



Daimler RSA Programm

Leitfaden #04

“Anspruchs-Prüfung”



Für Dienstleister

Bei Eingang des Falles

Der AXA Partners Call Center Agent muss eine Anspruchs-Prüfung durchführen und die Informationen an Daimler übermitteln.



Vor Ort

Der Dienstleister muss vor Ort den Anspruch des Kunden prüfen, bevor er seine Leistung (Reparatur vor Ort/ Abschleppen,...) durchführt.



1 Bei Eingang des Falles



Der Callcenter Agent muss Daimler die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

Kilometer-Stand des Fahrzeugs

Zu finden in der Pannenübersicht im Daimler HUB

Datum der letzten Wartung

Zu finden in der Pannenübersicht im Daimler HUB

Km bis zur nächsten Wartung

Zu finden in der Pannenübersicht im Daimler HUB

Im digitalen Service Booklet (DSB) des Fahrzeuges wird das Datum der letzten Wartung angezeigt.

Ein besonderes Augenmerk muss auf die Kulanzfrist gelegt werden. Selbst wenn ein Kunde keinen Anspruch hat(Wartung nicht im Mercedes-Benz Netzwerk innerhalb des entsprechenden Wartungsintervals durchgeführt), kann eine Karenzzeit gewährt werden.

Die Maximale Kulanzfrist beträgt maximal 90 Tage oder 3.000 km des jeweiligen Wartungsintervals.

Diese Informationen werden im Daimler HUB angezeigt.

2 Vor Ort



Der Dienstleister muss immer vor Ort eine Anspruchs-Prüfung durchführen.

Folgende Informationen müssen an den AXA Partners Callcenter Agent übermittelt werden:

Der genaue Kilometerstand des Fahrzeugs

Der genaue Kilometerstand des Fahrzeugs wird auf der Armaturentafel des Fahrzeugs angezeigt.

i Im Falle eines Batterie-Problems (welches das Ablesen des Kilometerstandes unmöglich macht) soll der Service(Pannenhilfe/Abschleppen) durchgeführt werden, die Prüfung des Kilometerstandes findet dann entweder nach einer Starthilfe direkt vor Ort statt oder in der Werkstatt, wenn das elektrische Problem behoben wurde.

Das Datum der letzten Wartung

Das Datum der letzten Wartung wird auf der Armaturentafel angezeigt oder kann dem Wartungsheft (z.B. bei Fahrzeugen Baujahr 2008 und älter) entnommen werden.

i Im Fall, dass das Wartungsheft nicht vorliegt, muss der Dienstleister den AXA Partners Callcenter Agent darüber informieren.

Wenn der Kunde keinen Service-Anspruch hat, soll der Dienstleister dem Kunden seine Dienstleistung anbieten. Die Abrechnung erfolgt in dem Fall zwischen Kunde und Dienstleister.

Wenn der Kunde das Angebot nicht annimmt, endet der Fall und der Dienstleister rechnet eine Leerfahrt ab. Der Dienstleister muss in beiden Fällen dem Agent eine Rückmeldung über den Status geben.