	
Date	