

ITS Storitev za stranke znamke DAF

Kaj je storitev ITS?

Zagotavlja hitro in učinkovito pomoč v primeru okvare ali drugih izrednih razmer (plačilo potrebnih popravil v tuji državi, reševanje jezikovnih težav itd.) Storitev ITS je namenjena vsem strankam znamke DAF, ki se ukvarjajo z mednarodnim prevozom, v izrednih razmerah tudi drugim znamkam in prikolicam.

Kako deluje?

ITS deluje v imenu stranke, kar pomeni, da lahko **izključno stranka sama** naroči popravila, zato niti ITS niti domači prodajalec Cordia d.o.o. ne moreta biti odgovorna za kakovost, stroške popravila in / ali s tem povezano finančno izgubo zaradi nepričakovanih zastojev kupca.

Koriščenje storitve ITS

Stranka pokliče na telefonsko številko: +31 (0) 40 214 30 00 in operaterju sporoči podatke o podjetju, podatke o vozilu, natančno lokacijo in opis težave, ki je na vozilu. ITS Operater obvesti najbližje DAF servis o intervenciji in mehaniki / serviserju pošlje na lokacijo vozila. Vsekakor je priporočljivo podrobno opisati težave, saj omogoča hitrejšo in stroškovno ugodnejše posredovanje.

Podroben postopek:

1. Stranka, ki pokliče ITS, za prijavo okvare, mora posredovati ustrezne podatke o okvari: številko šasije vozila, registrsko tablico, domačega prodajalca (Cordia d.o.o.), naravo težave, lokacijo vozila in, če je mogoče, telefonsko številko voznika. Ti podatki bodo registrirani v sistem ITS.
2. ITS bo stopil v stik z domačim prodajalcem stranke in poročal o okvari, nato pa bo operater od domačega prodajalca pridobil garancijo za plačilo popravila (GOP).
3. ITS bo izbral najbližji DAF servis, ga obvestil o okvari in poslal e-poštno sporočilo s potrdilom GOP. To sporočilo bo vsebovalo vse ustrezne podrobnosti.
4. Po prejetju GOP od ITS bo DAF servis v tujini sporočil predviden čas prihoda (ETA) na kraj okvare. ITS bo voznika in / ali stranko obvestil o predvidenem času prihoda mehanika.
5. Po prihodu bo mehanik diagnosticiral težavo in stranko obvestil o predvidenem času diagnoze (ETD) ali, če je mogoče, predvidenem času dokončanja (ETC). Te informacije se posredujejo domačemu prodajalcu in / ali stranki.
6. Po popravilu vozila mehanik izpolni obrazec za posredovanje ITS, v katerem so navedeni ustrezni podatki v zvezi z okvaro, kot so: čas vožnje, prevoženi kilometri mehanika, nadomestni deli itd... Voznik podpiše obrazec in zahteva kopijo.

