IVECO

Garantie-Handbuch für Servicepartner und Vertragswerkstätten

Copyright:
Iveco Magirus AG
Robert-Schuman-Str. 1
85716 Unterschleißheim
Alle Rechte vorbehalten
Nur zum internen Gebrauch und
nicht zur Weitergabe an Dritte

Inhalt

Teil I: IVECO Garantiebedingungen und Verfahren
Teil II: Marktspezifische Besonderheiten
Teil III: Andere Verfahren (Fahrzeuglagerung / EASYBATT/ Produktsicherheit)

Teil II:

Marktspezifische Besonderheiten

Major Market Germany

(Deutschland)

Einleitung zu Teil II

Mit der Integration von Iveco in die Organisation von CNH Industrial wurde auch die Garantieabwicklung an die geänderten Strukturen angepasst. Teil I des Garantie-Handbuchs beschreibt die europaweit und für alle Märkte gültigen Regeln und Prozesse der Garantieabwicklung. Darüber hinaus haben die meisten Märkte Besonderheiten, welche gesetzliche Anforderungen und spezifische Kundenwünsche in dem jeweiligen Markt reflektieren. Im Teil II für Deutschland werden die speziell in diesem Markt zusätzlichen Regeln und Besonderheiten beschrieben.

Bitte beachten Sie, dass die im Teil II des Garantie-Handbuchs beschriebenen Besonderheiten ausschließlich für Fahrzeuge gelten, die über den deutschen Markt (DE01) und das deutsche Vertriebsnetz (Direktvertrieb und deutsche Iveco-Händler) verkauft worden sind.

Für Fahrzeuge von ausländischen Märkten gelten die Regeln aus Teil I des Garantie-Handbuchs. Falls ein Kunde darüber hinaus auf Sonderregeln seines Heimat-Marktes verweist, ist das CustomerCenter bei der Klärung der Frage einer Kostenübernahme für einen konkreten Fall behilflich.

Generell ist es sehr zu empfehlen, daß die Mitarbeiter der Reparatur-Annahme und die Garantie-Verantwortlichen eines jeden Servicepartners und Vertragswerkstatt sich mit allen Teilen des Garantie-Handbuchs vertraut machen.

INHALTSVERZEICHNIS TEIL II

1. SONDERGARANTIEN MARKT DEUTSCHLAND 5

1.1. Sondergarantie Daily ohne Kilometerbegrenzung 5

1.2. Mobilitätsgarantie Daily 5

1.3. Mobilitätsgarantie Wohnmobile (Camper) 6

1.4. Garantie gegen Durchrostung 7

1.5. Sondergarantie EuroTronic 8

1.6. Verlängerung der Verjährungsfrist für Vorführfahrzeuge 9

2. GENERELLE INFORMATIONEN (ANLAGE K BZW. J) 10

2.1. Grundsätzliches zu Arbeiten bei Garantie und Servicevertrag 10

2.2. Informationen zu besonderen Reparaturen 10

2.3. Wartungsarbeiten bei Servicevertrag und Garantie 20

2.4. Wirtschaftliche Reparaturen 21

2.5. Reparaturfreigaben 21

2.6. Reparaturauftrag 23

2.7. Leistungsabrechnung, die Vorbereitung 26

2.8. Schadteile 28

3. AUFWENDUNGSERSATZ (ANLAGE L BZW. K) 32

4. CLAIM EINREICHUNG UND ÜBERPRÜFUNG (ANLAGE M BZW. L) 36

5. DETAILS ZU SPEZIELLEN SERVICEVERTRAGS-KUNDEN 40

5.1. Deutsche Post 40

5.2. REWE 43

5.3. Coca Cola 44

5.4. Bofrost* Servicevertrag 46

5.5. HOYER Mineralöl-Logistik 47

5.6. Europcar-Autovermietung 48

6. KURZBESCHREIBUNG DER FAHRZEUGDIENSTE IM DEALER PORTAL 52

7. UMSCHLÜSSELUNGSLISTE FÜR DMS-ANWENDER 57

7.2. Herstellercode Iveco-Werke 58

7.3. Schadensart 59

7.4. Schadensschwere (Failure Severity Rating - F.S.R.) 60

8. ARBEITSZEITABRECHNUNG NACH AZ 61

8.1. Verwendung von AZ-Arbeitsgängen 61

8.2. Arbeitswerte-Katalog Garantieleitfaden 62

9. ABRECHNUNG VON SCHMIERSTOFFEN 65

1. SONDERGARANTIEN MARKT DEUTSCHLAND

1.1. Sondergarantie Daily ohne Kilometerbegrenzung

Für Daily, die von Iveco Magirus AG (Markt Deutschland, DE01) fakturiert wurden, gilt im 2. Jahr eine Sondergarantie ohne Kilometerbegrenzung. Diese Regelung gilt nicht für Daily-Minibusse (DE41)

Die Fahrzeugdienste im Dealer Portal haben dennoch weiterhin eine Begrenzung auf 200.000 km

Garantieschlüssel J
-WY500 2. JAHR GARANTIE DAILY km 0000000 - 0200000

Garantieschlüssel L
-WY004 TRIEBSTRANGGAR.(MED-LIGHT) km 0000000 - 0200000

Bei Reparaturen an Daily vom Markt Deutschland mit einer Laufleistung von mehr als 200.000 km wird anstelle von Garantieschlüssel L bzw. J im Garantie-Claim immer der Garantieschlüssel C benutzt, sofern der Schaden im Umfang der Garantie enthalten ist.

Für Komponenten aus dem Iveco Lieferumfang, die nicht in der Bauteilliste der Fahrzeugdienste WY500/WY004 enthalten sind (z.B. Batterie), ist im Garantie-Claim ebenfalls immer der Garantieschlüssel C zu benutzen.

Ein solcher Claim ist generell mit dem Hinweis „Sondergarantie Daily Deutschland“ zu versehen.

1.2. Mobilitätsgarantie Daily

Für Daily, die von Iveco Magirus AG (Markt Deutschland, DE01) fakturiert, durch einen autorisierten Iveco-Händler des Marktes Deutschland verkauft wurden und im Inland zugelassen sind, gilt eine zweijährige Mobilitätsgarantie ohne Kilometerbegrenzung ab der Inbetriebnahme (Garantiestart im Dealer Portal) des Fahrzeugs.

Für New Daily (Model Year 2014) gilt die Mobilitätsgarantie für drei Jahre.

Im DealerPortal erscheint für die o.g. Fahrzeuge folgender Fahrzeugdienst zur Mobilitätsgarantie

-TYMW1 Mobilitätsgarantie GS-I

Ansprechpartner

Zentraler Ansprechpartner bei Pannenhilfe für einen Daily mit Iveco Mobilitätsgarantie ist das Iveco CustomerCenter, Rufnummer 00800/48326000.

Kostenübernahme im Rahmen der Mobilitätsgarantie ist nur nach Freigabe durch das CustomerCenter möglich. Dossiernummer im Claim angeben.

Sollte ein Kunde Sie bei einer Panne direkt ansprechen, dann holen Sie sich bitte vorab im Namen des Kunden einen Auftrag vom CustomerCenter.

Leistungen der Mobilitätsgarantie:

- Pannenhilfe vor Ort
- Abschleppen zum nächstgelegenen Iveco Servicepartner bei erfolgloser Pannenhilfe
- Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur, sofern eine Reparatur am selben Tag nicht möglich ist
- Alternativ zum Ersatzfahrzeug: Hotelübernachtung am Pannenort für die Dauer der Reparatur
- Alternativ zum Ersatzfahrzeug: Pkw für jeweils einen Tag zur Weiter-/Heimreise und zur Abholung des eigenen Fahrzeugs am Pannenort nach Beendigung der Reparatur

Jede Leistung des Servicepartners (Pannenhilfe, Abschleppen, Hotelkosten…) wird im Garantie-Claim als separater Schaden abgerechnet.

Ausschlüsse

Die Mobilitätsgarantie gilt nicht (u.a.), wenn:

- Ein Mangel am Fahrzeug nicht oder nicht rechtzeitig angezeigt und unverzüglich Gelegenheit zur Beseitigung gegeben wird
- Die vorgeschriebenen Wartungsarbeiten nicht lückenlos von einem autorisierten Iveco-Servicepartner nach den Iveco-Wartungsvorgaben durchgeführt wurden
- Die Vorschriften von Iveco über die Behandlung des Fahrzeuges entsprechend der Betriebsanleitung nicht befolgt wurden
- Am Fahrzeug Änderungen vorgenommen wurden, die außerhalb der vom Hersteller festgelegten Grenzen und Einstellwerte liegen (z.B. Chiptuning)
- Am Fahrzeug Originalteile durch Fremdteile ersetzt wurden
- Schäden durch Unfall, Wasser-, Kraftstoff- und Ölmangel, Frosteinwirkung oder andere äußere Einwirkungen entstanden sind
- Das Fahrzeug mit eigener Kraft die Werkstatt erreicht
- Der Schaden nicht im Umfang der Fahrzeug-Garantie enthalten ist (z.B. verschlissene Kupplung)
- Das Fahrzeug durch den Direktvertrieb der Iveco Magirus AG verkauft wurde. Das sind vor allem die Fahrzeuge der Flottenkunden wie nationale Autovermieter (Sixt, Europcar, Hertz, Avis), Deutsche Post, Bofrost etc.

Die kompletten "Bedingungen Mobilitätsgarantie Iveco Daily" finden Sie unter:

http://www.iveco-kundendienst.de → Garantie → Daily Mobilitätsgarantie

1.3. Mobilitätsgarantie Wohnmobile (Camper)

Für Wohnmobile auf Basis von Daily und Eurocargo, die durch den Direktvertrieb der Iveco Magirus AG an die deutschen Wohnmobil-Hersteller (Concorde, Niesmann+Bischoff, Hymer, Phönix, Morelo etc.) verkauft wurden, gilt eine zweijährige Mobilitätsgarantie ab der Inbetriebnahme (Garantiestart im Dealer Portal) des Fahrzeugs.

Im DealerPortal erscheint für diese Garantie kein spezieller Fahrzeugdienst.

Ansprechpartner

Zentraler Ansprechpartner bei Pannenhilfe für Wohnmobile mit Iveco Mobilitätsgarantie ist das Iveco CustomerCenter, Rufnummer 00800/48326000.

Kostenübernahme im Rahmen der Mobilitätsgarantie ist ausschließlich nach Beauftragung und Freigabe durch das CustomerCenter möglich. Dossiernummer im Claim angeben.

Leistungen der Mobilitätsgarantie:

- Pannenhilfe vor Ort
- Hotelübernachtung am Pannenort für alle Passagiere und die Dauer der Reparatur (maximal 5 Tage und 120€ pro Person und Nacht)
- Weiter-/Heimreise der Passagiere (Zug, Flug, maximal 1.000€)
- Abholung des reparierten Fahrzeugs durch den Fahrer (maximal 1.000€)
- Mietwagen (Pkw oder Minivan) zur Weiter-/Heimreise (maximal 5 Tage und 1.000€)
- Transferkosten (z.B. Taxi zum Hotel, Bahnhof, Flughafen etc., maximal 50€)

Jede Leistung des Servicepartners (Pannenhilfe, Hotelkosten…) wird im Garantie-Claim als separater Schaden abgerechnet.

1.4. Garantie gegen Durchrostung

Für alle Fahrzeuge, die von Iveco Magirus AG (Markt Deutschland, DE01) fakturiert wurden, gilt eine 6-jährige Garantie gegen Durchrostung ab der Inbetriebnahme (Garantiestart im Dealer Portal) des Fahrzeugs.

Im DealerPortal erscheint für diese Garantie kein spezieller Fahrzeugdienst.

Leistungen der Garantie gegen Durchrostung:

- Reparatur und Ersatz von schadhaften Teilen bei Durchrostungen von innen nach außen an Hohlräumen von Fahrerhaus und Kastenaufbau des Lieferumfangs von Iveco

HINWEIS: Die Garantie gegen Durchrostung betrifft nicht Lackschäden und oberflächliche Rostschäden an Fahrerhaus, Kastenaufbau und Rahmen bzw. Chassis des Fahrzeugs. Schäden dieser Art können über die Fahrzeug-Sachmangelhaftung oder Kulanz angefragt werden.

Ausschlüsse

Die Garantie gegen Durchrostung gilt (u.a.) nicht für:

- Transitfahrzeuge, Re-Importfahrzeuge
- Lagerfahrzeuge über 15 Monate Standzeit
- Jüngere Lagerfahrzeuge, bei denen die Lagerwartung nicht durchgeführt wurde
- Versuchsfahrzeuge
- Sondernettopreisfahrzeuge
- Fahrzeuge der Bundeswehr

- Lackbeanstandungen an Flächen und Kanten in Form von Unterrostungen, Ablösen, Verblassen, Flugrost usw.
- Fahrzeuge, bei denen die jährlich vorgeschriebenen Lackinspektionen nicht, oder zu spät durchgeführt wurde

Weitere Hinweise zur Garantie gegen Durchrostung

- Beachten Sie für weitere Details die Geschäftsbedingungen der Garantie gegen Durchrostung. Diese sind zu finden im Garantie/Serviceheft des Fahrzeugs oder bei älteren Fahrzeugen im separaten Gewährleistungsheft gegen Durchrostung
- Für den Kunden erfolgt die Bestätigung der Durchführung der Durchrostungs-Inspektionen im dafür vorgesehenen Feld des Garantie/Servicehefts bzw. Gewährleistungshefts. Ein Durchschlag/Kopie an Iveco ist nicht notwendig.
- Zur Registrierung der Durchrostungs-Inspektion bei Iveco erstellt der Servicepartner im Dealer Portal einen statistischen Claim. Für einen solchen Claim erfolgt keine Vergütung, die Kosten für die Durchrostungs-Inspektion gehen zu Lasten des Kunden.
- Hat das Fahrzeug einen gültigen Servicevertrag, dann kann die Leistung der Durchrostungs-Inspektion durch einen Claim an Iveco berechnet werden.

1.5. Sondergarantie EuroTronic

Für alle Fahrzeuge der Baureihen Stralis, die von Iveco Magirus AG (Markt Deutschland, DE01) fakturiert wurden und mit einem EuroTronic-Getriebe ausgerüstet sind, gilt eine Garantie gegen vorzeitigen Verschleiß der Kupplung. Diese Garantie ist begrenzt auf 4 Jahre oder 800.000 km Gesamtlaufleistung ab der Inbetriebnahme (Garantiestart im Dealer Portal), je nachdem welches Ereignis zuerst eintritt.

Die EuroTronic-Garantie bezieht sich ausschließlich auf Verschleiß der Mitnehmerscheibe der Kupplung. Defekte bzw. Reparaturen an anderen Bauteilen der Kupplung wie z.B. Ausrücklager bzw. Betätigung, Schwungscheibe, Druckplatte etc. sind nicht Bestandteil der EuroTronic-Garantie.

Im DealerPortal existieren folgende Fahrzeugdienste zur EuroTronic-Garantie:

-WY249 SON.GAR.2.JAHR(800000 EUROTRONIC D) 0000000 - 0800000 km GS-I
-WY250 SON.GAR.3.JAHR(800000 EUROTRONIC D) 0000000 - 0800000 km GS-I
-WY251 SON.GAR.4.JAHR(800000 EUROTRONIC D) 0000000 - 0800000 km GS-I

HINWEIS: Diese Fahrzeugdienste sind nicht standardmäßig bei den betroffenen Fahrzeugen hinterlegt, sondern werden erst im Schadensfall auf Anforderung des Servicepartners von Iveco hinzugefügt.

Leistungen der EuroTronic-Garantie :

- Reparatur und Ersatz einer verschlissenen Mitnehmerscheibe der Kupplung eines EuroTronic-Getriebes bei Fahrzeugen der Baureihen Stralis und Trakker

Weitere Hinweise zur EuroTronic-Garantie :

- Der Garantie-Claim für die Abrechnung ist auf den Garantieschlüssel I zu erstellen.
- Bei Fahrzeugen mit Servicevertrag, der Kupplungs-Verschleiß beinhaltet, erfolgt die Abrechnung dennoch zu Lasten der EuroTronic-Garantie, sofern diese für das betroffene Fahrzeug gültig ist.

1.6. Verlängerung der Verjährungsfrist für Vorführfahrzeuge

Für Vorführfahrzeuge der BU Trucks oder von Händlern kann die Verjährungsfrist nach Genehmigung der Iveco Magirus AG verlängert werden.

Nach Umschreibung auf den Endkunden können bis spätestens 7 Monate nach Erstzulassung Vorführfahrzeuge der Iveco Magirus AG oder von Händlern durch Anfrage an Iveco die Sachmangelhaftung eines Neufahrzeugs erhalten. Der Kunde erhält dazu ein Schreiben der Iveco Magirus AG, in dem diese Regelung beschrieben ist. Bei einer Reparatur im Rahmen dieser speziellen Garantieverlängerung ist der Werkstatt das entsprechende Schreiben vom Kunden vorzulegen.

Im Dealer Portal bleibt immer der ursprüngliche Garantiestart gespeichert. Leistungen auf die der Kunde nach dieser Regel Anspruch hat, obwohl die Verjährungsfrist der Fahrzeug-Garantie laut Dealer Portal abgelaufen ist, werden mit Garantieschlüssel C abgerechnet. Bewahren Sie vor Ort eine Kopie dieses Schreibens auf.

2. GENERELLE INFORMATIONEN (Anlage K bzw. J)

2.1. Grundsätzliches zu Arbeiten bei Garantie und WRV

Reparaturen sind Ihr Geschäft.

Selbst beim besten Produkt muss mit Reklamationen gerechnet werden, lassen Sie den Kunden nicht warten, suchen Sie den Kunden und nicht umgekehrt.

Alle Iveco-Vertragspartner sind laut Vertrag verpflichtet zur Ausführung von Garantie-, Sanierungs-, Kulanz- und WRV-Arbeiten an allen Iveco-Fahrzeugen (soweit Vertragsbestandteil). Die Erstattung der ausgeführten Arbeiten erfolgt über SAP. Der Vertragspartner zeigt sich verantwortlich für die Eingabe, Korrektur und Nachverfolgung seiner Claims.

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Iveco-Vertrags-Werkstätten und der Garantieabteilung ist die fundamentale Voraussetzung für eine optimal funktionierende Claim-Abwicklung.

Leistungen innerhalb der Garantie bzw. zu einem gültigen WRV bekommt der Kunde kostenlos, er erhält keine Rechnung. Nach derselben Regel verfahren Sie, wenn bei der Annahme eine klare Kulanzentscheidung getroffen wurde.

Diese Richtlinien können jährlich in Abstimmung mit dem Iveco-Vertragspartner-Verband überarbeitet werden.

2.2. Informationen zu besonderen Reparaturen

Achsvermessung / Auswuchten

- Diese Leistungen können über Sachmangelhaftung/Garantie oder WRV abgerechnet werden, wenn es sich um eine notwendige Folgearbeit nach einem vertraglich abgedeckten Schaden handelt (z. B. Erneuern der Spurstange).
- Kostenübernahme, als reine Einstellarbeit, ist in der Sachmangelhaftung höchstens bis zu einer Laufleistung von **10.000 km** möglich.
- Bei WRV ist eine Kostenübernahme, als reine Einstellarbeit, nicht möglich (Gewaltschaden, an den Bordstein gefahren, Spurstange verbogen).
- Auswuchten ist über Standard WRV nicht abgedeckt.

Aggregateschäden

- Ein Schaden an einem Aggregat – Motor, Getriebe, Achskopf, Antriebsachse – ist in der Regel kostenintensiv und freigabepflichtig.
- Melden Sie Schäden nicht zu früh, aber auch nicht zu spät. Zu früh heißt, Fahrer hat angegeben Motor klappert und erwartet einen neuen Motor. Zu spät heißt, die Werkstatt hat das Aggregate in vielen Stunden komplett zerlegt.

- Richtig ist, der Werkstattmeister erkennt auf Grund seiner Erfahrung und eventueller Teilzerlegung – 1 bis 2 Stunden Arbeit –, was für ein Schaden anliegt und meldet ihn umgehend.

Außenmontage

- Wenn das Fahrzeug aus eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht bzw. verkehrsunsicher ist, dann ist eine Kostenübernahme möglich,
- Über Reparaturauftrag, Stempelnachweis, Monteurbericht und Dossier muss klar erkennbar sein:
  Pannenort, Wegstrecke zum Pannenort, Startpunkt des IANS Mechanikers, Beginn des Einsatzes, Ankunft am Pannenort, Beginn der Reparatur, Ende der Reparatur, Beginn der Rückfahrt, Ende des Einsatzes, sowie weitere besondere Leistungen wie Ersatzteile holen usw..
- Als Nachweis, muss bei einem Auftrag vom CustomerCenter, das Dossier mit der Dossiernummer vorliegen. Vergessen Sie nicht, dass für die Reparatur ein Reparaturauftrag notwendig ist.
- Kommt der Auftrag vom Kunden direkt, dann ist es selbstverständlich dass der den Auftrag auch unterschrieben hat. Zusätzlich geben Sie dem Notdienstmechaniker, mit dem Auftrag, einen Ausdruck aus einem Routenplaner mit auf dem Weg. Diesen Ausdruck bewahren Sie als Nachweis für die Fahrstrecke auf.
- Wenn der Auftrag vom CustomerCenter kommt, kann die tatsächliche Wegstrecke abgerechnet werden, ansonsten liegt die Höchstgrenze bei 120 km.
- Kommt es nach Auftragserteilung durch das CustomerCenter zu Unstimmigkeiten, z. B. weil der Kunde bereits weitergefahren ist, dann klären Sie den weiteren Ablauf bitte mit dem Iveco Magirus IANS Mitarbeiter Tel.089/31771244!
- Außenmontagepauschalen werden nicht vergütet.
- Für den Werkstattwagen vergüten wir im Notdiensteinsatz 1,05 €/km.

Abschleppen

- Im Rahmen der Ersatzteil-Sachmangelhaftung wird Abschleppen nicht übernommen.
- Wenn unbedingt nötig, können Dailys innerhalb der Fahrzeug-Sachmangelhaftung und Garantie 2. Jahr abgeschleppt werden.
- Es ist möglich, dass zu Fahrzeugen mit Sondergarantie der Fahrzeugdienst „Abschleppen“ hinterlegt ist, dann verfahren Sie nach den hier hinterlegten Vorgaben.
- Im WRV ist Abschleppen nicht enthalten, die Kosten gehen zu Lasten des Kunden.
- Abschleppen ist Vertragsbestandteil, wenn der Fahrzeugdienst „Abschleppen“ hinterlegt ist (z. B. bei Post-Fahrzeugen sowie Bofrost Daily).
- Aus Kulanz ohne Anerkennung einer Rechtsverpflichtung, bis auf Widerruf, ist eine Übernahme der Abschleppkosten bei allen anderen Fahrzeugen (EuroCargo, Trakker und Busse) bis 3 Monate, bei Stralis bis 12 Monate nach Erstinbetriebnahme, möglich.
- Kosten können nur übernommen werden, wenn eine Reparatur am Ausfallort nicht möglich ist und die Abschleppkosten in einem akzeptablen (nächst gelegene Werkstatt) Rahmen bleiben. Eine Kürzung überzogener Kosten durch die Garantieabteilung ist möglich.
- Haben Sie die Möglichkeit mit einen eigenen oder geliehenen LKW abzuschleppen, dann wird die km-Pauschale x Wegstrecke (Pauschale höchstens 1.50 €/km) plus die aufgewendete Zeit vergütet. Als Nachweis dient der Reparaturauftrag, der Zeitnachweis, der Monteurbericht und ein Ausdruck der Wegstrecke, aus einem Routenplaner.

- Muss mit einem Spezialfahrzeug bzw. durch eine Fremdfirma abgeschleppt werden, dann müssen die Kosten auf jeden Fall in einem akzeptablen (nächst gelegene Werkstatt) Rahmen bleiben. Handeln Sie mit Fremdfirmen Sonderpreise aus.
- Im Notdiensteinsatz (Auftrag erteilt durch CustomerCenter) entscheidet der Mechaniker, vor Ort ob abgeschleppt werden muss. Im Garantiefall bzw. WRV mit Abschleppen als Vertragsbestandteil werden die Kosten übernommen. Allerdings müssen sie in einem akzeptablen Rahmen bleiben, z. B. Fahrzeug in die nächstmögliche Iveco-Werkstatt schleppen, auch wenn es nicht die eigene ist.
- Musste ein Transitfahrzeug abgeschleppt werden, dann lassen Sie sich eine Freigabe vom CustomerCenter geben. Dossier aufbewahren, Dossier-Nr. im Antrag eintragen!

Batterieschäden

- Beachten Sie die aktuellen Prozesse der Iveco bezüglich Batterieprüfung (Batterieprüfblatt/Batterietester).

Frachtkosten

- Zusätzliche Kosten für Samstags-Bestellungen und für Auslieferungen durch GmbHs bzw. ET-Börse werden übernommen, wenn dies vorab mit der Garantie-Abt. / THD (Samstagvormittag) abgestimmt wurde. Jeder Fall wird einzeln betrachtet.

Bio-Diesel

- Der Einsatz ist nur möglich wenn er Vertragsbestandteil ist und eine Freigabe vom HelpDesk vorliegt. Die Vorgaben zur Freigabe und zum weiteren Betrieb mit Bio-Diesel entnehmen Sie bitte der **SI 2003/0045/2, 2006/0046/2 und 2007/0092/1** an deren Vorgaben Sie und der Kunde sich strikt halten müssen. Schäden die entstehen weil die Vorgaben dieser SI nicht beachtet wurden können von uns nicht übernommen werden.

Bremsen- / Kupplungsschäden

- Bremse und Kupplung sind Verschleißteile, und so ist die Mehrzahl der Schäden auch verschleißbedingt, natürlich verschlissen. Während der Verjährungsfristen zur Sachmangelhaftung / Garantie fällt selbstverständlich auch **natürlicher Verschleiß** an, aber auch Verschleiß auf Grund eines Folgeschadens im Bereich Kupplung oder Bremse.
- Eine Übernahme oder eine Kostenbeteiligung an Verschleißteilen ist nur nach Freigabe durch die Iveco-Garantieabteilung möglich.
- Die Mehrzahl der verschleißbedingten Ausfälle ist jedoch **natürlicher Verschleiß**, deshalb haben Sie vor Ort die Aufgabe, als Iveco-Repräsentant und Kfz.-Fachbetrieb, dem Kunden/Fahrer an Hand der Schadteile zu erklären, was er falsch gemacht hat.

Bordzubehör

- Wagenheber, Verbandskasten, Warndreieck, Wendelflexkabel, -Leitungen usw. sind beigelegte Teile und damit nicht über WRV abgedeckt.

CustomerCenter

- Aufträge zu Notdiensteinsätzen erhalten Sie in der Regel über das CustomerCenter in Turin. Vor Ort muss der IANS-Mechaniker auf jeden Fall die Angaben des CustomerCenters mit den tatsächlichen Daten (Fahrgst. Nr., Garantiebeginn, WRV - Daten, Kennzeichen, exakte Laufleistung) am Fahrzeug überprüfen.
- Stellt sich dabei heraus, dass zu erbringende Reparaturleistungen (z. B. Verschleiß-, Gewalt-, Unfallschäden usw.) nicht über Garantie bzw. WRV abgedeckt sind, obwohl dies vom CustomerCenter so angegeben wurde, dann muss der Notdienstmechaniker vor Reparaturbeginn Kontakt mit dem CustomerCenter aufnehmen. Die Bezahlung der Reparatur muss neu geklärt werden, dazu ist eine Kostenschätzung (Reparatur einschließlich An- und Abfahrt) notwendig.
- Wenn vor Ort nur eine Notreparatur möglich ist, der Kunde jedoch sofort vor Ort eine fachgerechte endgültige Lösung verlangt, die allerdings mit hohen Kosten verbunden und unwirtschaftlich ist, dann muss der Kunde selbst diese Zusatzkosten übernehmen!

Durchrostungsinspektion

- Kann abgerechnet werden über XXL WRV oder Post Instandhaltungsvertrag höchstens fünfmal (5x), wenn die Vertragszeit es erlaubt!
  Schadenskodierung: **000 550105 090 0 IVECO 550105 090 Kein Schaden**
  Arbeitsgangnummer: **2930 15 100 3 AW**

Fahrtenschreiber

- Während der Sachmangelhaftung werden Schäden strikt über Mannesmann-Kienzle abgewickelt, danach über Iveco.
- Neue Fahrtenschreiber werden keinesfalls vergütet, auch nicht bei WRV, sondern nur die anfallenden Reparaturkosten oder Austausch-Fahrtenschreiber **RAS** (Reparatur-Austausch-System). Ein Befundbericht über die Ausfallursache ist vor Ort mit dem Antrag aufzubewahren.

Fremdleistungen

- Ist eine Instandsetzung auf Grund fehlender Erfahrung bzw. Werkstattausrüstung nicht möglich, dann ist eine Auftragsvergabe an einen Fachbetrieb möglich, Lackierer, Motorinstandsetzung usw..
- Selbstverständlich muss an Hand der Rechnung klar erkennbar sein warum und was repariert wurde. Schadteile müssen auch hier nach Vorgabe aufbewahrt werden.

Gelenkwellen

- Können instandgesetzt werden, in der Regel von jedem autorisierten Iveco Partner.
- Ist eine Instandsetzung auf Grund fehlender Erfahrung bzw. Werkstattausrüstung nicht möglich, dann ist eine Auftragsvergabe an einen Fachbetrieb möglich, GWB usw..
- Selbstverständlich muss an Hand der Rechnung klar erkennbar sein warum und was repariert wurde. Schadteile müssen auch hier nach Vorgabe aufbewahrt werden.

Gesetzliche Untersuchungen

- **Hauptuntersuchung:** Vergütung erfolgt gemäß der aktuellen Preislisten von DEKRA, TÜV und ähnlichen Unternehmen.
  Die HU zum Vertragsende geht zu Lasten WRV. Rechnung und Prüfbericht mit Claimkopie vor Ort aufbewahren.

  Für die Vorbereitung und das Vorfahren vergüten wir bis 6 to zul. Gesamtgewicht. **3 AW** und darüber **5 AW** ein Bremsentest ist darin enthalten. Die Kosten für eine **Nachuntersuchung** übernehmen wir nicht.
  Schadenskodierung: **000 293010 090 0 IVECO 293010 090 Kein Schaden**

- **Sicherheitsprüfung:** Eine Abrechnung als Fremdleistung ist nicht möglich. Die Leistung wird durchgeführt vom autorisierten Iveco-Partner, die Vergütung erfolgt nach dem Arbeitswert-Katalog-Garantieleitfaden. Bei der Zeitvorgabe handelt es sich um einen Komplettpreis mit dem alles abgedeckt ist. Die Kosten für eine Nachprüfung übernehmen wir nicht. Prüfbericht wird vor Ort aufbewahrt.
  Schadenskodierung: **000 293020 090 0 IVECO 293020 090 Kein Schaden**
  Arbeitsgangnummer: **2930 10 100 10 AW SP bis 12 Tonnen**
  2930 10 200 11 AW SP bis 18 Tonnen
  2930 10 300 12 AW SP bis 28 Tonnen
  2930 10 400 13 AW SP bis 32 Tonnen

- **Abgasuntersuchung:** Eine Abrechnung als Fremdleistung ist nicht möglich. Die Leistung wird durchgeführt vom autorisierten Iveco-Partner, die Vergütung erfolgt nach dem Arbeitswert-Katalog-Garantieleitfaden.
  Die AU zum Vertragsende geht zu Lasten WRV. Bei der Zeitvorgabe handelt es sich um einen Komplettpreis mit dem alles abgedeckt ist. Die Kosten für eine Nachprüfung übernehmen wir nicht. Prüfbericht wird vor Ort aufbewahrt.
  Schadenskodierung: **000 293070 090 0 IVECO 293070 090 Kein Schaden**
  Arbeitsgangnummer: **2930 75 100 8 AW Daily**
  2930 85 100 9 AW ab EuroCargo

- **UVV LBW, GGVS, Feuerlöscherprüfung:** Ist nicht im WRV, Ausnahme ist, wenn Ladebordwand, GGVS-Ausrüstung, Feuerlöscher im Iveco-Lieferumfang und durch einen Fahrzeugdienst abgedeckt sind**.**
  Achtung: Die Ladebordwand ist oft im Vertrag des Ladebordwandherstellers, dann wird natürlich die UVV direkt mit dem LBW-Hersteller abgerechnet.

  Schadenskodierung **Feuerlöscher**: **000 293021 090 0 IVECO 293021 090 Kein Schaden**

  Schadenskodierung **UVV LBW**: **000 293023 090 0 IVECO 293023 090 Kein Schaden**
  Arbeitsgangnummer **UVV LBW**: **9201 10 UVV 5 AW**

  Schadenskodierung **GGVS**: **000 293025 090 0 IVECO 293025 090 Kein Schaden**
  Arbeitsgangnummer **GGVS**: **E** Die abgerechnete Zeit ist die verbrauchte, nachvollziehbare, und muss per Stempelung nachgewiesen werden.

- **BGV D29:** Die Prüfung für gewerblich genutzte Fahrzeuge ist **nicht** im WRV -Umfang, Ausnahme sind zur Zeit Post- und Bofrost-Fahrzeuge.
  Schadenskodierung **BGV D29**:**000 293024 090 0 IVECO 293024 090 Kein Schaden**

  Arbeitsgangnummer zu diesem Schadensfall ist **E,** mit 5 AW. **Allerdings** nur wenn die Prüfung zusätzlich zwischen einer HU - Daily HU alle 2 Jahre - durchgeführt werden muss. Ansonsten wird die Leistung zusammen mit der HU durchgeführt vom HU-Prüfer. Bei Postfahrzeugen vom DEKRA, da die Post DEKRA-Kunde ist, wird die BGV im Rahmen der HU kostenlos durchgeführt.

- **Fahrtenschreiberprüfung § 57b:**
  Die Prüfung ist fällig nach dem Datum auf dem Prüfschild.
  Abgerechnet wird die Prüfung mit den Arbeitsgang-Nummern aus der aktuellsten **CRT.** Wenn keine hinterlegt sind mit den Arbeitsgang-Nummern Wegdrehzahl-/Fahrtenschreiber-Prüfung aus dem Arbeitswert-Katalog-Garantieleitfaden.
  Für Reinigungsset, Pufferbatterie und weiteres Material vergüten wir **pauschal mit TN 666666 18,00 €.**

Schadenskodierung:	**000 293050 090 0**		**IVECO 293050 090 Kein Schaden**
Arbeitsgangnummer:	**2930 40 100**	**9 AW**	**Wegdrehzahlprüfung § 57b**
	2930 50 100	**8 AW**	**Fahrtenschreiberprüfung § 57b**
	E	**4 AW**	**Verdachtsprüfung**

  Ist das Ergebnis der Verdachtsprüfung positiv und es fallen zusätzliche Kosten an dann gehen die an den Verursacher der Manipulation.

- **Gasprüfung CNG/Bifeul Fahrzeuge:** Die Vergütung ist festgeschrieben in der „Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr".

Vergütung im Rahmen einer HU:	**20,00 €**
Vergütung ohne HU:	**26,00 €**

Glasbruch

- Kostenübernahme ist nicht möglich, auch nicht bei WRV.
- Beachten Sie bitte: Glasbruch ist nicht unbedingt Ursache eines Steinschlags, auch ein stumpfer Gegenstand kann in die Scheibe fliegen und die Scheibe zerstören (Vogel, Kiste, Ast usw.)
- Eindeutig nachweisbare Spannungsrisse (Dokumentation mit Fotos erstellen) werden innerhalb des **ersten Vierteljahres** bis zu einer Laufleistung von höchstens **10.000 km** übernommen.
- Bei ET Sachmangelhaftung ist eine Kostenübernahme bei Glasbruch auf keinen Fall möglich.

Glühlampen

- Eine Kostenübernahme ist bei Neufahrzeug-Sachmangelhaftung im ersten Vierteljahr bis höchstens 10.000 km möglich.
- Bei WRV ausgeschlossen, außer es wurde eine Option gewählt, vermerken Sie dann im Claim unter Bemerkungen oder Schadensbeschreibung „**WRV mit Glühbirnen**"!

Keilriemen

- Eine Kostenübernahme bei Neufahrzeug-/Ersatzteil-Sachmangelhaftung ist bis zum ersten Wartungsdienst möglich, bei dem laut Wartungsplan die Keilriemen-Überprüfung bzw. der -Tausch vorgeschrieben wird.
- Bei WRV werden diese Leistungen vergütet, wenn sie Vertragsbestandteil sind.

Holen & Bringen

- Diese Leistung wird nur vergütet wenn, zur Fahrgestellnummer, im DealerPortal der Fahrzeugdienst „**Holen & Bringen**“ angelegt ist.

  Ist dies der Fall, dann vergüten wir einmal pro Jahr - zum Ende des Betriebsjahres vom Fahrzeug - die folgenden Beträge:
- **Daily: 120,00 €/Jahr**
- **EuroCargo: 140,00 €/Jahr**
- **Stralis: 200,00 €/Jahr**

  Bei einem Standortwechsel während des Jahres darf die Pauschale natürlich nur anteilmäßig berechnet werden. Die Abrechnung erfolgt immer zum Ende des Betriebsjahres vom Fahrzeug, in einem Extraschadensfall mit Garantieschlüssel R und besonderer Schadenskodierung, unter Fremdleistung mit dem Kode **EXTRA LABOUR.**
  Schadenskodierung: **000 296001 090 0 IVECO 296001 090 Kein Schaden**

Kühlboxen

- Ein Schaden an einer Kühlbox (Iveco Lieferung) bedeutet nicht dass sie gleich erneuert werden muss, es besteht auch die Möglichkeit einer Reparatur.
- Beim Betrieb der Kühlbox müssen unbedingt die Bedienungshinweise beachtet werden. Weisen Sie Ihre Kunden richtig ein, bei Fehlbedienung ist eine Kostenübernahme durch Iveco nicht möglich.

  Service Betriebe für Kühlboxen:
  Fa. Kissmann
  Gundermannstraße 7
  Tel. 089/3135632
  Fax 089/3148115
  80935 München

Leistungsmangel

- Kosten für Leistungsmessungen können nur nach Freigabe Iveco-Garantieabteilung/-HelpDesk übernommen werden.
- Mit dem Claim müssen immer beide Original-Prüfprotokolle (Eingangs- und Ausgangs-Messung) aufbewahrt werden, nach Aufforderung an die Zentrale eingereicht werden, natürlich die Prüfprotokolle im Original.
- Nach Freigabe einer Prüfung vergüten wir:
- Für den Eingangstest 100,00 €
- Für Eingangs- und Ausgangstest 150.00 €
- Für zusätzliche Montagearbeiten höchstens 100.00 €

- Verbringungskosten vergüten wir nicht

Leistungssteigerung

- Bei einer Steigerung der Nennleistung von mehr als 5% erlöschen alle Sachmangelhaftung/Garantie- und WRV - Ansprüche im Bereich des Antriebsstrangs.

Meßfahrten

- Kosten für Meßfahrten werden nur nach Freigabe durch das HelpDesk oder dem zuständigen Garantie-Sachbearbeiter übernommen.

Mobilitätsgarantie Daily

- Zusätzliche Leistungen gegenüber der Sachmangelhaftung und 2. Jahr Garantie:
- Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur.
- Hotelübernachtung am Pannenort für die Dauer der Reparatur.
- Pkw zur Weiter-/Heimreise und zur Abholung des eigenen Fahrzeugs am Pannenort nach Beendigung der Reparatur
- Voraussetzung für die Übernahme einer Leistung ist:
- Der Fahrzeugdienst zur Mobilitätsgarantie ist im DealerPortal unter Fahrzeugdienste angelegt und gültig.
- Die Leistung wurde vom CustomerCenter freigeben.

Radio-, Funk- und Kommunikationsgeräte

- Bei Sachmangelhaftung, wenn die Geräte im Lieferumfang von Iveco waren und WRV mit dem Fahrzeugdienst "**Radio**", ist eine Kostenübernahme möglich. In Rahmen der **Sondergarantie** ist eine Leistungsübernahme nicht möglich.
- **Blaupunkt** / **Grundig** / **Becker**: Abwicklung bitte über den Kundendienst des Lieferanten.
  Blaupunkt: 0180/5000535!
  Grundig: 0911/936730!
  Becker: 07248/71 1777! Mail: service@becker.de

- **Audiola:**
  Im Fahrzeug befindet sich eine Dokumentation, mit Servicestationen von Audiola, über die Sie einen Schaden abwickeln können!
  Ist dies nicht möglich, dann Abwicklung über Iveco.

- **Andere Hersteller:**
  Besteht die Möglichkeit über den Hersteller oder dessen Vertreter den Schaden abzuwickeln dann müssen Sie diesen Weg wählen. Ist dies nicht möglich, erfolgt die Abwicklung über Iveco.

Reifen

- Bei Sachmangelhaftung werden die Schäden direkt vor Ort über **den Reifendienst** abgewickelt.

- Reifenschäden/-Erneuerung ist über WRV nicht abgedeckt.

Reinigungsarbeiten

- Eine Kostenübernahme ist nur möglich, nach starken Undichtigkeiten, die über Garantie oder WRV zu beseitigen sind.

Scheibenwischerblätter

- Sind Verschleißteile, werden bei WRV, XXL 1 x pro Jahr übernommen.

Scheinwerfer einstellen

- Leistungen dieser Art werden bei Garantie bis zum ersten Wartungsdienst übernommen.

Schmierstoffe / Flüssigkeiten

- Kostenübernahme bei Garantie/ WRV ist möglich, wenn nach einem Schaden die Flüssigkeit – nicht bei Kraftstoff, AdBlue – nicht mehr verwendbar ist.
- Übernahme bei Garantie WRV ist nicht möglich, wenn bei einem Reparaturablauf die Flüssigkeit abgelassen wurde, in der Qualität keinen Mangel hat, aber trotzdem entsorgt wurde (z. B. Ölwannendichtung erneuert usw.).
- Nachfüllen von Motoröl und Scheibenreiniger, -Frostschutz ist nicht im WRV.

Überbrückungsfahrzeug (Ersatzfahrzeug)

- Dies ist keine Leistung die über einen WRV abgedeckt ist.
- Ausnahme ist, wenn im DealerPortal der Fahrzeugdienst „**Ersatzfahrzeug**“ angelegt ist.
- Muss nach Vertragsvorgabe ein Fahrzeug bereitgestellt werden dann werden die Kosten mit einem Extraschadensfall abgerechnet.
- **Vorab** muss bei der Iveco **Garantieabteilung** eine Freigabe eingeholt werden
  Schadenskodierung: **000 296010 090 0 IVECO 296010 090 Kein Schaden**

Überstundenzuschläge

- Können bei Garantie/ WRV nur vergütet werden, wenn ein **Notdiensteinsatz mit Auftrag vom CustomerCenter** vorlag, Dossier mit Antragskopie aufbewahren.
- In der Zeit nach Geschäftsschluss bis 22.00 Uhr, Montag bis Freitag, werden 25% Notdienstzuschlag vergütet.
- In der Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr (Montag 00.00 Uhr bis Samstag 6.00 Uhr) werden 50% Notdienstzuschlag vergütet.
- Samstags von 6.00 Uhr bis 14.00 Uhr werden 25% Notdienstzuschlag vergütet.
- Samstags von 14.00 Uhr bis 24.00 Uhr werden 50% Notdienstzuschlag vergütet.
- Sonntag/Feiertag von 00.00 Uhr bis 24.00 Uhr werden 100% Notdienstzuschlag vergütet.

Wartungen bei Fahrzeugen mit WRV / Sondergarantie

- Beachten Sie die Iveco-Richtlinien bezüglich der Wartungsvorgaben anhand der Wartungsblätter (bzw. CRT).

Wendelflexleitungen

- Für Strom, ABS und Druckluft, an Sattelzugmaschinen sind nicht im WRV Umfang.

Vor Inbetriebnahme/Garantie-Beginn

- Nicht alle Arbeiten an Neufahrzeugen, vor Inbetriebnahme, können über Iveco abgewickelt werden.
  Schäden an An- und Aufbauten aus dem Iveco Lieferumfang, nicht im Iveco-Werk montiert (Meiller-Kipper, Kögel-Pritsche, Ladebordwand usw.), müssen zu Lasten des Lieferanten direkt abgerechnet werden. Erst wenn dies nicht möglich ist erfolgt eine Abrechnung zu Lasten Iveco, dies gilt auch bei Schäden nach Garantiebeginn.
- Bitte überprüfen Sie das Fahrzeug bei der Anlieferung unbedingt auf Beschädigungen und Vollständigkeit und zwar sofort, nicht erst nach Tagen. Festgestellte Schäden melden Sie umgehend dem Spediteur oder dem Iveco Vertrieb. Schäden dieser Art, die Sie später über Garantie abwickeln möchten, bei der Fahrzeuganlieferung allerdings nicht aufgeführt wurden, werden nicht übernommen. Haben Sie Schäden dieser Art zu Lasten Iveco abgewickelt, werden sie im Rahmen einer Prüfung zurückbelastet.
- Für alle Karosserie-, Rahmen- und Lackschäden müssen Sie vor Reparatur-Beginn einen Schadensbericht erstellen.
- Alle Fehlteile und Falschlieferungen werden über den Iveco Vertrieb abgewickelt.
- Standschäden gehen zu Lasten des Händlers, Vorgaben Lagerwartung beachten!
- Bei Schäden an Starterbatterien, ist eine Kostenübernahme nur möglich bei Beachtung der Lagerwartung. www.iveco-kundendienst.de → Garantie → Formulare → Wartungsblätter
- Hat das Fahrzeug weitere Schäden dann denken Sie unbedingt an die Schadensschnellmeldung (OneCall)

ZFF Schaltgetriebe

- Bei Schäden, die über Garantie/Kulanz oder WRV abgerechnet werden sollen, sprechen Sie auf jeden Fall vorab mit Ihrem Iveco Garantiesachbearbeiter, denn immer muss der ZFF-Kundendienst vor Ort einbezogen werden. Verlangen Sie bei der Reparaturvergabe eine Abwicklung über Garantie oder Kulanz!
- Beauftragen Sie den ZFF-Betrieb mit der Erstellung eines Befundberichts und Kostenvoranschlags, wenn eine komplette Kostenübernahme durch ZFF nicht mehr möglich ist. **Geben Sie auf keinen Fall eine komplette Getriebezerlegung in Auftrag, denn diese Kosten werden wir unter Umständen nicht übernehmen.** Wir sind uns sicher, der ZFF-Partner kann auch schon nach einer Getriebeöffnung einen qualifizierten Befundbericht erstellen.
- Sind die Reparaturkosten ermittelt und die Schadensursache steht fest, dann sprechen Sie mit Ihrem Iveco Garantiesachbearbeiter über den weiteren Ablauf.

2.3. Wartungsarbeiten bei WRV und Garantie

Vorgaben

- **Wartungen:** Die Arbeiten müssen an Fahrzeugen mit gültigen/gültiger WRV/Sondergarantie/Kulanz (bei allen anderen Fahrzeugen empfohlen) nach Vorgabe der Wartungsblätter aus der Kundendienst.de bei einem Iveco Vertragspartner – bei Fahrzeugen mit WRV beim „**betreuenden Partner**“ – durchgeführt werden.
  Siehe: http://www.iveco-kundendienst.de → GARANTIE → Formulare → Wartungsblätter.
  Achten Sie auf den aktuellen Stand der Arbeitsblätter – Stand:20--/- oben rechts!
  Die abgezeichneten Arbeitsblätter müssen mit den Claimunterlagen aufbewahrt werden.
- **Wartungsintervalle** / **KM-Wartung:** Halten Sie die Wartungsintervalle nach Laufleistung/Betriebszeit und Vorgabe der Arbeitsblätter bitte unbedingt strikt ein. Erkundigen Sie sich bevor Sie eine Wartung durchführen unbedingt nach dem Wartungsintervall. Hat das Fahrzeug ein 150.000 km Intervall, dann ist die erste Wartung nach einer Laufleistung von 150.000 km fällig und nicht bei 135.000 km oder 165.000. Um flexibel zu sein akzeptieren wir eine Toleranz von $^{+}/_{-}$ 5 % des Wartungsintervalls.
  Erreicht ein Fahrzeug das Intervall innerhalb eines Jahres nicht, dann erlauben wir eine Fristüberschreitung von 6 Wochen. Werden diese großzügigen Fristen überzogen und es entstehen zusätzliche Kosten auf Grund von Wartungsmängeln, dann gehen diese zu Lasten des Verursachers.
  Die oben genannte Regel ist zum WRV-Ende ungültig, hier dürfen die Wartungsarbeiten nicht vorgezogen werden.
- **Wartungsarbeiten nach Zeit (wie jährlicher Ölwechsel, T1, T2...):** Um Werkstattaufenthalte zu minimieren versuchen Sie bitte diese Arbeiten, zusammen mit der M-Wartung durchzuführen, wir gewähren Ihnen hier deshalb eine Toleranz von $^{+}/_{-}$ 8 Wochen.
  Die Abrechnung von notwendigen Zeitarbeiten erfolgt im Claim getrennt von den M-Wartungen mit Garantieschlüssel M und Arbeitsgang-Nummern aus der aktuellsten CRT.
- **Wartungsarbeiten nach Fahrleistung EP1, EP2 usw.:** Beachten Sie dazu unbedingt den oben stehenden Punkt „**Wartungsintervalle** / **KM-Wartung“!** Die Abrechnung der Wartungsarbeiten erfolgt im Claim getrennt von den M-Wartungen mit Garantieschlüssel M und Arbeitsgang-Nummern aus der aktuellsten CRT.
- **Wartungsintervalle** / **Betriebsstunden-Wartung:** Der Ablauf ist gleich wie oben beschrieben, zur km-Wartung. Wenn in der Kundendienst.de keine speziellen Wartungsblätter zur Verfügung stehen, dann rechnen Sie die km in Stunden um, eine Stunde (h) = 50 km.
- **Wartungsintervalle** / **Jährliche Wartung** (Wartungsstufe III): Bei Fahrzeugen mit WRV ist diese Art der Wartung nur möglich wenn das unter "**Wartungsintervall**" im WRV auch hinterlegt ist. Muss das Intervall geändert werden, dann ist das nur nach Rücksprache mit der Abteilung WRV möglich.
  Hier wird die letzte Wartung zum Vertragsende zu Lasten WRV übernommen, bei Fahrzeugen mit km bzw. h Intervall natürlich nur wenn die Laufleistung bzw. Stundenleistung erreicht ist.
- **Änderung der Wartungsintervalle** / **Wartungsstufe:** Eine Änderung der Wartungsstufe von I nach II, oder umgekehrt ist immer möglich beim Daily, Trakker und Stralis.
  Außerdem erlauben wir beim EuroCargo - wenn das Wartungsintervall im Vertrag falsch gewählt wurde - das km-Intervall selbst zu ändern. Zum Beispiel von 80.000 nach 40.000, von 60.000 nach 80.000 usw., aber nicht in einem **jährlichen Intervall**. Teilen Sie die Änderung der Abteilung FCM bitte mit, damit der Intervall im SAP geändert wird.

- **Abschmieren:** Schmieren Sie die Fahrzeuge - auf Grund der langen Wartungsintervalle - besonders gewissenhaft ab. Überprüfen Sie bei Fahrzeugen mit **Zentralschmieranlagen** die Funktion an allen Schmierstellen, Ist die nicht in Ordnung dann leiten Sie Maßnahmen ein, eventuell müssen die Schmierstellen manuell versorgt werden.
  Fahrzeuge mit **gelenkten Nachlaufachsen** sind besonders zu beachten. Hat ein Fahrzeug mit gelenkter NA einen XXL WRV / Instandhaltungsvertrag (Post) dann muss das Fahrzeug **bei jedem Werkstattaufenthalt** abgeschmiert werden.
  Alle weiteren Fahrzeuge mit einen XXL WRV / Instandhaltungsvertrag (Post) **müssen Sie halbjährlich** zwischen den M Wartungen zusätzlich abschmieren.
  Haben die Fahrzeuge **Auf-** / **Anbauten im Iveco** XXL WRV / Instandhaltungsvertrag (Post) dann müssen die selbstverständlich ebenfalls abgeschmiert werden.
  Abrechnung: Mit einem Extra-Schadensfall unter GS **R,** Kodierung **000 500101 090 1,** Arbeitsgangnummer **nach Vorgabe CRT** / **Garantieleitfaden** und Abschmierfett TN **42545788.**
  Die **zusätzliche Abrechnung** ist natürlich bei gleichzeitiger Durchführung einer **M Wartung** nicht möglich, Abschmieren ist im Umfang jeder M Wartung.

2.4. Wirtschaftliche Reparaturen

Wir möchten Sie hier bitten, reparieren Sie so wie die Technik es verlangt, aber denken Sie auch an die **Wirtschaftlichkeit** des Reparaturablaufes und erneuern nur Teile die ersetzt werden müssen. Das ist eigentlich eine Selbstverständlichkeit, bei **jeder Reparatur.**

Fahrzeuge mit **Schäden zum WRV-Ende** beheben Sie natürlich nach Iveco-Vorgaben so dass, das Fahrzeug verkehrssicher und technisch einsatzbereit ist, jedoch **nicht vorbeugend** für die Zeit nach dem WRV. Beachten Sie unbedingt die Vorgaben zur Reparaturfreigabe in dieser Broschüre /diesem Kapitel!

Wenn möglich verwenden Sie bei Reparaturen zu Lasten Sondergarantie – also ab dem 2. Betriebsjahr – und zu Lasten WRV Austauschteile.

Ist ein Austauschteil über Iveco zur Zeit nicht lieferbar dann verwenden Sie Neuteile, die Abrechnung erfolgt später mit einem Hinweis auf das Lieferproblem.
Stellen Sie vor Ort fest, dass die Qualität eines Austauschteils mangelhaft ist, dann geben Sie der Iveco Garantieabteilung einen Hinweis, damit Neuteile verbaut werden können.

2.5. Reparaturfreigaben

- Reparaturfreigaben und Schadensmeldungen nach Iveco Vorgaben – folgende Seiten beachten – richtet immer die reparaturausführende Werkstatt – Werkstattleiter oder Diagnosespezialist – ausschließlich über www.iveco-dealer.com an die Aktion **WRAN.** Unabhängig davon, ob es sich um eine technische oder wirtschaftliche Freigabe handelt.

- Iveco behält sich das Recht vor jederzeit, mit entsprechender Ankündigung, die freizugebenden Teile/Arbeiten zu ergänzen oder zu kürzen, um auf aktuelle Probleme reagieren zu können.
- Anfragen mit Reparaturfreigaben müssen **vollständig** sein – folgende Seiten beachten – um Verzögerungen und Rückfragen zu vermeiden.
- Die gemachten Angaben müssen natürlich den Tatsachen entsprechen und belegbar sein. Wird bei einer Prüfung vor Ort festgestellt, dass das nicht der Fall ist, dann werden Leistungen selbstverständlich nicht vergütet bzw. rückbelastet.
- Unterlassen Sie **telefonische Rückfragen** innerhalb der Bearbeitungsfrist (2 Stunden), damit verzögern Sie nur die Bearbeitung.
- **Nicht** freigabepflichtige Reparaturen werden von Ihnen selbst entschieden.

Vorentscheidungen

Fernmündlich oder schriftlich getroffene Vorentscheidungen**,** die in der Regel nach den formalen Eckdaten (Verjährungsfristen, Betriebszeit, Laufleistung usw.) und der Schadensdarstellung erfolgen, **werden grundsätzlich nur unter Vorbehalt abgegeben.** Steht der spätere Befund den ursprünglichen Angaben entgegen, wird die Vorentscheidung annulliert und der Fall nach den gesicherten Fakten neu beurteilt und entschieden. Keinesfalls kann eine Entscheidung aufgrund des geführten Telefongespräches, bei veränderten Fakten, als verbindlich angemahnt werden. Die Vorentscheidung ist auf dem einzureichenden Claim als solche unbedingt bekanntzugeben.

Zusagen/Freigaben

Zusagen durch die Garantieabteilung oder deren Beauftragte für durchzuführende Arbeiten, die voll oder anteilig zu Lasten des Werkes gehen, sind, wenn nichts anderes vereinbart wurde, 6 Wochen verbindlich. Leistungen, die außerhalb dieser oder der gesetzten Frist erbracht werden, können nicht mehr anerkannt werden. Im Claim unter Bemerkung tragen Sie ein, dass eine Zusage/Freigabe erteilt wurde, unter Angabe des Gesprächspartners.

Kontakte mit dem Werk

- Auffälligkeiten des Produktes müssen von der Werkstatt umgehend ans Werk gemeldet werden. Dies geschieht über eine „EWR-Meldung“ in OneCall.
- Iveco behält sich das Recht vor, jederzeit einzelne oder mehrere Bauteile zu definieren, welche bei einem Schaden zwingend mit einer „EWR-Meldung“ gemeldet werden müssen um eine Vergütung auf Garantie/ WRV zu erwirken.

Befunderstellung

Von Kunden oder Versicherungen geforderte Befunde sind nicht möglich, verweisen Sie hier auf entsprechende Organe (DEKRA, TÜV, Sachverständige) vor Ort.

2.6. Reparaturauftrag

Denken Sie bei der Erstellung des Reparaturauftrags auch an die Vorgaben des Gesetzgebers. Der Reparaturauftrag ist ein Dokument, Notizen und Werkstattberichte gehören da nicht hinein.

Der Auftrag

- Der Reparaturauftrag ist ein wichtiges Dokument und bildet die Grundlage für alle durchzuführenden Sachmangelhaftung/Garantie-, Kulanz- und WRV-Leistungen. Er dient als Nachweis für einen verbindlich erteilten Kundenauftrag sowie als Arbeitsanweisung für den Mechaniker und als Mittel – wenn kein TMS vorhanden ist – zur Arbeitszeiterfassung. Er ist damit das Dokument, mit dem spätere Beanstandungen nachvollzogen werden können. Der Auftrag muss grundsätzlich vor Ausführung der Reparatur erstellt und vom Kunden unterschrieben werden.
  Weigert sich der Kunde, wegen der verlangten Nachbesserung – bei Sachmangelhaftung – einen Reparaturauftrag zu unterschreiben, sollte das Formular manuell in **"Nachbesserungsauftrag/Mängelliste"** abgeändert werden.
  Wird bei einer Revision festgestellt, dass zu einem Claim der/die Reparaturauftrag/Nachbesserungsauftrag/ Mängelliste unvollständig bzw. nicht vorhanden ist, dann kommt der Claim unweigerlich zur Rückbelastung.
  Der Servicepartner hat gegenüber Iveco nachzuweisen, dass die zu ersetzende Leistung durch den Kunden in Auftrag gegeben wurde. Als Nachweis gilt ein vom Kunden unterschriebener Auftrag oder Mängelliste. Eine fehlende Unterschrift führt zur Ablehnung bzw. zu einer Rückbelastung des bereits vergüteten Claims, es sei denn der Servicepartner weist gegenüber Iveco auf andere Weise nach, dass die Leistung durch den Kunden beantragt wurde.

- Erstellen Sie einen qualifizierten Reparaturauftrag in dem alle Kunden- und Fahrzeugdaten hinterlegt sind. Gehen Sie mit dem Kunden zum Fahrzeug und nehmen die Mängel in Augenschein, checken Sie das Fahrzeug selbst durch. Übernehmen Sie die Mängelangaben des Kunden und erweitern den Auftrag technisch fundiert mit Ihrem Ergebnis, möglichst nach Vorgabe der Iveco CRT. Mit diesen Angaben kann die Werkstatt dann eine qualifizierte Leistung erbringen. Lassen Sie den Auftrag zum Schluss vom „Unterschriftsberechtigten" abzeichnen, neben der Unterschrift steht in **Druckbuchstaben** dessen Name.
  Ist der Kunde nicht vor Ort akzeptieren wir auch einen schriftlichen Bestellschein in dem die Mängel eindeutig aufgeführt sind. Die Angaben vom Bestellschein werden in den Reparaturauftrag eingefügt, der Bestellschein wird mit den Auftragsunterlagen aufbewahrt.
  Auftragserweiterungen müssen mit den Mängelangaben der Werkstatt wie oben beschrieben dokumentiert werden. Vom „Unterschriftsberechtigten" (Name in Druckbuchstaben) müssen sie nachträglich abgezeichnet werden.
  Die Auftragserweiterungen bei Postfahrzeugen werden wie oben geführt, die Unterschrift dazu gibt der verantwortliche Werkstattleiter in gleicher Form wie oben beschrieben.

- Ausnahme zu den oben aufgeführten Vorgaben ist in der Verjährungsfrist der Sachmangelhaftung das sogenannte „Montagsauto" (Fahrzeug mit vielen Werkstattaufenthalten, Kunde droht bereits). Der **Werkstattleiter** muss die Reparaturen mit seiner Unterschrift genehmigen. Wird dies nicht eingehalten werden die Leistungen nicht vergütet bzw. bei einer Revision rückbelastet.

Es ist die Aufgabe der Werkstatt vor der Reparatur, während der Reparatur und nach der Reparatur die Auftragsunterlagen so zu führen, dass die Leistungen abgerechnet werden können, per Rechnung an den Kunden bzw. per Claim an Iveco. Der Monteur oder der verantwortliche Meister erstellen einen **Bericht** in dem alle Arbeiten aufgeführt sind, die nicht eindeutig aus dem Reparaturauftrag hervorgehen, sodass eine Reparatur auch nach einem längeren Zeitraum nachvollziehbar ist. Ohne Bericht ist später eine Kostenübernahme nicht möglich.
(Musterbeispiele finden Sie auf www.iveco-kundendienst.de)

Für die Abrechnung an Iveco benötigt der Garantiesachbearbeiter die **Materialzuordnung,** die **Schadensbeschreibung** den **Schadens-Nummern-Schlüssel**, den **Arbeitszeitnachweis,** die **Arbeitszeitabrechnung,** und den **Monteurbericht**.

Materialzuordnung:
Material vergüten wir im erforderlichen Rahmen, Fremdteile nur wenn sie von Iveco nicht lieferbar sind, oder in Ausnahmefällen nach Rücksprache. Das Material ist vom Lager auf **Materialscheinen** ordentlich aufgelistet und muss eindeutig dem Schadensfall – siehe Monteurbericht – zugeordnet werden, sonst ist eine Kostenübernahme nicht möglich.

Schadensbeschreibung:
Erstellen Sie einen Reparaturbericht in dem die Arbeiten qualifiziert beschrieben sind und aus dem der Garantiesachbearbeiter eine Schadensbeschreibung entnehmen kann. Für jeden Schaden wird eine Beschreibung benötigt. Die Schadensbeschreibung bezieht sich immer auf das Schadensverursachende-Teil, ist **technisch** aufgebaut, knapp formuliert, damit später bei einer Claimprüfung auch verstanden wird warum eine Abrechnung zu Lasten Iveco erfolgte.
Die Schadensbeschreibung wird immer ergänzt mit einer „Ortsangabe“ zum Schadensverursachenden-Teil – links, rechts, (in Fahrtrichtung gesehen) oben, unten, 1. 2. 3. usw. – und erfolgt nach der technischen Norm.

Beispiel Reparaturbericht:
Der Motor (Cursor 10) hat im 2., 3. und 4. Zylinder einen Kolbenfresser und muss getauscht werden. Nachdem der untere Kühlerschlauch abgesprungen ist – Grund falsche Montage der Schlauchschelle am unteren Kühlerkasten – trat ein plötzlicher Kühlwasserverlust auf. Der Motor wurde thermisch überlastet und als Folge haben die 3 Kolben gefressen.

Schadensbeschreibung aus dem Reparaturbericht:
Falsch:
Motor Kolbenfresser, Motor erneuert
Richtig:
Schlauchschelle Kühler unten falsch montiert, Schlauch abgesprungen, plötzlicher Wasserverlust, Motor überhitzt Kolbenfresser 2. 3. 4. Zyl., Motor angeliefert.

Schadens-Nummern-Schlüssel (SNS)

Mit dem **SNS** erfolgt die Klassifizierung und Kennzeichnung von technischen Schäden an den einzelnen Bauteilen unserer Produkte.
Das System mit den Nummernkodes wurde für die verschiedenen Unternehmensbereiche vereinheitlicht, um das Verständnis und den Informationsfluss zwischen den verschiedenen Bereichen zu erleichtern. Für jeden Schadensfall im Claim muss ein **SNS** erstellt werden! Der **SNS** wird erstellt nach Iveco-Vorgabe mit der aktuellen CRT (DVD)!
Bei der Kodierung von Schäden ist es **WICHTIG,** dass auf das Bauteil, das den Schaden verursacht hat, kodiert wird.

Claims mit falschem SNS werden im System gelöscht (Status 05) und müssen neu erstellt werden

Zeiterfassung

- Die Zeiterfassung muss mit geeigneten Systemen erfolgen, manuell (Stempeluhr) oder elektronisch (TMS-Time-Management-System) und zwar parallel auf der Karte des Mechanikers und dem Reparaturauftrag.
- Auch Auszubildende stempeln die Arbeit. In Anrechnung gebracht wird im 1. Lehrjahr 0 AW, im 2. Lehrjahr 3 AW/h und im 3./4. Lehrjahr 4 AW/h.
- Sind einmal handschriftliche Korrekturen auf einem Auftrag oder einer Stempelkarte nötig, sind sie nur gültig, wenn der verantwortliche Werkstattleiter gegengezeichnet hat. Fehlt die Unterschrift und kann die Änderung nicht eindeutig nachvollzogen werden, führt dies bei einer Revision/Audit zur Rückbelastung.
  Natürlich werden wir Zeiterfassungen, die vorwiegend handschriftlich durchgeführt wurden, nicht anerkennen und Leistungen dazu nicht vergüten bzw. rückbelasten.
- Die Vergütung der Arbeitszeiten erfolgt nach den Vorgaben aus der aktuellen CRT.
- Sind für besondere Arbeiten **keine Arbeitsgangnummern** vorhanden erfolgt eine Vergütung nach angemessener Zeit, Zeiterfassungsbeleg ist unbedingt erforderlich.

1. Mit dem fiktiven „Arbeitsgang-Nummern Garantieleitfaden“ und nach den dort aufgeführten Vorgaben.

2. Wenn auch dort keine Arbeitsgangnummer verfügbar ist, ebenfalls nur nach Freigabe, mit den Arbeitsgangnummern E, E1, E2, E3 und E4 bei diesen Nummern ist die Abrechnungszeit auf jeweils 40 AW begrenzt. Zu der E-Arbeitsgangnummer gehört natürlich immer eine präzise Beschreibung der Arbeit.

- Verbundarbeiten, die in Hauptarbeiten enthalten sind, dürfen nicht zusätzlich aufgeführt werden, sie führen zur Rückbelastung.
- Wird mit einem Claim mehr Arbeitszeit an Iveco abgerechnet als in der Arbeitskarte dokumentiert und wurden fiktive und E-Arbeitsgangnummern (AZ-Zeiten) verwendet, dann muss an Hand einer Stempelung klar erkennbar sein wie hoch der Zeitanteil der AZ-Zeiten war. Sonst ist eine Kostenübernahme nicht möglich, bzw. erfolgt bei einer Revision/Audit die Rückbelastung der Leistung.
- Die Unterlagen zur Zeiterfassung müssen entsprechend aufbewahrt werden.

2.7. Leistungsabrechnung, die Vorbereitung

Arbeitszeitabrechnung nach Vorgabe Iveco

Benötigte Arbeitszeit kann zu Lasten Iveco abgerechnet werden, wenn sie an Hand von Zeitnachweisen dokumentiert ist (Stempeluhr, TMS) und nach Iveco-Vorgabe mit der aktuellen CRT (DVD) angegeben wurde.
Die Funktionen des Katalogs sind in der CRT detailliert beschrieben. Wählen Sie über die Schaltflächen

,

und

die Beschreibungen und halten sich bei der Arbeitszeitabrechnung strikt an die Vorgaben.

Bei fehlenden Arbeitsgängen benutzen Sie den Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden bzw. die fiktiven Arbeitsgänge (E)! Mit der Abrechnung dieser Zeiten (AZ = Arbeitszeiten nach Vorgabe Meister und gestempelter Zeit) ist eine präzise Dokumentation verbunden. AZ dürfen in einen angemessenen, nachvollziehbaren Rahmen angesetzt werden.

Arbeitszeitabrechnung nach COMPACT REPAIR TIMES (CRT)

In der CRT sind die Daten der „**REPARATUR-ARBEITSRICHTZEITEN**“ gespeichert, die zusammen mit den Schadenskodes standardisiert sind. Arbeitszeiten dürfen nur mit den Arbeitsgang-Nr. aus der CRT abgerechnet, Ausnahmen siehe AZ.

Bei allen Arbeitsgängen sind die zur Durchführung erforderlichen Arbeiten und Rüstzeiten berücksichtigt.

- Zerlegen, Reinigen, Prüfen, Messen, Einstellen und Komplettieren der Bauteile.
- Ordnen der ausmontierten Teile und der persönlichen Ausrüstung während der Arbeit.
- An- und Abschließen der Anschlüsse für Wasser Druckluft und Elektrik.
- Herausnehmen und Einordnen von Messwerkzeugen und Geräten aus Behältern.
- Aufrüsten und Einstellen von Maschinen.
- Auf- und Abmontieren von Bauteilen auf Montageböcken oder Hebern.
- Bereitstellung und Platzieren von Gefäßen zum Ablassen von Flüssigkeiten.
- Fahrzeug auf Grube oder Hebebühne bringen, bei Arbeitsgängen unter dem Fahrzeug ist dies immer berücksichtigt.

Die Zeitaufnahmen wurden erhöht auf Grund von wiederkehrenden Nebenarbeiten.

- Vorbereiten und Aufräumen des Arbeitsplatzes und der Mechaniker-Ausrüstung.
- Fahrzeug in und aus der Werkstatt bringen (schieben, schleppen, fahren).
- Fahrzeug in der Werkstatt rangieren (zu einen anderen Arbeitsplatz).
- Holen und Bringen von Sonderwerkzeugen.
- Auspacken und Reinigen von Ersatzteilen.
- An- und Abstempeln vor und nach der Arbeit.
- Wartezeiten auf Grund von Störungen an Betriebs-, Arbeitsmitteln und im Arbeitsablauf.
- Arbeitsbedingte Wartezeiten auf Grund von Nachfragen (Meister, HelpDesk, Garantieabteilung, Kunden) oder Nachschlagen in Unterlagen.
- Holen von Ersatzteilen und Wartezeiten bei der Ausgabe von Ersatzteilen.
- Erledigung von Dienstgesprächen und persönlichen Bedürfnissen.
- Wartezeiten auf die Hilfe anderer Mechaniker usw.

Arbeitszeitabrechnung nach AZ

AZ = Arbeitszeiten nach Vorgabe Meister und gestempelter Zeit

Wenn in der CRT Arbeitsgänge fehlen oder in Folge von Erschwernissen ein zeitlicher Mehraufwand erforderlich wurde wie:
- abgerissene Schrauben ausbohren,
- festsitzende Schrauben, Bolzen usw. erwärmen oder abbrennen,
- Arbeiten an Sonderausführungen/Sonderaufbauten,

dann müssen diese Arbeiten ebenfalls mit einem „**Arbeitsgang**“ abgerechnet werden.
Benutzen Sie dazu den **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“,** oder die AZ-Arbeitsgänge **„E, E1, E2, E3 und E4“**!

Bevor AZ-Zeiten abgerechnet werden, müssen sie vom Werkstattleiter / Meister genehmigt und dokumentiert sein und an Hand einer Zeitstempelung nachweisbar sein.
Ist dies auf Grund von Systemen (TMS) nicht möglich, dann erlauben wir, dass diese Zeit handschriftlich im Monteurbericht eingetragen wird. Der Monteurbericht ist immer ein Blatt pro Schadensfall und muss vom Werkstattleiter abgezeichnet sein.
Die obige Regelung entfällt, wenn im Claim höchstens 5 AW AZ-Zeiten abgerechnet wurden, und immer dann, wenn über die CRT eine Verbundarbeitszeit nicht abgerechnet werden kann.

Achtung:
Von uns durchgeführte Analysen, Revisionen und Audits haben ergeben, dass sehr häufig AZ-Zeiten abgerechnet wurden die überhöht und nicht belegbar waren.
In Ihrem eigenen Interesse möchten wir Sie darauf hinweisen, dass im Rahmen von Revision/Audit die separate Stempelung von AZ-Zeit überprüft wird.
Beachten Sie bitte unbedingt, dass nur der angemessene Zeitaufwand (dies ist nicht unbedingt die gestempelte Zeit!) zum Ansatz gebracht werden darf. „Angemessener Zeitaufwand“ heißt, die Zeit die für die Befundung, Erschwernis usw. aufgewendet wurde ist oft auch gleich eine Verbundarbeit zur anschließend durchgeführten Arbeit die mit CRT-Arbeitsgang abgerechnet wird. Die Verbundzeit muss deshalb von der AZ-Zeit abgezogen werden, wir behalten uns zu diesem Punkt Kürzungen vor.

Vorgaben zur Abrechnung:
- Arbeiten Sie immer mit der **aktuellsten** CRT!
- „**E-Arbeitsgänge**“ (höchstens 40 AW pro E-Arbeitsgang) dürfen nur verwendet werden, wenn im **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“** nichts vorgegeben ist.
- Zur Optimierung der CRT müssen Sie in einigen Fällen einen Antrag auf Übernahme eines fehlenden Arbeitsganges einreichen. Stellen Sie den Antrag nur wenn zu der durchgeführten Arbeit auch eine Arbeitszeit fest vorgegeben werden kann.
  Beispiel: „1. Gelenkwelle vom Getriebe zum Zwischenlager A-E“.
  Nicht für Befundungsarbeiten oder zu Arbeiten bei denen die Zeit variabel ist.
  Beispiel: „Kabel instandsetzen“.
- Gemeldet wird der neue Arbeitsgang per Fax mit dem Vordruck aus der CRT (siehe folgende Seite). Eine Kopie mit dem Sendebericht muss mit den Unterlagen des abgerechneten Claims aufbewahrt werden.
- Bei Sanierungen - Garantieschlüssel H - setzen Sie die Arbeitsgang-Nr. nach SI-Vorgabe ein!

- Arbeitsgang Nummern aus dem **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“** mit ***** haben variable Arbeitswerte, die angegebenen sind Höchstwerte. Verwenden Sie Arbeitsgang Nummern mit ***** dann dürfen Sie nur die tatsächliche vertretbare Zeit in AW einsetzen (siehe oben), der Werkstattleiter muss die Zeit genehmigen.
- Erscheint im **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“** der Hinweis - (**TEXT**) -, dann ändern Sie den vorgegebenen Text und beschreiben den tatsächlichen Arbeitsumfang!
- E-Arbeitsgangnummern müssen natürlich mit einer präzisen technischen Arbeitsbeschreibung versehen werden!
- Werden die oben genannten Punkte nicht beachtet, dann ist eine Abrechnung der Arbeitszeit nicht möglich bzw. wird rückbelastet.

Abrechnung von Schmierstoffen

Eine Verwendung von Fremd Teilenummern zur Abrechnung ist nicht möglich. Die aufgeführten Teilenummern werden im Stammband geführt, d.h. das Update dieser Preise erfolgt automatisch mit dem allgemeinen Preisupdate. Vom System werden die Preise 1:1 vergütet, ein Handling ist nicht vorgesehen.
Die aktuelle Vergütungshöhe der Schmierstoffe entnehmen Sie bitte der aktuellen Kommunikation der Garantieabteilung.

2.8. Schadteile

Aufbewahrung:

- Alle ausgebauten, von Iveco vergüteten Teile gehen in den Besitz der Iveco.
- Grundsätzlich müssen alle Schadteile – **bis 12 Monate nach Garantiebeginn** – die über Iveco abgerechnet werden, 12 Wochen ab Reparaturfertigstellungs-Datum – **auch Batterien** – aufbewahrt werden. Vor Ort in Ihrem Schadteillager!
  Diese Vorgabe ist jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufbar.
- Teile aus dem Umfang eines Wartungsdienstes brauchen nicht aufbewahrt zu werden.
- Austauschteile und Großaggregate müssen auch weiterhin immer zurückgeschickt werden.
- Das Schadteillager ist in einem trockenen Raum. Hier werden die Schadteile gelagert, sortiert nach Claimnummer (oder Reparaturauftragsnummer), versehen mit einem nach Vorgabe ausgefüllten Schadteilanhänger, bzw. versehen mit eindeutiger Zuordnung zum Reparaturauftrag oder Claim.
- Nach Ablauf der 12-Wochenfrist sind die Teile zu zerstören und fachgerecht zu entsorgen, damit eine weitere Verwendung nicht mehr möglich ist.
- Bei einer Revision oder Iveco Kontrolle vor Ort werden die Vorgaben strengstens überprüft.
- Nichtbeachtung führt unweigerlich zur Ablehnung oder Rückbelastung des falsch abgewickelten Schadensfalles, bzw. zu einer Rückbelastung mit Hochrechnung.

Schadteile vor einem Revisions-/Audittermin:

- Zum besseren Verständnis von Reparaturabläufen kann nach Aufforderung, vor einem Revisions-/ Audittermin, eine 100 % Aufbewahrungspflicht angeordnet werden.
- Ab Bekanntgabe des Termins müssen dann alle Teile, die zu Lasten Iveco abgerechnet werden, wie oben beschrieben aufbewahrt werden.

- Diese Aufbewahrungspflicht endet in der Regel nach dem Revisions-/ Audittermin, kann allerdings, nach einem negativen Revisions-/ Auditergebnis auch ausgedehnt werden.

Aufbewahrungspflicht nach Anweisung der Zentrale:

- Fällt ein Partner bei der Abrechnung von Leistungen zu Lasten Iveco negativ auf, dann kann ebenfalls eine 100 % Aufbewahrungspflicht von Schadteilen angeordnet werden.
- Bei besonders umfangreichen, oder auffälligen Reparaturen kann die Zentrale eine besondere Aufbewahrungspflicht bis auf Widerruf aussprechen.

Empfehlung:

- Im eigenen Interesse empfehlen wir Ihnen, in kritischen- oder Zweifelsfällen Schadteile vollständig sicherzustellen und eine angemessene Zeit aufzubewahren, bis eventuelle Fragen endgültig geklärt und Leistungen vergütet sind.

Schadteilversendung

- Bei einer Ablehnung wird das Teil Kundeneigentum.
- **Es werden nur Teile – Ausnahme Aggregate, siehe unten – aus Claims mit Status 36 und AT-Teile eingereicht. Senden Sie also keine weiteren Teile ein, denn dann werden Sie mit den Entsorgungskosten belastet!**

Schadteile

- Schadteile zu Garantie/Kulanz und WRV werden mit einer Kopie des Claims und dem **Lieferschein-DealerPortal** als Beipackzettel – vor Verschmutzung geschützt in einer Plastikhülle – eingereicht. Jedes Teil ist mit dem roten ausgefüllten Schadteilanhänger versehen.
- Nach Schadteileingang in Langenau geht der Beipackzettel/Lieferschein-DealerPortal mit der Bestätigung des Schadteileingangs an Sie zurück.

- Schadteile-**Austauschteile,** auch bei Garantie/Kulanz und WRV, müssen mit einer Extra-Sendung, versehen mit Auftragsnummer und Ident/Rechnungsnummer des bezogenen Austauschteiles eingereicht werden, an die Austauschteile-Stelle. Dies ist in Ihrem Interesse, zum Ausgleich des Altteilekontos.
  Die AT-Teile müssen sofort nach Rep.-Ende eingereicht werden auch wenn der Claim nicht im Status 36 ist.
- Die Anlieferung der Schadteile Garantie/ WRV erfolgt unfrei.
- Ein Groß-Aggregate-Tausch, der über Garantie, Kulanz oder WRV abgerechnet werden soll, ist vorab immer der Garantieabteilung zu melden, damit wird auch die richtige Steuerung der Schadteilbefundung vorgenommen. **Groß-Aggregate, egal ob Neuteil oder AT-Teil, müssen immer an Iveco zurückgeliefert werden.** Innerhalb der Rücklieferfristen erfolgt sie frei, danach gehen die Versandkosten zu Lasten des Versenders – AT.-Großaggregate und Lenkungen innerhalb von 2 Wochen, AT.-Anlasser und –Lichtmaschinen innerhalb von 5 Wochen – die Rücksendung bei Garantie, Kulanz und WRV muss immer mit dem Schadteilanhänger und der Claimkopie erfolgen.
- Der Rückversand von Schadteilen, bei unberechtigten Reklamationen (Teile i. O. bzw. Fremdverschulden) erfolgt grundsätzlich zu Lasten des Claimerstellers.

- **Entsteht durch falsches Einreichen von Schadteilen ein unnötiger Mehraufwand in der Bearbeitung, so wird der angefallene Mehraufwand an den Versender weiterberechnet.**
- **Bei Vorgaben, die nicht eingehalten werden sind wir gezwungen, Schadteile kostenpflichtig zurück zu senden. Die Schadensfälle zu diesen Schadteilen werden nicht erstattet bzw. rückbelastet.**
- Die Anlieferung der Schadteile erfolgt als Rückfracht der Neuteileanlieferung, die Vertragswerkstätten reichen, die selbst verpackten Schadteile, über den vorgeschalteten Händlerbetrieb ein.
- Claims, zu denen die rücksendepflichtigen Teile fehlen, werden nicht vergütet.

Eingereichte Schadteile müssen wie folgt eingereicht werden:

- Anschlüsse müssen verschlossen sein.
- Vorhandene Flüssigkeiten müssen abgelassen sein.
- Typenschilder dürfen nicht entfernt werden.
- Bauteile, die zur Befundung zerlegt wurden, müssen unbedingt wieder zusammengesteckt werden, nicht funktionsfähig, aber alle Teile an richtiger Stelle.

Alle Claims werden entschieden unter dem Vorbehalt des Ergebnisses der Schadteilbefundung!

Anschriften zur Rücksendung von Schadteilen:

- Partner die nicht direkt von Langenau beliefert werden, geben die Schadteile zur Rücklieferung an den vorgeschalteten Partner, der dann die Weiterleitung vornimmt.
- Die Rücksendung muss innerhalb von **3 Wochen** nach Claim Eingang in den **Status 36** erfolgen, die Claims werden erst nach Schadteileingang von uns zur Vergütung freigeben. Um möglichst wenige Claims mit Status 36 zu blockieren, senden Sie die Schadteile kurzfristig ein.
- Für Rückfragen zur Rücklieferung wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Sachbearbeiter in Langenau.

Schadteile

Adresse Schadteilrücklieferung:	**Adresse Austauschteile Rücklieferung:**
Iveco Magirus AG	Iveco Magirus AG
Schadteilbefundung	Warenannahme Fa. Kühne & Nagel
Magirusstraße 2	Magirusstraße 2
89129 Langenau	89129 Langenau

Adresse Neuteile und neue **Austauschteile** mit **Transportschäden** oder **Falschlieferungen** sowie Leergut, von Langenau bezogen, gehen grundsätzlich an:

Iveco Magirus AG
Abt. FTI
Magirusstr. 2
89129 Langenau

Schadteilanhänger (rot)

- Bezug erfolgt mit Nr. **5000 00 35** über:

  Iveco Druckschriftenlager
  LSG-R.A. Leutner
  Fax 089/31771112

3. Aufwendungsersatz (Anlage L bzw. K)

Umfang des Aufwendungsersatzes für Garantie-/ Kulanz- und WRV-Arbeiten sowie Leistungen im Rahmen von Sanierungen

Die in dieser Anlage festgelegten Bestimmungen legen den Umfang des Aufwendungsersatzes für Garantie-/ Kulanz- und WRV-Arbeiten sowie Leistungen im Rahmen von Sanierungen fest.

1. Definitionen

Die folgenden Definitionen gelten für die gesamten Richtlinien:

1.1. Assistance Non-Stop ist der 24h-Pannendienst, den Iveco seinen Kunden anbietet und der durch den Servicepartner durchgeführt wird.

1.2. Claim ist der Antrag des Servicepartners auf Ersatz der von ihm getätigten Aufwendungen für Garantie-/ Kulanz-/ oder WRV-Arbeiten sowie Leistungen im Rahmen von Rückrufaktionen.

1.3. DMS (Dealer Management System) ist das EDV-System des Servicepartners.

1.4. Fremdleistungen sind Leistungen, die nicht durch einen Iveco-Servicepartner oder eine Iveco-Vertragswerkstatt durchgeführt werden können, wie z.B. Lackier- oder Karosseriearbeiten.

1.5. Fremdteile sind Teile, die keine Iveco-Ersatzteile sind und die nicht von Iveco geliefert werden können.

1.6. Garantie ist ein Vertrag, den Iveco mit einem Kunden abschließt und der neben der gesetzlichen Sachmangelhaftung Ansprüche des Kunden gegenüber Iveco auf Reparatur und Wartung an seinem Iveco-Fahrzeug zu den jeweiligen Garantiebedingungen begründet.

1.7. Handling ist der Aufwand, den der Servicepartner betreibt, um Reparatur- und Serviceleistungen an Iveco-Fahrzeugen anbieten zu können, und der die Kosten der Verwaltung, der Lagerhaltung, Verbrauchs-, Reinigungs- und Materialaufwand sowie Entsorgungskosten und Kleinteile umfasst.

1.8. Kulanz ist die freiwillige Übernahme von Reparatur- oder Serviceleistungen an einem Iveco-Fahrzeug, die Iveco gegenüber einem Iveco-Kunden erklärt.

1.9. Sanierung umfasst die durch Iveco oder das Kraftfahrtbundesamt (KBA) veranlassten Rückrufaktionen sowie von Iveco durchgeführte Feldaktionen. Durch Feldaktionen werden den Iveco Kunden Verbesserungen an Iveco-Fahrzeugen, die nicht sicherheitsrelevant sind, kostenlos zur Verfügung gestellt.

1.10. WRV ist ein Wartungs- und Reparatur- Vertrag, den ein Kunde mit Iveco abschließt.

2. Arbeitsleistung

Soweit in den nachfolgenden Regelungen keine abweichende oder weitergehende Regelung getroffen wird, wird die von dem Servicepartner aufgewendete Arbeitsleistung mit dem zum Zeitpunkt der Reparaturannahme gültigen und von Iveco genehmigten Stundenverrechnungssatz multipliziert mit dem jeweiligen Arbeitswert (AW) erstattet. Der Arbeitswert ergibt sich aus dem Arbeitswertekatalog (CRT), der dem Servicepartner in Form einer DVD vorliegt und über die Internetseite www.iwd.iveco.com in seiner jeweils aktuellen Fassung abgerufen werden kann. Basis der im Arbeitswertekatalog angegebenen Zeiten ist die Stunde mit 10 AW.

Der Stundenverrechnungssatz beträgt bei Garantieleistungen 100 %.

2.1. Assistance Non-Stop

Hat der Servicepartner seine Leistung im Rahmen der Assistance Non Stop erbracht, die durch das Iveco Customer Center beauftragt wurde, erhöht sich der Stundenverrechnungssatz

um 25 % in der Zeit ab Geschäftsschluss bis 22.00 Uhr (Montag bis Freitag),

um 50 % in der Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr,

um 25 % an Samstagen von 6.00 Uhr bis 14.00 Uhr,

um 50 % an Samstagen von 14.00 Uhr bis 24.00 Uhr,

um 100 % an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen.

Die Zuschläge müssen aufgegliedert im Claim aufgeführt werden. Die Abrechnung erfolgt mit dem Schadensfall „Notdiensteinsatz“. Insofern gelten die in der Anlage K festgelegten Bestimmungen.

2.2. WRV

Bei Arbeiten im Rahmen von WRV reduziert sich die Erstattung der Arbeitsleistung um 10 %.
Der Servicepartner nimmt an dem *Performance Programm* gemäß den jährlichen *Performance Programm*-Rundschreiben teil. Das *Performance Programm* startet ab dem 01.01.2014 mit einer Einführungsphase ohne Wertung. Ab dem 01.07.2014 beginnt die erste Messphase.

Iveco kann die im Performance Programm bestimmten Kennzahlen mit einer Änderungsfrist von drei Monaten zum Jahresende ändern, jedoch erstmals mit Wirkung zum 01.01.2016. Soweit es sich bei den im Performance Programm genannten Schwellenwerten um von vornherein zeitlich befristete Werte handelt, enden diese automatisch mit dem Ablauf der jeweiligen Befristung. Iveco kann diese zeitlich befristeten Schwellenwerte für einen weiteren zeitlich befristeten Zeitraum inhaltsgleich oder in geänderter Form wiederholen.

2.3. Änderung des Stundenverrechnungssatzes

Die Änderung des Stundenverrechnungssatzes ist mittels des auf www.iveco-kundendienst.de verfügbaren Formulars bei der Iveco Garantieabteilung zu beantragen. Dem Antrag sind jeweils eine Rechnung an einen Stammkunden sowie einen Durchgangskunden beizufügen, aus denen der höhere Lohnstundenverkaufspreis ersichtlich ist.

Die Anpassung erfolgt einmal jährlich. Im Einzelfall kann eine weitere jährliche Anpassung erfolgen, wenn der Servicepartner dringende betriebliche Gründe nachweist, die eine weitere Anpassung begründen. Die Anpassung erfolgt entsprechend der Änderung des verwendeten externen Stundenverrechnungssatzes. Der geänderte Stundenverrechnungssatz gilt ausschließlich für Reparaturen, die nach Mitteilung der Änderung begonnen wurden. Iveco ist berechtigt, die Angaben hinsichtlich der Höhe der Stundenverrechnungssätze jederzeit zu überprüfen. Sollte der gemeldete Stundenverrechnungssatz nicht mit dem tatsächlich verwendeten übereinstimmen, ist Iveco berechtigt, zu viel geleistete Beträge zurückzufordern.

3. Material

Soweit in den nachfolgenden Regelungen keine abweichende oder weitergehende Regelung getroffen wird, wird der von dem Servicepartner aufgewendete Aufwand für Iveco-Ersatzteile mit den bei Reparaturannahme gültigen Einkaufspreisen für diese Ersatzteile ersetzt.

3.1. Garantieleistungen (GS F, A, P, D, Q, L, J, I, 4, 5, 6)

Die im Rahmen von Garantiearbeiten (mit den Garantieschlüsseln F, A, P, D, Q, L, J, I, 4, 5, 6) verwendeten Iveco-Ersatzteile werden zusätzlich mit Handling erstattet. Handling ist 15 % des Einkaufspreises berechnet auf Basis einer Einzelbestellung.

3.2. Sanierung

Die bei einer Sanierung verwendeten Iveco-Ersatzteile werden nach der jeweiligen Vorgabe „Sanierung“ zuzüglich Handling in Höhe von 15 % des Einkaufspreises berechnet auf Basis einer Einzelbestellung erstattet.

3.3. WRV

Die bei WRV-Leistungen verwendeten Iveco-Ersatzteile, ausgenommen Großaggregate, werden mit dem Bruttolistenpreis minus Rabatt ersetzt. Der Rabatt bemisst sich wie folgt:

P	22,5 %
Q	17 %
R	15 %
S	12 %
T	15 %
U	10 %
V	10 %

W	10 %
X	10 %
Y	10 %
Z	0 %

3.4. Großaggregate

Sofern der Servicepartner im Rahmen von Garantie- oder Kulanzarbeiten Großaggregate verbaut, werden diese dem Servicepartner durch Iveco kostenfrei gestellt. Werden Großaggregate im Rahmen von WRV-Arbeiten verbaut, kann der Servicepartner diese von Iveco kostenfrei gestellt bekommen oder direkt bestellen. Falls der Servicepartner ein Großaggregat direkt bestellt, ersetzt Iveco den bei Reparaturannahme gültigen Listenpreis abzüglich den in Artikel 3.3. genannten Rabatten.

Werden die Aggregate von Iveco kostenfrei gestellt, erstattet Iveco dem Servicepartner zusätzlich ein Handling als Pauschalwert wie folgt:

Motoren:	Daily	EUR 150,00
	Eurocargo	EUR 300,00
	Heavy	EUR 500,00
Getriebe, Achsköpfe und Antriebsachsen:	Daily	EUR 100,00
	Eurocargo	EUR 100,00
	Heavy	EUR 100,00

4. Fremdleistung und Fremdteile

Bei Garantie- und WRV-Leistungen werden Fremdteile oder Fremdleistungen netto zuzüglich Handling in Höhe von 10 % des Nettowertes der Fremdleistung, jedoch begrenzt auf höchstens EUR 100,00 je Schadensfall ersetzt. Handling wird nicht erstattet soweit die Fremdleistungen gesetzliche Untersuchungen, Abschleppen und Werkstattwagenpauschalen betreffen.

5. Zusatzleistungen bei Außenmontage

Erbringt der Servicepartner im Rahmen von Garantie– oder WRV– Arbeiten eine Leistung, die vom Customer Center in Auftrag gegeben wurde, wird dem Servicepartner für den Einsatz seines Werkstattwagens EUR / Km 1,05 ersetzt.

4. Claim Einreichung und Überprüfung (Anlage M bzw. L)

Ersatz von Aufwendungen für Garantie-/ Kulanz- und WRV-Arbeiten sowie Leistungen im Rahmen von Sanierungen

1. Grundsätzliche Bestimmungen

1.1. Der Servicepartner erbringt im Auftrag von Iveco gemäß den in dieser Anlage und der Anlage K sowie im Iveco-Servicepartnervertrag enthaltenen Bestimmungen die nachfolgend aufgeführten Reparatur- und Serviceleistungen an Iveco-Fahrzeugen soweit

(i) die erbrachte Leistung von einem Garantie- oder Wartungs- und Reparaturvertrag, den Iveco mit dem Kunden abgeschlossen hat, erfasst ist,

(ii) auf Grund einer von Iveco gegenüber dem Kunden zugesagten Kulanzentscheidung oder

(iii) im Rahmen einer von Iveco initiierten Sanierung erbracht wurde.

Der Ersatz der für diese Leistungen getätigten Aufwendungen richtet sich nach den in dieser Anlage geregelten Richtlinien. Der Umfang des Aufwendungsersatzes bestimmt sich nach Anlage L.

1.2. Iveco leistet alle Zahlungen zum Ersatz dieser Aufwendungen an den Servicepartner endgültig nur dann, wenn alle formalen und sachlichen Voraussetzungen nach den in dieser Anlage sowie in der Anlage K enthaltenen Richtlinien vollständig und ordnungsgemäß erfüllt und nachgewiesen sind. Ist das nicht der Fall, besteht kein Anspruch des Servicepartners auf die nach diesen Richtlinien gewährten Zahlungen, und Iveco kann bereits gewährte Zahlungen vom Servicepartner zurückfordern und/oder vom Servicepartner beantragte, aber noch nicht geleistete, Zahlungen an den Servicepartner verweigern. Iveco leistet daher alle Zahlungen auf Basis dieser Richtlinien stets unter dem ausdrücklichen Vorbehalt der Überprüfung der Berechtigung des Servicepartners, diese Zahlungen endgültig behalten zu dürfen.

2. Einreichen eines Claims

2.1. Der Servicepartner hat einen Claim unter Angabe der jeweiligen Claim-Nummer sowie der SAP Claim-Nummer bei Iveco innerhalb von sechs Wochen nach Abschluss der Reparatur oder Serviceleistung bei Iveco einzureichen. Claims aus Sanierungen müssen sofort eingegeben werden.

2.2. Iveco wird die eingereichten Claims manuell überprüfen. Entspricht die Einreichung des Claims den Vorgaben und ist der Claim nicht offensichtlich unbegründet, erfolgt die Auszahlung an den Servicepartner unter dem Vorbehalt einer Nachprüfung nach Artikel 3.

3. Überprüfung

Die Feststellung der endgültigen Berechtigung für alle dem Servicepartner seitens Iveco auf Basis dieser Richtlinien gewährten Zahlungen erfolgt im Wege einer Überprüfung aller für Claims relevanten Sachverhalte bei dem Servicepartner, insbesondere der durch den Servicepartner vorzuhaltenden Unterlagen bzw. anderer prüffähiger (elektronischer) Dokumente und Informationen sowie der Schadteile.

Die Überprüfung kann im Wege einer Einzelprüfung oder einer vollumfänglichen Überprüfung aller Claims (Audit) durch Iveco oder einen von Iveco beauftragten Dritten durchgeführt werden. Sofern lediglich einzelne Claims überprüft werden (Einzelprüfung), ist Iveco berechtigt, jederzeit nach vorheriger Anmeldung während der üblichen Geschäftszeiten des Servicepartners die Ordnungsmäßigkeit der Abrechnungen von Claims, sowie andere damit im Zusammenhang stehende Unterlagen vor Ort beim Servicepartner zu überprüfen.

3.1. Prüfunterlagen

Der Servicepartner ist verpflichtet, alle die auf Basis dieser Richtlinien gewährten Zahlungen betreffenden Prüfunterlagen für die Dauer von mindestens zwei Jahren, gerechnet vom jeweils letzten Erhalt einer jeweiligen Zahlung an, aufzubewahren. Soweit eine Überprüfung zu diesem Zeitpunkt noch nicht abgeschlossen ist, hat der Servicepartner die für die Überprüfung erforderlichen Unterlagen sowie die Schadteile bis zu deren Abschluss aufzubewahren. Mit Abschluss der Überprüfung und der Erklärung von beiden Parteien, das Prüfergebnis vorbehaltlos anzuerkennen, ist der Servicepartner nicht mehr verpflichtet, die diese Überprüfung betreffenden Unterlagen und Schadteile aufzubewahren.

Soweit bei einer Überprüfung Unterlagen, Informationen oder Daten mit Bezug auf natürliche Personen, insbesondere Kunden oder Mitarbeiter des Servicepartners, Prüfungsgegenstand sind, sorgt der Servicepartner nach Möglichkeit eigenverantwortlich für die Erfüllung insbesondere aller datenschutzrechtlichen Voraussetzungen für deren Offenlegung gegenüber Iveco, indem er zum Beispiel erforderliche schriftliche datenschutzrechtliche Einwilligungserklärungen betroffener Dritter vor Durchführung der Prüfung einholt. Der Servicepartner sichert Iveco hierbei zu, dass alle datenschutzrechtlichen Voraussetzungen für eine Offenlegung gegenüber Iveco zum Zwecke der Prüfung der für Claims relevanten Informationen vorliegen. Für den Fall, dass der Servicepartner die Erfüllung aller datenschutzrechtlichen Voraussetzungen teilweise oder vollständig nicht zusichern kann oder will, ist der Servicepartner verpflichtet, Iveco hiervon unverzüglich vor Beginn einer Prüfung schriftlich in Kenntnis zu setzen.

3.2. Audit

Eine vollumfängliche Überprüfung aller Claims (Audit) kann in der Regel höchstens ein Mal pro Kalenderjahr durchgeführt werden. Stellt Iveco bei einer Überprüfung eine Fehlerquote (Verhältnis zwischen dem fehlerhaften Wert und dem Gesamtwert der geprüften Ansprüche) von mehr als 5 % fest, ist Iveco zu weiteren Überprüfungen berechtigt.

3.2.1. Iveco informiert den Servicepartner spätestens vier Wochen im Voraus über ein anstehendes Audit und das Datum des Prüftermins. Der Servicepartner ist verpflichtet, Iveco gegenüber unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von einer Woche, diesen mitgeteilten Prüftermin zu bestätigen, es sei denn, der Servicepartner legt schriftlich dar und weist nach, dass er aus wichtigen Gründen daran gehindert ist, diesen Prüftermin einzuhalten.

Für diesen Fall ist der Servicepartner verpflichtet, mit Iveco unverzüglich einen Ersatztermin zu vereinbaren. Falls bei Iveco auf Grund entsprechender Umstände der begründete Verdacht besteht, dass der Servicepartner vorsätzlich nicht bestehende Ansprüche erhoben oder falsche Anträge gestellt hat, und falls die Prüfung durch die Ankündigung des Prüftermins voraussichtlich beeinträchtigt wird, kann Iveco die Ankündigungsfrist von mindestens vier Wochen verkürzen oder die Prüfung unangekündigt durchführen. Zu einem Prüftermin müssen die Prüfunterlagen vollständig vorliegen, es sei denn, der Servicepartner legt vorher schriftlich dar und weist nach, dass er aus wichtigen Gründen daran gehindert war, diesen Termin einzuhalten. Ansonsten behält sich Iveco vor, die nach diesen Richtlinien gewährten oder noch zu gewährenden Zahlungen zurückzufordern. Bei der Vereinbarung des Termins zur Prüfung kann Iveco verlangen, dass vom Servicepartner bis zur Prüfung alle Schadteile aufbewahrt werden, die im Rahmen der Claims gegenüber Iveco abgerechnet worden sind. Soweit Schadteile fehlen und eine Überprüfung der Claims dadurch nicht möglich ist, kann Iveco die entsprechenden Zahlungen für diese Claims vom Servicepartner zurückfordern.

3.2.2. Iveco bzw. die von Iveco beauftragten Dritten sind zur Durchführung dieser Überprüfung berechtigt, die Geschäfts-, Betriebs- und Lagerräume sowie –plätze des Servicepartners, soweit sie der Geschäftstätigkeit nach dem Servicepartnervertrag mit Iveco dienen, während der üblichen Geschäftszeiten zu betreten und in die durch den Servicepartner vorzuhaltenden, für den Nachweis der Voraussetzungen für die Claims geeigneten Prüfunterlagen Einsicht zu nehmen sowie auf eigene Kosten Kopien zu fertigen. Für den Zeitraum der gesamten Prüfung stellt der Servicepartner dem bzw. den Prüfer(n) einen Arbeitsplatz mit Internetanschluss zur Verfügung. Sollte in Einzelfällen eine bestimmte vorzuhaltende Prüfunterlage nicht vorliegen, ist die Berechtigung für den entsprechenden Claim vom Servicepartner anhand anderer prüffähiger, für den Nachweis der Voraussetzungen für den entsprechenden Claim geeigneter, Dokumente Iveco gegenüber entsprechend nachzuweisen.

3.2.3. Bei einer Prüfung werden alle Claims, maximal zwölf Monate rückwirkend vom Prüftermin, geprüft. Bei einem kurzfristig angesetzten Termin oder bei einer Nachprüfung erfolgt dies rückwirkend bis maximal zum letzten Prüftermin. Rückforderungen werden nur durchgeführt an Claims aus diesem Zeitraum. Die Prüfung kann auch im Wege einer Stichprobe durchgeführt werden. Sollte sich während einer stichprobenartigen Überprüfung herausstellen, dass die geleisteten Beträge im Ganzen oder teilweise von Iveco nur fälschlicherweise dem Servicepartner erstattet wurden sind entweder,

(a) die Ergebnisse der Überprüfungen proportional auf alle durch Iveco in dem Zeitraum, auf den sich die entsprechenden Überprüfungen beziehen, getätigten Erstattungen zu übertragen und eine Fehlerquote (Verhältnis zwischen dem fehlerhaften Wert und dem Gesamtwert der geprüften Ansprüche) festzulegen. Der Servicepartner zahlt an Iveco einen Betrag, der berechnet wird, indem die Fehlerquote auf alle von Iveco an den Servicepartner in dem Zeitraum, auf den sich die Überprüfungen beziehen, getätigten Erstattungen hochgerechnet wird; oder

(b) der Servicepartner entscheidet sich dafür, eine zusätzliche vollständige Überprüfung aller im Bezugszeitraum entsprechend erstatteten Beträge durchzuführen, wenn der Servicepartner der Ansicht ist, dass ein gemäß den vorstehenden Erklärungen proportional berechneter Betrag einen ungerechtfertigten Nachteil für den Servicepartner mit sich bringen würde. In diesem Fall sind die vollständigen im Rahmen der Gesamtüberprüfung errechneten Beträge zu erstatten. Iveco behält sich vor, die dadurch entstandenen Mehrkosten anteilig zu fordern.

3.2.4. Zum Ende eines Audits werden in einem Abschlussgespräch alle zweifelhaften bzw. nicht ausreichend nachgewiesenen Claims und deren Details erläutert. Bei diesem Abschlussgespräch muss ein vertretungsberechtigter Verantwortlicher anwesend sein. Auf Nachfrage des Servicepartners wird Iveco den Prozess der stichprobenartigen Überprüfung offenlegen.

5. Details zu speziellen Servicevertrags-Kunden

5.1. Deutsche Post

- Die Fahrzeuge haben meistens einen **Instandhaltungsvertrag** ähnlich dem **Servicevertrag (3XL).** Abgedeckt sind damit fast alle Fahrzeugbauteile, incl. Aufbau, Wechselsystem. Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- Die Fahrzeuge haben in der Regel 2 Jahre (eventuell auch 3 Jahre) Garantie, Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- Die Aufbauten - Koffer, Kasten, Wechselsysteme, LBW - haben in der Regel ebenfalls 2 Jahre Garantie.
  Achtung: Die Abrechnung eines Schadens erfolgt hier immer über den Lieferanten / Aufbauer, aber nicht über Iveco.

- **Achtung**: Leistungen zu den Bauteilen Ladebordwand – dazu gehört auch die Wartung und die UVV – sind oft über den Bordwandhersteller abgedeckt, Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- **Die Bauteile und Vorgaben die bei normalen 3XL Verträgen ausgeschlossen bzw. vorgegeben sind, sind hier ebenfalls gültig. Ausnahmen siehe Tabelle unten**
- Der Reparaturauftrag von der Post erfolgt mittels "Mängelmeldung", die natürlich mit den Auftragsunterlagen aufbewahrt werden muss. Werden während der Reparatur weitere Schäden festgestellt, dann wird der Reparaturauftrag nach den Vorgaben erweitert. Als Ausnahme reicht hier die Unterschrift des Werkstattleiters.
- Verlangt der Kunde Leistungen die nicht über einen gültigen Fahrzeugdienst oder nach untenstehender Tabelle abgedeckt sind, dann fragen Sie vorab den Kundenbetreuer.

- **Kundenbetreuer sind:**

Herr Wolfgang Pinzer
Außendienst
Fax: 089/31771-365
Mobil: 0160/90458203
wolfgang.pinzer@cnhind.com

Herr Peter Dwornik
Innendienst
Tel. 089/31771-375
Fax: 089/31771-365
Mobil: 0160/90458054
peter.dwornik@ cnhind.com

Herr Sven Warnstädt
Außendienst, speziell für Aufbauten „**Sommer**“ und „**Brüggen**“
Tel: 05351/5539-038
Fax: 05351/5539-206
Mobil: 0160/90457860
sven.warnstaedt@cnhind.com

Herr Ralf Kahle
Außendienst, speziell für „**Elektro-Daily**“
Tel.: 0511/7633520
Fax: 0511/7633521
Mobil: 0160/90458093
ralf.kahle@ cnhind.com

Aufbauhersteller und Lieferanten:

Zu Aufbauten und Aufbauherstellern beachten Sie besonders:

- http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ ……
- Und die CSI 17/2011, TSI 04/2012 und TSI 09/2013.

Bär Ladebordwand:

- Gerd Bär GmbH, Pfaffenstr. 7, 74078 Heilbronn
- Tel: 07131/2877 79
- Fax: 07131/2877 85

Brüggen:

- Internet: http://www.brueggen-gmbh.de/index.php/ct-menu-item-1/ct-menu-item-33/ct-menu-item-37
- **Benutzername**: iveco **Passwort**: brueggen2013

Continental Euro-Service:

- Tel: 0511/938-2000
- Fax: 0511/938-2001

Dautel Ladebordwand:

- Herr Martin Tel: 07131/407-235
- Herr Reuter Tel: 07131/407-193
- Kundendienst Fax: 07131/407-333

Sommer:

- Internet: http://www.sommer-online.de/index.php?id=9
- **Benutzername**: daily / **Passwort**: 35S11

Saxxas:

- Internet, noch nicht aktiv, bis zur Freischaltung Informationen zu Saxxas unter:
- http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ Saxxas

Zusätzliche Bauteile im Vertrag:		
Bauteil und Schaden	Abrechnung nur mit gültigem Fahrzeugdienst	Sonstiges
Abschleppen	-RYA03 ANS 24H - ABSCHLEP-PEN	
Abschmieren komplett mit Aufbau und LBW	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	Alle Fahrzeuge müssen zusätzlich halbjährlich zwischen den M Wartungen abgeschmiert werden. 6x2 mit gelenkter NA müssen bei jedem Werkstattaufenthalt abgeschmiert werden.
Aufbau	-RYX12 AUFBAU	
BGV D29	-RYX18 Gesetzliche Sonderuntersuchung	
Glühbirnen	-RYX05 GLUEHBIRNEN	
Holen & Bringen	-RYX15 HOLEN & BRINGEN	
LBW mit UVV	-RYX11 LADEBORD. (Inklusive) -RYX75 LBW (BAER) -RYX76 LBW (DAUTEL)	Abrechnung zu Lasten Iveco. Abrechnung mit Wartung + UVV zu Lasten Bär. Abrechnung mit Wartung + UVV zu Lasten Dautel.
Notdiensteinsatz	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	Kostenübernahme auch hier nur wenn das Fahrzeug mit eigener Kraft die Werkstatt nicht erreicht bzw. verkehrsunsicher ist.
Polsterteile Verschleiß	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	
Radio, Kommunikationsgeräte, Rückfahrkamera,	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	
Reifen	-RYX77 REIFEN (Conti)	Abrechnung zu Lasten Conti.
Überbrückungsfahrzeug	-RYX14 ERSATZFAHRZEUG	Nur nach Freigabe Iveco.
Wartungen, bei Fahrzeugen mit Zeitwartung	-MYM01 WARTUNG	Letzte Wartung zum Servicevertrag Ende zu Lasten Iveco
Verbandskasten	-RYX18 Gesetzliche Sonderuntersuchung	Wenn der Inhalt das Verfalldatum überschritten hat, dann wird er zu Lasten Iveco ausgetauscht.

Wartungsarbeiten an Aufbauten	-RYX12 AUFBAU	Daily, Arbeiten durchführen nach BGV Arbeitsblatt! Siehe BGV! EuroCargo, siehe Internetplattform vom Aufbauhersteller!
Wechselrahmen	-RYX12 AUFBAU	

Beachten Sie auch regelmäßig Hinweise zu Reparaturen, Umbaumaßnahmen, Aufbauten usw. unter:

http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ ……

5.2. REWE

- Die Fahrzeuge haben 2 Jahre Garantie (eventuell auch 3 Jahre), Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- Die Aufbauten und LBW haben ebenfalls 2 Jahre Garantie.
  Die Abrechnung eines Schadens erfolgt hier immer über den Lieferanten / Aufbauer, aber nicht über Iveco.

- **Die Bauteile und Vorgaben die bei normalen 3XL Verträgen ausgeschlossen bzw. vorgegeben sind, sind hier ebenfalls gültig.**

Zusätzliche Bauteile im Vertrag:		
Bauteil und Schaden	Abrechnung nur mit gültigem Fahrzeugdienst	Sonstiges
Abschleppen	-RYA03 ANS 24H - ABSCHLEPPEN	
Abschmieren komplett mit Aufbau und LBW	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	Alle Fahrzeuge müssen zusätzlich halbjährlich zwischen den M Wartungen abgeschmiert werden. 6x2, mit gelenkter NA, müssen bei jedem Werkstattaufenthalt abgeschmiert werden. Fahrzeuge mit Zentralschmierung müssen manuell abgeschmiert werden, wenn die ZSA die Schmierstellen nicht optimal versorgt.
Aufbau	-RYX12 AUFBAU	Ohne Kühlgerät
Glühbirnen	-RYX05 GLUEHBIRNEN	

Holen & Bringen	-RYX15 HOLEN & BRINGEN	
LBW mit UVV	-RYX11 LADEBORDWAND (Inklusive)	Abrechnung zu Lasten Iveco.
Batterie LBW	-RYX11 LADEBORDWAND (Inklusive)	Abrechnung zu Lasten Iveco.
LBW Anhängersteuerung	-RYX11 LADEBORDWAND (Inklusive)	Zu Lasten Iveco, Abrechnung der Bauteile im LKW.
Rückfahrkamera	-RYX13 RUECKFAHRKAMERA	
Polsterteile nach Verschleiß, keine Gewaltschäden	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	
Schleuderkette	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	wenn im Iveco Lieferumfang!

Beachten Sie auch regelmäßig Hinweise zu Reparaturen, Umbaumaßnahmen,Aufbauten usw. unter:

http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ ……

- Verlangt der Kunde Leistungen die nicht über einen gültigen Fahrzeugdienst oder nach obenstehender Tabelle abgedeckt sind, dann fragen Sie vorab den Kundenbetreuer.
- **Kundenbetreuer ist:**
  Herr Ralf Kahle
  Flottenbetreuung Außendienst
  Tel.: 0511/7633520
  Fax: 0511/7633521
  Mobil: 0160/90458093
  ralf.kahle@cnhind.com

5.3. Coca Cola

- Die Fahrzeuge haben 2 Jahre Garantie (eventuell auch 3 Jahre), Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- Die Aufbauten und LBW haben ebenfalls 2 Jahre Garantie.
  Die Abrechnung eines Schadens erfolgt hier immer über den Lieferanten / Aufbauer, aber nicht über Iveco.

- Leistungen zu Bauteilen an der Ladebordwand – dazu gehört auch die Wartung und die UVV – sind oft über den Bordwandhersteller abgedeckt.
- **Die Bauteile und Vorgaben die bei normalen 3XL Verträgen ausgeschlossen bzw. vorgegeben sind, sind hier ebenfalls gültig.**

Zusätzliche Bauteile im Vertrag:		
Bauteil und Schaden	Abrechnung nur mit gültigem Fahrzeugdienst	Sonstiges
Abschleppen	-RYA03 ANS 24H - ABSCHLEPPEN	
Abschmieren komplett mit Aufbau und LBW	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	Alle Fahrzeuge müssen zusätzlich halbjährlich zwischen den M Wartungen abgeschmiert werden. 6x2 mit gelenkter NA müssen bei jedem Werkstattaufenthalt abgeschmiert werden.
Aufbau	-RYX12 AUFBAU	
Glühbirnen	-RYX05 GLUEHBIRNEN	
Ladungssicherung Aufbau	-RYX12 AUFBAU	Wird durchgeführt während der HU von der Prüforganisation.
LBW mit UVV	-RYX11 LADEBORDWAND (Inklusive) -RYX76 LBW (DAUTEL)	Abrechnung zu Lasten Iveco. Abrechnung mit Wartung + UVV zu Lasten Dautel.
Motoröl nachfüllen	-RYX04 NACHFUELLUNGEN	
Reifen	-RYX77 REIFEN (Conti)	Abrechnung zu Lasten Conti.
Wartungen	-MYM01 WARTUNG	Letzte Wartung zum Servicevertrag Ende zu Lasten Iveco

Beachten Sie auch regelmäßig Hinweise zu Reparaturen, Umbaumaßnahmen, Aufbauten usw. unter:

http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ ……

- Verlangt der Kunde Leistungen die nicht über einen gültigen Fahrzeugdienst oder nach obenstehender Tabelle abgedeckt sind, dann fragen Sie vorab den Kundenbetreuer.
- **Kundenbetreuer ist:**
  Herr Ralf Kahle
  Flottenbetreuung Außendienst
  Tel.: 0511/7633520
  Fax: 0511/7633521
  Mobil:0160/90458093
  ralf.kahle@cnhind.com

Dautel Ladebordwand:

- Herr Martin Tel: 07131/407-235
- Herr Reuter Tel: 07131/407-193
- Kundendienst Fax: 07131/407-333

5.4. Bofrost* Servicevertrag

- Die Fahrzeuge haben 2 Jahre Garantie (eventuell auch 3 Jahre), Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- Zu jedem Claim gehört eine Kopie des **Reparaturauftrags** (immer auch bei anderen Kunden), der vor Ort aufbewahrt wird. Der Kunde Bofrost* verlangt mit jeder Rechnung eine Auftragskopie.
- **Wartungen** werden jährlich durchgeführt
- **Kühlgerät** und Aufbau sind nicht im Servicevertrags-Umfang.
  Es ist sicherzustellen das die Kühlanlage bei Reparaturen und Wartungen ständig unter Kälte stehen. Dafür ist eine Anschlußmöglichkeit mit 380 Volt CE am Aufbau vorhanden.

  Bei Ausfall der Kälteanlage ist umgehend der Niederlassung (Bofrost*) bzw. die Kältefirma zu benachrichtigen.

- **Die Bauteile und Vorgaben die bei normalen XXL Verträgen ausgeschlossen bzw. vorgegeben sind, sind hier ebenfalls gültig.**

Zusätzliche Bauteile im Vertrag:		
Bauteil und Schaden	Abrechnung nur mit gültigem Fahrzeugdienst	Sonstiges
Abschleppen	-RYA03 ANS 24H - ABSCHLEPPEN	
BGV D29	-RYX18 Gesetzliche Sonderuntersuchung	
Gesetzl. Untersuchungen	-RYX16 GESETZLICHE UNTERSUCH-UNGEN	zum Servicevertrag Ende zu Lasten Iveco
Glühbirnen	-RYX05 GLUEHBIRNEN	
Polsterteile Verschleiß	-RYT01 HAUPT GRUPPEN + ab Garantiebeginn 01.01.2009	Einmal während der Vertragszeit darf das Fahrer-Sitzkissen zu Lasten Servicevertrag erneuert werden.
Wartung = Zeitwartung	-MYM01 WARTUNG	Letzte Wartung zum Servicevertrag Ende zu Lasten Iveco

Beachten Sie auch regelmäßig Hinweise zu Reparaturen, Umbaumaßnahmen, Aufbauten usw. unter:

http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ .....

- Verlangt der Kunde Leistungen die nicht über einen gültigen Fahrzeugdienst oder nach obenstehender Tabelle abgedeckt sind, dann fragen Sie vorab den Kundenbetreuer.
- **Kundenbetreuer ist:**
  Herr Robert Hora
  Flottenbetreuung Innendienst
  Tel.: 089/31771-370
  Fax: 089/31771-469
  Mobil: 0160/90458084
  robert.hora@cnhind.com

5.5. HOYER Mineralöl-Logistik

- Die Fahrzeuge haben 2 Jahre Garantie (eventuell auch 3 Jahre), Fahrzeugdienste im DealerPortal SAP beachten.
- **Sicherheits-Check:** Diese Prüfarbeit wird nach dem Arbeitsblatt „Sicherheits-Check Mineralöl" der Fa. Hoyer durchgeführt. Kostenübernahme Servicevertrag 6x pro Jahr.

  Sicherheits-Check

  Schadenskodierung: **000 293015 090 0 IVECO 293015 090 Kein Schaden**

  Arbeitsgangnummer: **E Hoyer Sicherheits-Check**

  Arbeitszeit: **10 AW**
  5 AW (in Verbindung mit einer HU oder SP)

  Die Abrechnung erfolgt in einem Extraschadensfall mit GS „**R**"!

- **Die Bauteile und Vorgaben die bei normalen 3XL Verträgen ausgeschlossen bzw. vorgegeben sind, sind hier ebenfalls gültig.**

Zusätzliche Bauteile im Vertrag:		
Bauteil und Schaden	Abrechnung nur mit gültigem Fahrzeugdienst	Sonstiges
Abschleppen	-RYA03 ANS 24H - ABSCHLEPPEN	
Abschmieren komplett	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	Alle Fahrzeuge zusätzlich halbjährlich zwischen den M Wartungen abgeschmiert werden.
GGVS Prüfung	-RYT01 HAUPT GRUPPEN	
Glühbirnen	-RYX05 GLUEHBIRNEN	
Holen & Bringen	-RYX15 HOLEN & BRINGEN	
Sicherheits-Check Mineralöl	-RYR01 Hoyer-Check inklusive	Siehe oben!

Beachten Sie auch regelmäßig Hinweise zu Reparaturen, Umbaumaßnahmen, Aufbauten usw. unter:

http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Aktuelles ⇒ ……

- Verlangt der Kunde Leistungen die nicht über einen gültigen Fahrzeugdienst oder nach obenstehender Tabelle abgedeckt sind, dann fragen Sie vorab den Kundenbetreuer.
- **Kundenbetreuer ist:**
  Herr Udo Neumann
  Flottenbetreuung Außendienst
  Tel: 089/31771385
  Fax: 089/31771469
  Mobil: 0160/90458181
  udo.neumann@cnhind.com

5.6. Europcar-Autovermietung

Der Autovermieter Europcar hat mit Iveco eine Servicevereinbarung abgeschlossen mit der Leistungen zu Wartungen und Reparaturen - ähnlich wie bei einem Servicevertrag - über Iveco-Claim abgerechnet werden.

Der Unterschied zu bestehenden Servicevertrag ist daß die Art und die Anzahl der Leistungen fest vorgegeben sind. Der Inhalt der Leistungen ist vorgegeben über das Iveco EDV System. Für Sie abrufbar über das DealerPortal SAP, mit der Fahrzeugabfrage, unter "Fahrzeugdienste".

Für jede Leistung die über Servicevertrag abgerechnet werden kann ist ein Dienst angelegt, außerdem ist angezeigt wie oft die Leistung während der Vertragszeit abgerechnet werden kann und wie oft sie schon abgerechnet wurde. Beachten Sie dazu den Ausdruck aus dem DealerPortal auf den nächsten Seiten.

Wichtig ist: Den Auftrag zur Reparatur gibt immer Europcar Autovermietung, die Zentrale in Hamburg, oder die jeweilige Europcar Station vor Ort. **Aber niemals der Fahrer, Mietkunde usw.!** Mit dem Auftrag von Europcar bekommen Sie die Nummer der Kostenstelle „**Cost Center**“ und zusätzlich die Nummer „**Werkstattauftrag**“. Diese Nummern müssen bei der Claimerstellung eingetragen werden unter "**Genehmigungsnummer**" !

Fallen nachträglich, bei der Reparatur, weitere Arbeiten an, dann ist zusätzlich eine weitere detaillierte, schriftliche Freigabe einzuholen. Eine Kostenübernahme erfolgt selbstverständlich nur nach einer lückenlosen Freigabe.

Der Fahrzeugdienst "Kupplung" beinhaltet auch Gewaltschäden. Jedoch müssen Sie den Gewaltschaden klar, mit aussagekräftigem Bildmaterial, an Europcar dokumentieren. Dieses Bildmaterial wird auch mit dem Claim an Iveco abgespeichert und im Claim muss der Gewaltschaden

mit einer aussagekräftigen Schadensbeschreibung hinterlegt werden. Weiter muss unter Ersatzteilgarantie in dem Feld " **TN/SN eingebautes Teil** " das Wort **GEWALT** eingetragen werden.

Zusätzliche Arbeiten und zusätzliches Material, das nicht in den angelegten Fahrzeugdiensten enthalten ist, wird direkt an Europcar (eventuell Garantie) berechnet.

Denken Sie daran daß Sie dazu einen verbindlichen Reparaturauftrag von der Europcar Zentrale, oder der Europcar Station vor Ort benötigen. Auch für diese Abrechnungen benötigen Sie die Nummer der "**Kostenstelle**", die dann in der Rechnung angegeben werden muss, sonst bekommen Sie Probleme bei der Vergütung.

Es ist möglich das sich die Inhalte des Sonder Servicevertrag während der Vertragslaufzeit ändern bzw. neue weitere Fahrzeugtypen einen Sonder- Servicevertrag bekommen. Wenn Sie dies bemerken, nach einer Abfrage der Fahrzeugdienste, dann nehmen Sie unbedingt Kontakt mit dem Kundenbetreuer auf.

Beachten Sie auch die Hinweise unter:

http://www.iveco-kundendienst.de ⇒ FLOTTENBETREUUNG ⇒ Kundeninformation ⇒ Downloads ⇒ Europcar Autovermietung

Kundenbetreuer ist:

Herr Sven Warnstädt
Flottenbetreuung
Tel: 05351/5539-038
Fax: 05351/5539-206
Mobil: 0160/90457860
sven.warnstaedt@cnhind.com

Vertragsinhalte:

Daily 35C15V (Sonder Servicevertrag mit 6 Fahrzeugdiensten):

Allgemeine Daten | Reparatur-Historie | Fahrzeugdienste | Sanierungen | Endkunde | Baugruppen | WRV für Fahrzeug

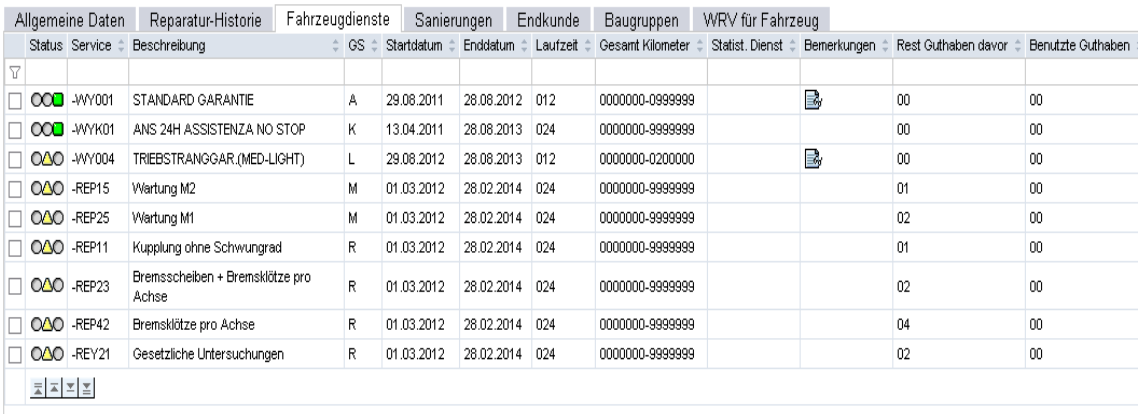
Status	Service	Beschreibung	GS	Startdatum	Enddatum	Laufzeit	Gesamt Kilometer	Statist. Dienst	Bemerkungen	Rest Guthaben davor	Benutzte Guthaben
	-WY001	STANDARD GARANTIE	A	29.09.2011	28.09.2012	012	0000000-0999999			00	00
	-WY500	2. JAHR GARANTIE DAILY	J	29.09.2012	28.09.2013	012	0000000-0200000			00	00
	-WYK01	ANS 24H ASSISTENZA NO STOP	K	29.07.2011	28.09.2013	024	0000000-9999999			00	00
	-WY004	TRIEBSTRANGGAR.(MED-LIGHT)	L	29.09.2012	28.09.2013	012	0000000-0200000			00	00
	-REP15	Wartung M2	M	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			01	00
	-REP25	Wartung M1	M	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			02	00
	-REP11	Kupplung ohne Schwungrad	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			01	00
	-REP23	Bremsscheiben + Bremsklötze pro Achse	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			02	00
	-REP42	Bremsklötze pro Achse	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			04	00
	-REY21	Gesetzliche Untersuchungen	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			02	00

Fahrzeug-dienst	Beschreibung der Leistung	Anzahl der Leistungen	Arbeitsgang N.	Material / Fremdleistung
-REP15	M2 mit Zusatzarbeiten nach Wartungsblatt. Das Guthaben wird nach Zusatzarbeiten nicht verringert.	1 x	M200 00 000, sowie die Arbeitsgang-Nr. zur anstehenden (EP, T) Zusatzwartung	Nach Vorgabe Wartungsblatt (Kits)
-REP25	M1 mit Zusatzarbeiten nach Wartungsblatt. Das Guthaben wird nach Zusatzarbeiten nicht verringert.	2 x	M100 00 000, sowie die Arbeitsgang-Nr. zur anstehenden (EP, T) Zusatzwartung	Nach Vorgabe Wartungsblatt (Kits)
-REP11	Erneuern Kupplung ohne Schwungrad	1 x	5052 10 112	Kupplungskit
-REP23	Bremsscheiben + Bremsklötze pro Achse	2 x	5274 10 200 VA 5274 40 200 HA	Bremsscheibensatz, Bremsklötzesatz
-REP42	Bremsklötze pro Achse	4 x	5274 17 106 VA 5274 47 106 HA	Bremsklötzesatz
-REY21	HU	2 x	2930 10 290	Rechnung HU
	Zusätzlich zur HU können Sie auch die AU abrechnen, und wenn fällig die §57b Prüfung. Das Guthaben wird dadurch nicht belastet.		Die Abrechnung dazu erfolgt nach Vorgabe Leitfaden!	

Die Wartungsarbeiten werden nach Vorgabe Iveco durchgeführt

Vertragsinhalte:

ML75E18 und **ML120E25P** (Sonder Servicevertrag mit 6 Fahrzeugdiensten):



Allgemeine Daten | Reparatur-Historie | Fahrzeugdienste | Sanierungen | Endkunde | Baugruppen | WRV für Fahrzeug

Status	Service	Beschreibung	GS	Startdatum	Enddatum	Laufzeit	Gesamt Kilometer	Statist. Dienst	Bemerkungen	Rest Guthaben davor	Benutzte Guthaben
	-WY001	STANDARD GARANTIE	A	29.08.2011	28.08.2012	012	0000000-0999999			00	00
	-WYK01	ANS 24H ASSISTENZA NO STOP	K	13.04.2011	28.08.2013	024	0000000-9999999			00	00
	-WY004	TRIEBSTRANGGAR.(MED-LIGHT)	L	29.08.2012	28.08.2013	012	0000000-0200000			00	00
	-REP15	Wartung M2	M	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			01	00
	-REP25	Wartung M1	M	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			02	00
	-REP11	Kupplung ohne Schwungrad	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			01	00
	-REP23	Bremsscheiben + Bremsklötze pro Achse	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			02	00
	-REP42	Bremsklötze pro Achse	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			04	00
	-REY21	Gesetzliche Untersuchungen	R	01.03.2012	28.02.2014	024	0000000-9999999			02	00

Fahrzeug-dienst	Beschreibung der Leistung	Anzahl der Leistungen	Arbeitsgang N.	Material / Fremdleistung
-REP15	M2 mit Zusatzarbeiten nach Wartungsblatt. Das Guthaben wird nach Zusatzarbeiten nicht verringert.	1 x	M200 00 000, sowie die Arbeitsgang-Nr. zur anstehenden (EP, T) Zusatzwartung	Nach Vorgabe Wartungsblatt (Kits)
-REP25	M1 mit Zusatzarbeiten nach Wartungsblatt. Das Guthaben wird nach Zusatzarbeiten nicht verringert.	2 x	M100 00 000, sowie die Arbeitsgang-Nr. zur anstehenden (EP, T) Zusatzwartung	Nach Vorgabe Wartungsblatt (Kits)
-REP11	Erneuern Kupplung ohne Schwungrad	1 x	5052 10 112	Kupplungskit
-REP23	Bremsscheiben + Bremsklötze pro Achse	2 x	5274 10 200 VA 5274 40 200 HA	Bremsscheibensatz, Bremsklötzesatz
-REP42	Bremsklötze pro Achse	4 x	5274 17 106 VA 5274 47 106 HA	Bremsklötzesatz
-REY21	HU	2 x	2930 10 291	Rechnung HU
	Zusätzlich zur HU können Sie auch AU, UVV Ladebordwand abrechnen, und wenn fällig die §57b Prüfung. Zwischen der HU können Sie wenn fällig, die SP abrechnen. Die Guthaben werden dadurch nicht belastet.		Die Abrechnung dazu erfolgt nach Vorgabe Leitfaden!	

Die Wartungsarbeiten werden nach Vorgabe Iveco durchgeführt

6. Kurzbeschreibung der Fahrzeugdienste im Dealer Portal

Vorgabe zu den Inhalten der Fahrzeugdienste sind die AGB, danach die Inhalte der Listen aus SAP

Code	Bezeichnung	Erläuterung	GS
MYM01	WARTUNG	Für alle Wartungsarbeiten nach Iveco Vorgabe	**M**
MYM18	WARTUNG	Für alle Wartungsarbeiten nach Iveco Vorgabe, speziell für Fahrzeuge vom französischen Markt. Führen Sie **keine** Wartungsarbeiten an Fahrzeugen auf der Durchreise ohne Freigabe durch	**M**
RYA01	ANS 24H - CALL OUT	Der Dienst ist in Deutschland ungültig	**K**
RYA02	ANS 24H - SERVICES	Für die Abrechnung von Notdiensteinsätzen	**R**
RYA03	ANS 24H – ABSCHLEPPEN	Für die Abrechnung von Abschleppleistungen	**R**
RYD01	TRIEBSTRANG	Für die Abrechnung von Leistungen an Bauteilen aus dem Antriebsstrang, ab dem 3. Betriebsjahr	**R**
RYR02	*	Fahrzeugdienst ignorieren	**-**
RYT01	HAUPT GRUPPEN	Für die Abrechnung der Bauteile aus dem Bereich Fahrgestell, Rahmen, Fahrerhaus, Bremse (ohne Verschleiß) und Elektrik! Ab dem 2. Betriebsjahr, bei Fahrzeugen mit Sondergarantie ab dem 3. Betriebsjahr	**R**
RYW01/ RYW18	VERSCHLEISS (BREMSEN, KUPPLUNG)	Für die Abrechnung von Arbeiten nach Verschleiß an Bremse oder Kupplung	**R**
RYX01	1° Kit Batterie	Für die Abrechnung **eines** Batterietausches, nach Ablauf der Garantie, während der Vertragszeit	**R**
RYX02	BATTERIEN	Für die Abrechnung von Leistungen an der Batterie nach Ablauf der Garantie	**R**
RYX04	NACHFUELLUNGEN	Für die Abrechnung an Nachfüllmengen von Schmierstoffen, ab Vertragsbeginn!	**R**
RYX05	GLUEHBIRNEN	Für die Abrechnung von Glühbirnen, ab Vertragsbeginn	**R**
RYX09	Spectrolio (IT02)	Frankreich ???	**R**
RYX11	LADEBORDWAND (Inklusive)	Für die Abrechnung von Arbeiten an der LBW direkt über Iveco, ab dem 2. Betriebsjahr. Ausnahme ältere Coca Cola und Postfahrzeuge	**R**
RYX12	AUFBAU	Für die Abrechnung von Arbeiten am Aufbau, ab dem 2. Betriebsjahr	**R**
RYX13	RUECKFAHRKAMERA	Für die Abrechnung von Arbeiten an der Rückfahrkamera	**R**

RYX14	ERSATZFAHRZEUG	Für die Abrechnung eines Ersatzfahrzeuges nach Vorgabe des Vertrages	**R**
RYX15	HOLEN & BRINGEN	Für die Abrechnung von Holen & Bringen nach Vorgabe Leitfaden. Pauschalen werden zum Ende des Fahrzeugjahres abgerechnet, für die Zeit der Betreuung	**R**
RYX16	GESETZLICHE UNTERSUCHUNGEN	Für die Abrechnung HU, SP, AU und §57b	**R**
RYX18	Gesetzliche Nachkontrolle	Für die Abrechnung von BGV D29, UVV, Feuerlöscherprüfung, GGVS wenn Vertragsbestandteil. Nicht für Nachprüfungen HU oder SP, diese sind nicht im Servicevertrag enthalten	**R**
RYX20	BIODIESEL	Für die Abrechnung der zusätzlichen Wartungsarbeiten, aber nur wenn der Einsatz auch vom HelpDesk freigegeben ist	**R**
RYX64	COPERTURA INTERNAZIONALE	Nur wenn dieser Dienst hinterlegt ist dürfen Sie Leistungen durchführen an Fahrzeugen mit italienischen Servicevertrag	**R**
RYX75	LBW (BAER)	Für die Abrechnung von Leistung an der LBW, aber hier direkt an die Fa. Bär. Auch die UVV und die Wartungen.	**R**
RYX76	LBW (DAUTEL)	Für die Abrechnung von Leistung an der LBW, aber hier direkt an die Fa. Dautel. Auch die UVV und die Wartungen.	**R**
RYX99	GEZ Gebühr	Mit diesem Dienst bezahlt Iveco Servicevertrag die GEZ Gebühr. Leistungen können über diesen Dienst nicht abgerechnet werden. Radio ist nicht im Servicevertrag.	
SYI10/SYI11/ SYI12/SYI13	E.W. S&M TRIEBSTRANGGAR	SYI10 Sondergarantie/Gebrauchtwagen-/Anschlußgarantie für die Bauteile aus dem Antriebsstrang. SYI11/SYI12/SYI13 wie SYI10, nur mit Selbstbeteiligung. Siehe Bauteilliste	**I**
SYI20/SYI21/ SYI22/SYI213	E.W. S&M EXTRA DRIVE LINE	SYI20 Sondergaratie/Gebrauchtwagen-/Anschlußgarantie für die Bauteile außerhalb des Antriebsstrangs (Hauptbaugruppen) wie SYI20, nur mit Selbstbeteiligung. Siehe Bauteilliste	**I**
SY510	E.W. CS TRIEBSTRANGGAR.	Sondergarantie 3. Jahr für Bauteile des Antriebstrangs	**5**

SY520	E.W. CS EXTRA DRIVE LINE	Sondergarantie 3. Jahr für Bauteile außerhalb des Antriebstrangs	**5**
WY001	STANDARD GARANTIE	Für die Abrechnung von Leistungen im Rahmen der Sachmangelhaftung im 1. Betriebsjahr	**A**
WY002	STD.GAR.(MED-LIGHT)	Für die Abrechnung von Leistungen im Rahmen der Sachmangelhaftung im 1. Betriebsjahr	**A**
WY003	TRIEBSTRANGGAR.(HEAVY)	Für die Abrechnung von Leistungen zu Bauteilen aus dem Triebstrang im Rahmen der Garantie im 2. Betriebsjahr	**L**
WY004	TRIEBSTRANGGAR.(MED-LIGHT)	Für die Abrechnung von Leistungen zu Bauteilen aus dem Triebstrang im Rahmen der Garantie im 2. Betriebsjahr	**L**
WY006	GARANZIA TECNICA STANDARD(HEAVY)	Für die Abrechnung von Leistungen im Rahmen der Sachmangelhaftung im 1. Betriebsjahr	**A**
WY018	VERTRAUENSSCHECK 2° JAHR	Für die Abrechnung von Leistungen, auf Grund einer Garantieverlängerung /Sondergarantie für Bauteile die nicht im Antriebsstrang enthalten sind, im 2. Jahr. Siehe Bauteilliste	**I**
WY019	VERTRAUENSSCHECK 3° JAHR	Für die Abrechnung von Leistungen, auf Grund einer Garantieverlängerung/Sondergarantie, im 3. Jahr. Siehe Bauteilliste	**I**
WY022	GARANZIA 2°ANNO DRIVE LINE UK(MED-LIGHT)	Für die Abrechnung von Leistungen zu Bauteilen aus dem Triebstrang im Rahmen der Garantie im 2. Betriebsjahr. Achtung: Fahrleistungsangabe kann im DealerPortal in Meilen sein	**L**
WY026	GARANZIA 2°ANNO DRIVE LINE UK(HEAVY)	Für die Abrechnung von Leistungen zu Bauteilen aus dem Triebstrang im Rahmen der Garantie im 2. Betriebsjahr. Achtung: Fahrleistungsangabe kann im DealerPortal in Meilen sein	**L**
WY249	SON.GAR.2.JAHR(800000 EUROTRONIC D)	Für die Abrechnung von Leistungen zur Sondergarantie EuroTronic im 2. Jahr. Dieser Dienst muss von der Garantieabteilung angelegt werden	**I**
WY250	SON.GAR.3.JAHR(800000 EUROTRONIC D)	Für die Abrechnung von Leistungen zur Sondergarantie EuroTronic im 3. Jahr. Dieser Dienst muss von der Garantieabteilung angelegt werden	**I**
WY251	SON.GAR.4.JAHR(800000 EUROTRONIC D)	Für die Abrechnung von Leistungen zur Sondergarantie EuroTronic im 4. Jahr. Dieser Dienst muss von der Garantieabteilung angelegt werden	**I**

WY256	EXT.COV.2°ANNO(300000 COND8 FR)	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie Frankreich, an Bauteilen außerhalb des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**I**
WY257	EXT.COV.3°ANNO DL (300000 COND8 FR)	Für die Abrechnung von Leistungen im 3. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie Frankreich, an Bauteilen des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**I**
WY297	Name fehlt im DealerPortal SAP	Für die Abrechnung von Leistungen im 3. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie Italien, an Bauteilen des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**I**
WY467	EXT.COV.3RD YEAR 160900 UK	Für die Abrechnung von Leistungen im 3. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie England. Siehe Bauteilliste	**I**
WY489	Name fehlt im DealerPortal SAP	Für die Abrechnung von Leistungen im 3. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie Italien, an Bauteilen des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**I**
WY500	2. JAHR GARANTIE DAILY	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie, an Bauteilen außerhalb des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**J**
WY502	EXT.COV.2ND Y.EXTRA DL 160900 UK	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie England, an Bauteilen außerhalb des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**J**
WY504	2 YEARS FULL WARRANTY	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie, an Bauteilen außerhalb des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**J**
WY530	GARANZIA 2°ANNO DL CAMPER ITA	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie, an Bauteilen des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**L**
WY600	2° ANNO EXTRA DL HEAVY	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie, an Bauteilen außerhalb des Triebstrangs. Siehe Bauteilliste	**J**
WY725	GAR. EST. NEW STRALIS (SP) 2-3 COMPLETO	Für die Abrechnung von Leistungen im 2. und 3. Betriebsjahr zu Lasten Sondergarantie Spanien. Siehe Bauteilliste	**I**
WYK01	ANS 24H ASSISTENZA NO STOP	Der Dienst ist in Deutschland ungültig	**K**

6YU10	GV DRIVE LINE	Gebrauchtwagen-/Anschlußgarantie für die Bauteile aus dem Antriebsstrang, mit Selbstbeteiligung	**6**
6YU20	GV EXTRA DRIVE LINE	Gebrauchtwagen-/Anschlußgarantie für die Bauteile außerhalb des Antriebsstrangs (Hauptbaugruppen), mit Selbstbeteiligung	**6**

Abfrage zu Inhalten der Fahrzeugdienste-Bauteillisten unter: http://www.iveco-kundendienst.de

7. Umschlüsselungsliste für DMS-Anwender

Code Hersteller, Lieferant	Code Hersteller, Lieferant	Code Hersteller, Lieferant	Code Hersteller, Lieferant
602 ABEX - DENNISON	233 DREIHA	155 KLUBERT & SCHMIDT	254 SCAINI
606 AEG.-TELEFUNKEN	027 EATON-FULLER	042 KNORR	109 SCHEIBLE
P23 AIFO MILANO	118 EBERSPÄCHER	B04 KöGEL	192 SEEBER
104 AKG	266 EFFEL	159 KONI	279 SELEFRANCE
A70 ALM.	051 EHRENREICH	169 KOSTAL	071 SEV-MARCHAL
604 ALBACH & CO (ALCO)	209 ELBI	054 KRONPRINZ	191 S1EM
168 ALCAN	063 ELME - AMPER AUTO	123 LANGERER - REICH	046 SIMA IESI
186 ALCOM	038 ERMETO	P41 LANGLEY	072 SIPEA
010 ALFA ROMEO	491 ERRE - CINQUE	248 LEMA	274 SIRA]
200 ALTECNA	196 FAG	052 LEMFOERDER	140 SKF
078 AMP	198 FALCOS	053 LEMMERZ	262 SMA
063 AMPER AUTO - ELME	158 FERODO	*A84 LINCOLN*	073 SODEREP
024 AP.-BORG & BECK	226 FIAT FIRENZE	550 LMD	P09 SOF1M FOGGIA
P20 APOMINA	202 FLAT MIRAFTORI	041 LOCKHEED-A.P.	P07 SPA-TORINO
607 ARGUS	153 FISCHER	P32 LORRAINE-FOURCHAMB	019 SPICA
255 ARMAN	184 FIST	013 LUCAS-CAV	529 STABILUS
552 AT-MOT	234 FISTER	P67 MAGSRIS WEISWEIL	235 STARS
275 AUTOCLIMA	025 FICHTEL & SACHS	097 MANN & HUMMEL	074 STEMCO
060 AUTOVOX	065 FLAMM	043 MARELLI	201 STREPARAVA
210 B.C.D. - CORONA	P21FNM BRASILE	044 MATAIRCO	232 STRIBEL
114 BANNER	195 FOMT	650 MEGA ELECTRONIK	125 SÜDRAD
526 BAUMEISTER & OSTL	130 FOREDIT	107 MEILLER	P02 SUZZARA
050 BAYER	267 FRAMEC	187 MERA	138 SVAMA
011 BEHR	143 FRAMTEK	162 MICHELIN	108 SWF
035 BENDIX	015 FRIEDMAN - MAYER	P03 MILANO	240 TAKO
207 BERU	230 FRUEHAUF	628 MINIMAX	489 TECAFLEX
115 BILSTEIN & S	027 FULLER-EATON	144 MOLL. BRESCIANO	173 TECHNOMATRIK
146 BISCHOFF & HENSEL	091 GALLINO	127 MONARK	022 TECNOCAR
247 B1TRON	113 GARRET	199 MOTOFIDES – WHITEH.	P04TELAI (SOT) TORINO
554 BLACKSTONE	185 GATE-ISOLA	188 NADELLA	047 TELMA
170 BLAUPUNKT	031 GELENKWELL. - G.W.B,	463 NEIMANN	141 TEXT AR
103 BOGE	119 GETRAG	516 NUMEC	040 TRW - CALZONI
P05 BOLZANO	100 GIANETTI	258 NUOVA ELETTRA	018 TRW-ITALIA
024 BORG & BECK - AP.	251 GILLET	224 O.M.P.	088 TUBIFLEX
242 BORGO NOVA	A71 GIRLING	243 O/CAVA	076 TUDOR
057 BORLETTI	032 GLAENZER - SPICER	135 OLSA	P62 ULM
012 BOSCII	171 GM ALLISON	919 OMAP	P65 ULM-FIRE FIGLHING
512 BOSTROM	092 GOETZE	A66 ORDONEZ (ROLCAR)	280 UMBERTO PIACENZA
P31 BOURBON LANCY	049 GRAUBREMSE	P24 ORLANDI MO	P3Ö UNIC TRAPPES
236 BREMBO	055 HAGEN	920 OTOTRASM	265 UMUS
116 BREMSIIEV	066 HELLA	013 PEDERZAN1 & ZINI	132 VALEO
P01 BRESCIA	174 HERION	P56 PEGASO BARCELLONA	P10 VALLE UFTTA AV
085 BRUNTNGHAUSE	229 HELLIEZ	P51 PEGASO MADRID	126 VARTA
205 C.I.M.T.	261 HOHE	P54 PEGASO VALLADOLID	056 VDO
145 CALABRESE	112 HOLSET	101 PERROT	151 VEITH - PIRELU
040 CALZONI - TRW	128 HOPPECKE	034 PIAGGIO	208 VIEL
058 CARELLO	152 IH.I. - FAHR, STACK	525 PIERBURG	142 VIGNAL
P08 CARRELLI ELEVATOR	515 INA MODENA	151 PIRELLI- VEITH	075 VITALONI
013 CAV-LUCAS	253 INTEUROPA	164 PUROLATOR	028 VOITH
059 CAVIS	252 IP PEZZOLI	P11 RI GAMBITO	017 WÄHLER
095 CHAUSSON	096 IPRA	081 RIGANTI	086 WAY ASSAUTO
277 CIAPONI	067 ISKRA	165 RINGFEDER	077 WEBAST O
117 CIM SPA	185 ISOLA - GATE	040 RIVA - CALZONI	647 WEBER ELEKTRONIC
183 CMT	156 ISRINGHAUSEN	166 ROCKINGER	178 WEBER HYDRAULIC
062 COBO	225 ITALAMEC	102 ROCKWELL	534 WEHRLE
149 CONTINENTAL	068 JAEGER	221 ROCKWELL GOLDEN	136 WEPOO
182 CORAM	110KHD	157 ROMANAZZI	048 WESTINGH. - WABCO
P71 CORDOVA ARGENTI.	122 KIEL	087 SABLE	608 WG (WIEDEMANN A.)
090 CORTECO-CORCOS	148 KIENZLE	093 SAGA	199 WHITEHEAD -MOTOFI
553 CROMODORA	175 KISSLING	237 SAINT GOBAIN	194 YVEL
037 DAHL	111 KKK	030 SALISBURY-GKN	P22 ZCZ JUGOSLAVIA
026 DAIMLER-BENZ	069 KLAXON - SIGNAL	193 SAPI	273 ZENOR
257 DIAVIA	033 KLEIN	021 SAVARA	029 ZF

7.2. Herstellercode Iveco-Werke

Fehlt bei der Herstellercodierung zum „**Schadensverursachenden-Bauteil**“ der Hersteller, dann codieren Sie auf das Iveco-Werk das das Aggregat oder das komplette Fahrzeug montiert hat.

Hersteller code	Fahrgst. Nr. 11. Stelle	Iveco-Werk	Produkte
P01	**2**	**Brescia**	Daily, EuroCargo, Fahrerhäuser
P02	**5**	**Suzzarra**	Daily
P05	**9**	**Bolzano**	Haubenwagen, Verteilergetriebe
P07	**1**	**SPA-Torino**	Motoren (Tector) mittlere Baureihen, Achsen
P09		**Sofim-Foggia**	Daily Motoren
P10	**6 und 7**	**Valle Ufita-Avellino**	Stadt-, Land-, Reisebusse, Busfahrgestelle
P31		**Bourbon Lancy**	Schwere 6 Zylinder-Motoren
P51	**C**	**Pegaso Madrid**	Stralis, Trakker
P54	**D**	**Pegaso Valladolid**	Daily
P56	**E**	**Barcelona**	Komponenten für Achsen und Getriebe
P62	**4**	**Ulm**	Stralis
279		**Sele**	Iveco AT.-Motoren
P10	**0 (null)**	**Frankreich***	Stadt-, Überland-, Reisebusse
P10	**M**	**Tschechien***	Stadt-, Überland-, Reisebusse

* wählen Sie für den Herstellerkode **Valle Ufita-Avellino!**

7.3. Schadensart

Den Bauteilcode finden Sie zusammen mit der Arbeitsgangsuche in der **CRT** unter Modellwahl !
Mit den Bauteilcodes finden Sie allerdings nur 3 Codes zu Schadensarten, in der untenstehenden Liste finden Sie alle Schadensarten die bei der Claimerstellung genutzt werden können. Deshalb suchen Sie die Schadensarten in dieser Liste und verwenden die aussagekräftigste.

Allgemeine Schäden:

001 DEFEKT
003 BRUCH
004 VERFORMT
005 SETZERSCHEINUNG
006 VERSCHLEISS
007 BLOCKIERT
008 GERFRESSEN
009 RISS
010 RIEFEN
011 KAVITATION
012 UNRUND
013 VERGLAST
014 LAGERKAEFIG DEFEKT
015 GUSSFEHLER PRESSFEHLER
016 SCHEUERT
017 UEBERHITZT
018 DURCHGEBRANNT

Undichte Stellen:

020 UNDICHT (WASSER)
021 UNDICHT (LUFT)
022 UNDICHT (ÖL)
023 UNDICHT (KRAFTSTOFF)
024 UNDICHT (FLÜSSIGKEIT)
025 UNDICHT (ABGAS)
026 EINTRITT (WASSER)
027 EINTRITT (LUFT)
028 EINTRITT (STAUB)
029 EINTRITT (ABGAS

Verarbeitung:

030 VERSCHWEISSUNG DEFEKT
031 KORROSION; OXIDATION
032 LACKIERUNG SCHADHAFT
033 HOHLRAUMKONSERVIERUNG MANGEL.
034 WELLIG: FALTIG
035 VERSCHMUTZT
036 ÖFFNET; SCHLIESST MANGELHAFT
038 TROPFT

Montage, Befestigungen:

040 BEFESTIGUNG LOSE
041 BEFESTIGUNG GEBROCHEN
042 GELÖST: HERAUSGEZOGEN
043 FEHLENDE MONTAGE
044 MONTAGE FEHLERHAFT
045 ZU STEIF; HART
046 ZU WEICH; ELASTISCH
047 NICHT FLUCHTEND; SCHLÄGT

Einstellungen/Elektrik:

050 EINSTELLUNG
051 FALSCHE EINSTELLUNG
052 FALSCHES SPIEL
053 FALSCHER DRUCK
054 FALSCHE DREHZAHL
055 FALSCHE FÜLLMENGE
056 KURZSCHLUSS
057 SCHADHAFTER KONTAKT
058 SULFATBILDUNG
059 FEHLENDE ANZEIGE

Geräusche/Vibration:

060 GERÄUSCHE
061 KLOPFT
062 BREMSENRUBBELN
064 VIBRIERT
065 UNWUCHT: FLATTERN
066 RUPFT

Funktionsmangel:

070 LEISTUNG ZU NIEDRIG
071 TRENNT; LÖST NICHT
072 SPRINGT HERAUS
073 RUTSCHT
074 BREMSDIFFERENZ
075 ZU HOHER ÖLVERBRAUCH
076 KOMPRESSIONSVERLUST
077 LUFT IM SYSTEM

Verschiedenes:

081 DURCHROSTUNGSSCHUTZ
082 ERWARTETE LEBENSDAUER ERREI.
083 ÜBERPRÜFUNG; FEHLERSUCHE
084 TEILÜBERHOLUNG
085 GENERALÜBERHOLUNG
086 EINBAU EXTRAS
087 MATERIALLIEFERUNG
088 TRANSPORT-: ZOLLKOSTEN
090 VORBEUGENDE MASSNAHME
095 PROBEFAHRT
096 VERSCHIEDENES
097 FAHRZEUG STILLSTAND
098 RÜCKERSTATTUNG V. LIEFERANT

7.4. Schadensschwere (Failure Severity Rating - F.S.R.)

Mit der Schadensschwere wird angezeigt wie der Schadensfall sich auswirkt, auf den Einsatz des Fahrzeugs, auf die Summe der Reparaturkosten und die Zufriedenheit des Besitzers.

0 = kein Schaden	Eingesetzt bei der Abrechnung von Wartungen
1 = leichter Schaden	Betrifft keine wesentlichen Fahrzeugteile. Die Reparatur mußte nicht sofort durchgeführt werden.
2 = mittlerer Schaden	Einfache Funktionen sind eingeschränkt und als Folge kann die Funktion ausfallen; führt aber nicht zum Stillstand des Fahrzeugs. Reparatur schnellstmöglich durchführen lassen!
5 = schwerer Schaden	Wichtige Funktionen sind eingeschränkt und durch Folgeschäden besteht die Gefahr eines kompletten Fahrzeugausfalles. Reparatur mußte sofort durchgeführt werden!
9 = sehr schwerer Schaden	Eine wichtige Fahrzeugfunktion ist betroffen, das Fahrzeug ist nicht mehr fahrbereit und ist mehrere Tage nicht mehr einsatzbereit.

8. Arbeitszeitabrechnung nach AZ

AZ = Arbeitszeiten nach Vorgabe Meister und gestempelter Zeit

8.1. Verwendung von AZ-Arbeitsgängen

Sofern in der CRT Arbeitsgänge fehlen oder in Folge von Erschwernissen ein zeitlicher Mehraufwand erforderlich wurde wie:

- *abgerissene Schrauben ausbohren,*
- *festsitzende Schrauben, Bolzen usw. erwärmen oder abbrennen,*
- *Arbeiten an Sonderausführungen/Sonderaufbauten,*

*dann müssen diese Arbeiten ebenfalls mit einem „**Arbeitsgang**“ abgerechnet werden.*
*Benutzen Sie dazu den **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“,** oder die AZ-Arbeitsgänge **„E, E1, E2, E3 und E4“**!*

Arbeiten an Aufbauten namhafter Hersteller werden abgerechnet nach Vorgabe des Arbeitswerte-Katalogs des jeweiligen Herstellers, wenn vorhanden, im Besonderen zu Brüggen, Saxxas und Sommer. Die AW nach Vorgaben der jeweiligen Hersteller werden in Claim mit den bekannten fiktiven Arbeitgangnummern nach Iveco Vorgaben abgerechnet.

Bevor AZ-Zeiten abgerechnet werden, müssen sie vom Werkstattleiter / Meister genehmigt und dokumentiert sein und an Hand von einer Zeitstempelung nachweisbar sein.
Ist dies auf Grund von Systemen (TMS) nicht möglich dann erlauben wir, daß diese Zeit handschriftlich im Monteurbericht eingetragen wird. Der Monteurbericht ist immer ein Blatt pro Schadensfall und muss vom Werkstattleiter abgezeichnet sein.
Die obige Regelung entfällt, wenn im Claim höchstens 5 AW AZ-Zeiten abgerechnet und immer dann wenn über die CRT eine Verbundarbeitszeit nicht abgerechnet werden kann.

***Achtung**:*
Von uns durchgeführte Analysen, Revisionen und Audits haben ergeben, daß sehr häufig AZ-Zeiten abgerechnet wurden die überhöht und nicht belegbar waren.
In Ihrem eigenen Interesse möchten wir Sie darauf hinweisen, daß im Rahmen von Revision/Audit die separate Stempelung von AZ-Zeit überprüft wird.
Beachten Sie bitte unbedingt, daß nur der angemessene Zeitaufwand (dies ist nicht unbedingt die gestempelte Zeit!) zum Ansatz gebracht werden darf. „Angemessener-Zeitaufwand“ heißt, die Zeit die für die Befundung, Erschwernis usw. aufgewendet wurde ist oft auch gleich eine Verbundarbeit zur anschließend durchgeführten Arbeit die mit CRT-Arbeitsgang abgerechnet wird. Die Verbundzeit muss deshalb von der AZ-Zeit abgezogen werden, wir behalten uns zu diesem Punkt Kürzungen vor.

Vorgaben zur Abrechnung:

- *Arbeiten Sie immer mit der **aktuellsten** CRT*
- *„**E-Arbeitsgänge**“ (höchstens 40 AW pro E-Arbeitsgang) dürfen nur verwendet werden, wenn im **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“** nichts vorgegeben ist.*
- *Zur Optimierung der CRT müssen Sie in einigen Fällen einen Antrag auf Übernahme eines fehlenden Arbeitsganges einreichen. Stellen Sie den Antrag nur wenn zu der durchgeführten Arbeit auch eine Arbeitszeit fest vorgegeben werden kann.*
  Beispiel: „1. Gelenkwelle vom Getriebe zum Zwischenlager A-E“.
  ***Nicht** für Befundungsarbeiten oder zu Arbeiten bei denen die Zeit variabel ist.*
  Beispiel: „Kabel instandsetzen“.
- *Gemeldet wird der neue Arbeitsgang per Fax mit dem Vordruck aus der CRT. Eine Kopie mit dem Sendebericht muss mit den Unterlagen des abgerechneten Claim aufbewahrt werden.*
- *Bei Sanierungen - Garantieschlüssel H - setzen Sie die Arbeitsgang-Nr. nach SI-Vorgabe ein.*
- *Arbeitsgang Nummern aus dem **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“** mit ***** haben variable Arbeitswerte, die angegebenen sind Höchstwerte. Verwenden Sie Arbeitsgang Nummern mit ***** dann dürfen Sie nur die tatsächliche vertretbare Zeit in AW einsetzen (siehe oben), der Werkstattleiter muss die Zeit genehmigen.*
- *Erscheint im **„Arbeitswerte-Katalog-Garantieleitfaden“** der Hinweis - (**TEXT**) -, dann ändern Sie den vorgegebenen Text und beschreiben den tatsächlichen Arbeitsumfang!*
- *E-Arbeitsgangnummern müssen natürlich mit einer präzisen technischen Arbeitsbeschreibung versehen werden!*
- *Werden die oben genannten Punkte nicht beachtet, dann ist eine Abrechnung der Arbeitszeit nicht möglich bzw. wird rückbelastet.*

8.2. Arbeitswerte-Katalog Garantieleitfaden

Gruppe 29		**Gesetzliche Untersuchungen**
Arbeitsgang Nr.	**AW**	**Arbeitstext**
2930 10 100	10	SP BIS 12 TONNEN (Komplettpreis)
2930 10 200	11	SP BIS 18 TONNEN (Komplettpreis)
2930 10 300	12	SP BIS 28 TONNEN (Komplettpreis)
2930 10 400	13	SP BIS 32 TONNEN (Komplettpreis)
2930 10 290	3	VORBEREITUNG HU DAILY (Komplettpreis)
2930 10 291	5	VORBEREITUNG HU AB EUROCARGO (Komplettpreis)
2930 15 100	3	JÄHRLICHE DURCHROSTUNGSINSPEKTION
2930 40 100	9	WEGDREHZAHLPRUEFUNG 57B STVZO (Komplettpreis)
2930 50 100	8	FAHRTSCHREIBERPRUEFUNG 57B STVZO (Komplettpreis)
2930 75 100	8	ABGASUNTERSUCHUNG DAILY (Komplettpreis)
2930 85 100	9	ABGASUNTERSUCHUNG AB EUROCARGO (Komplettpreis)
*** 2970 00 EIG**	20	ABSCHLEPPEN MIT EIGENEN FAHRZEUG **Im Claim unbedingt den Pannenort, die Wegstrecke in KM und von Wo nach Wo gefahren wurde werden. Die Tachografenscheibe vom Fahrzeug wird mit den Claimunterlagen aufbewahrt .**

BRD		Außenmontage und Überstunden
Arbeitsgang Nr.	**AW**	**Arbeitstext**
*** BRD0 02 100**	30	FAHRT ZUR AUSSENMONTAGE NACH **eintragen!**
*** BRD0 02 110**	15	STÖRUNGSBEFUND AM PANNENORT FESTLEGEN
*** BRD0 02 120**	10	FAHRZEUG ZUM ABSCHLEPPEN VORBEITEN
*** BRD0 03 100**	20	ÜBERSTUNDENZUSCHLAG (25%)
*** BRD0 03 110**	30	ÜBERSTUNDENZUSCHLAG (50%)
*** BRD0 03 120**	30	ÜBERSTUNDENZUSCHLAG (100%)

Gruppe 50		Fahrgestell
Arbeitsgang Nr.	**AW**	**Arbeitstext**
*** 5001 10 BRE**	5	**(TEXT)** SCHRAUBEN AM FAHRGST. ABBRENNEN
*** 5001 10 LAK**	80	**(TEXT)** RAHMEN LACKIEREN
*** 5001 10 ERW**	5	**(TEXT)** FESTSITZENDE SCHRAUBEN AM FAHRGESTELL ERWÄRMEN
*** 5001 10 REI**	3	(**TEXT**) REINIGUNG FAHRGESTELL NACH UNDICHTIGKEIT
*** 5001 10 WTR**	10	(**TEXT**) WEITERE ARBEITEN AM FAHRZUEGRAHMEN
*** 5054 10 BEF**	20	VERTEILERGETR. ZERLEGEN STÖRUNDSBEFUND FESTLEGEN
*** 5054 10 ZUS**	10	VERTEILERGETRIEBE PROVISORISCH ZUSAMMENBAUEN
*** 5056 10 EIN**	5	EINSEITIG ABGEFLANSCHTE WELLE AUS EINBAUEN
*** 5060 10 DIC**	6	**(TEXT)** KÜHLSYSTEM AUF DICHTHEIT PRÜFEN
*** 5060 10 SCH**	3	**(TEXT)** KÜHLSYSTEM SCHLAUCHSCHELLEN NACHZIEHEN
*** 5060 50 REI**	10	LADELUFTKÜHLER INNEN REINIGEN
*** 5071 10 BRE**	5	**(TEXT)** AUSPUFFANLAGE SCHRAUBEN ABBRENNEN
*** 5072 40 INS**	10	**(TEXT)** KRAFTSTOFFLEITUNGEN INSTANDSETZEN
*** 5075 60 BEF**	5	**(TEXT)** STÖRUNGSBEFUND STANDHEIZUNG FESTLEGEN
*** 5075 60 INS**	20	**(TEXT)** STANDHEIZUNG INSTANDZETZEN
*** 5076 10 BEF**	5	**(TEXT)** STÖRUNGSBEFUND ZENTRALSCHMIERUNG FESTLEGEN
*** 5076 10 INS**	10	**(TEXT)** ZENTRALSCHMIERUNG INSTANDSETZEN
*** 5097 10 BEF**	5	**(TEXT)** STÖRUNGSBEFUND AN DER KIPPERANLAGE FESTLEGEN
*** 5097 30 INS**	15	**(TEXT)** ARBEITEN AM KIPPERAUFBAU

Gruppe 52		Achsen
*** 5267 20 INS**	10	**(TEXT)** ARBEITEN AM ABS
*** 5272 12 REI**	6	(**TEXT**) VERSCHMUTZTE BREMSBELÄGE/-KLÖTZE REINIGEN
*** 5289 10 INS**	15	**(TEXT)** ARBEITEN AN ACHSLENKER UND STABI

Gruppe 53		Getriebe
*** 5302 10 ZUS**	15	SCHALTGETRIEBE PROVISORISCH ZUSAMMEN
*** 5302 10 VER**	20	**(TEXT)** VERBUNDARBEIT BEI GETRIEBETAUSCH/REPARATUR

Gruppe 54		Motor
*** 5401 10 VER**	15	**(TEXT**) VERBUNDARBEIT BEI REP AM MOTOR
*** 5401 20 TAU**	20	**(TEXT)** MOTORTAUSCH TEILE VON MOTOR ZU MOTOR
*** 5404 30 0AB**	10	ÖLWANNE ABBAUEN STÖRUNG FESTLEGEN

*** 5404 30 0AN**	6	ÖLWANNE PROVISORISCH ANBAUEN
*** 5406 10 AUF**	20	ZYLINDERKOPF PROVISORISCH AUFBAUEN
*** 5406 10 0AB**	50	ZYLINDERKOPF ABBAUEN STÖRUNG FESTLEGEN
*** 5407 20 BHR**	5	**(TEXT)** SCHRAUBE AM MOTOR AUSBOHREN
*** 5438 10 INS**	20	**(TEXT)** ARBEITEN AM LUFTPRESSER
*** 5499 10 INS**	20	**(TEXT)** WEITERE ARBEITEN AM MOTOR

Gruppe 55		**Fahrerhaus**
*** 5501 09 SCH**	10	**(TEXT)** SCHWEISSARBEITEN AN FAHRERHAUS/KASTENAUFBAU
*** 5501 09 LAC**	20	**(TEXT)** LACKIERARBEITEN AM FAHRERHAUS
*** 5501 09 DIC**	10	**(TEXT)** FAHRERHAUS AUF DICHTHEIT ÜBERPRÜFEN
*** 5501 09 ABD**	20	**(TEXT)** FAHRERHAUS ABDICHTEN

Gruppe 56		**Aufbau**
*** 5601 10 PRI**	20	**(TEXT)** ARBEITEN AM PRITSCHENAUFBAU

Gruppe 76		**Elektrik**
*** 7632 10 LEU**	10	(**TEXT**) WEITERE GLUEHLAMPEN ERN
*** 7691 10 BEF**	10	**(TEXT)** STÖRUNGSBEFUND AN DER ELEKTR. ANLAGE FESTLEGEN
*** 7691 10 KAB**	20	**(TEXT)** KABEL/-STRANG INSTANDSETZEN
*** 7691 10 WTR**	30	**(TEXT)** WEITERE ARBEITEN AN DER ELEKTRISCHEN ANLAGE

Gruppe 77		**Einspritzanlage**
*** 7710 10 BEF**	10	**(TEXT)** STÖRUNGSBEFUND AN DER EINSRITZANLAGE FESTLEGEN

Gruppe 79		**Pneumatische Anlage**
*** 7995 10 DIC**	10	**(TEXT)** DRUCKLUFTANLAGE AUF DICHTHEIT PRÜFEN
*** 7995 10 KOM**	20	**(TEXT)** LEITUNGEN KOMPRESSOR-DRUCKREGL REINIGEN
*** 7995 10 LEI**	5	**(TEXT)** DRUCKLUFTLEITUNG ERNEUERN
*** 7995 10 INS**	20	(**TEXT**) ARBEITEN AN DER DRUCKLUFTANLAGE

Gruppe 92		**Äußere Ausrüstung**
*** 9201 10 LAD**	10	**(TEXT)** LADEBORDWAND STOERUNGSBEFUND FESTLEGEN
*** 9201 10 REP**	30	(**TEXT**) LADEBORDWAND INSTANDSETZEN
*** 9201 10 UVV**	5	UVV LADEBORDWAND DURCHFÜHREN
*** 9201 10 INS**	40	(**TEXT**) WEITERE ARBEITEN AN AUFBAUSYSTEMEN

9. Abrechnung von Schmierstoffen

Bei der Abrechnung von Schmierstoffen beachten Sie unbedingt die Vorgaben aus dieser diesem Kapitel. Eine Verwendung von Fremd-Teilenummern zur Abrechnung ist nicht möglich. Die aufgeführten Teilnummern werden im Stammband geführt, d.h. die Aktualisierung dieser Preise erfolgt automatisch mit dem allgemeinen Preisupdate. Diese Preise schließen das Handling ein, eine separate Handlings-Vergütung erfolgt nicht auf Schmierstoffe.

Teilenummern zur Abrechnung von Schmierstoffen		
Teilenummer	Bezeichnung	l/kg/€
42545764	Intarderöl (SAE 30)	3,34
42545767	Motoröl (Mineral)	3,57
42545770	Motoröl (Synthetik)	5,70
42545771	Getriebeöl (Mineral)	2,83
42545773	Getriebeöl (Synthetik)	5,08
42545774	Hinterachsöl (Synthetik)	8,06
42545775	Hinterachsöl (Mineral)	3,41
42545777	Hydrauliköl	2,72
42545778	Lenkungsöl (ATF)	4,47
42545780	Bremsflüssigkeit	5,00
42545784	Frostschutz	3,55
42545786	Zentralschmierfett	8,75
42545788	Abschmierfett	4,80

Die Unterscheidung der Öle erfolgt nur nach den einzelnen Baugruppen (Motor, Getriebe etc.) und den grundsätzlichen Qualitäten (Mineralöl, Synthetiköl). Eine weitere Unterscheidung nach besonderen Spezifikationen und speziellen Ölsorten für die einzelnen Fahrzeug-Baureihen ist hier nicht vorgesehen. Verwenden Sie für die Abrechnung die jeweilige Teilenummer, die in diesem Sinne der von Ihnen eingefüllten Ölsorte entspricht.