



Procedimiento de garantía

Este procedimiento de garantía se ha preparado para explicar cómo proceder en el proceso de garantía de los servicios.

- Los trabajos realizados fuera del ámbito de la garantía no pueden ser considerados como trabajos en garantía. Consulte el apéndice compartido para conocer las condiciones de la garantía.

- El servicio técnico utilizará las piezas de recambio necesarias de su propio stock para la sustitución

- Para el uso de piezas subcontratadas (piezas que se suministran desde el mercado local) en el periodo de garantía, el servicio deberá obtener la aprobación previa de Foton Trucks España vía correo electrónico a postventa@fotontrucks.es, de lo contrario no se pagarán las piezas no autorizadas. Para los repuestos suministrados localmente con la aprobación de Foton Trucks España, se deberá compartir la factura de compra local de la pieza.

- El servicio presentará la reclamación utilizando la hoja de garantía excel compartida vía correo electrónico a postventa@fotontrucks.es en un plazo de 5 días a partir de la fecha de finalización de la reparación garantizada, de lo contrario la reclamación será rechazada.

- El servicio facturará todas las reparaciones en garantía aprobadas a Foton Trucks España al final de cada mes. Foton Trucks España finalizará los casos de garantía en un plazo máximo de 60 días.

- Todas las piezas sustituidas, junto con las fichas de garantía, serán conservadas por el servicio para su inspección durante 1 año a partir de la fecha de reclamación. Si las piezas defectuosas que debe retener el servicio no se encuentran en el examen, las reclamaciones de garantía serán reclamadas por Foton Trucks España al concesionario.

- El servicio debe rellenar la orden de reparación para cada trabajo en garantía y conservar la copia junto con las piezas reemplazadas en garantía.

- La tarifa estándar de mano de obra a pagar por Foton Trucks España para servicios

50 €/h mano de obra

0.75 €/km vehículo asistencia



- El servicio proporcionará las fotos solicitadas a Foton Trucks España para cada siniestro como se menciona a continuación:

- Identificación del chasis del vehículo
- Información del kilometraje del vehículo del cluster
- Foto y video récord mostrando el problema
- Foto de los resultados de la medición
- Foto mostrando la pieza antigua retirada enfrente foto de la placa de la matrícula
- Foto mostrando la pieza nueva montada en el vehículo
- Fotografía que muestre el número de serie de la pieza antigua y de la nueva (**si la hay**)
- Foto de la tarjeta de garantía cumplimentada junto con las piezas sustituidas.
- Hoja de garantía firmada por el cliente y el distribuidor.