

Servizio clienti Quality1: le 10 principali FAQ

1. Vorrei collaborare con Quality1 AG. Cosa devo fare?

Servizio clienti: Sarà nostro piacere comunicare il suo desiderio al consulente del servizio esterno della sua regione. Questi la contatterà quanto prima e concorderà un appuntamento con lei. Così potrà illustrarle in loco i nostri prodotti e servizi nonché i dettagli della collaborazione.

2. Quanto mi costa la garanzia?

Servizio clienti: Il prezzo varia a seconda di tipo, età e chilometraggio del veicolo. In quanto partner, può informarsi sul prezzo sul portale B2B www.carplus.ch.

3. Sono un garagista/commerciante - come posso stipulare la garanzia?

Servizio clienti: Si può finire una garanzia sul www.carplus.ch portale B2B con pochi clic.

4. Non trovo più la fattura emessa da Quality1 AG...

Servizio clienti: Può trovare la fattura nel portale B2B www.carplus.ch al punto Comunicazioni / Panoramica (menu a tendina «Fatture»).

5. Ho finito il materiale per il POS. Cosa devo fare?

Servizio clienti: Può ordinare il materiale desiderato per telefono, al portale B2B www.carplus.ch o tramite il consulente del servizio esterno di competenza.

6. Come vanno denunciati i sinistri?

Servizio sinistri: Prima di tutto deve controllare il veicolo del cliente per individuare il problema. Dopodiché può procedere alla denuncia sul portale B2B www.carplus.ch, tramite app o alla pagina www.quality1.ch. Otterrà un riscontro nell'arco di 15 minuti e quindi potrà pianificare i passi successivi con il cliente.

7. Quali informazioni devo fornire alla denuncia del danno?

Servizio sinistri: Per la denuncia di danni occorrono pochi dati. Oltre alla descrizione del guasto vanno specificate solo alcune informazioni aggiuntive (numero polizza e chilometraggio). I documenti come la licenza di circolazione e i documenti dell'assistenza vanno presentati solo su richiesta e in un secondo momento, nel caso in cui sia necessario chiarire alcuni dettagli.

8. Posso procedere alla diagnosi una volta denunciato il danno?

Servizio sinistri: Fondamentalmente è consentito collegare il veicolo all'apparecchio di prova per scopi diagnostici. Tuttavia, il mezzo non può essere smontato fino a quando non sarà stata autorizzata la riparazione.

9. Come faccio a sapere se una data componente è coperta dalla garanzia?

Servizio sinistri: In generale, l'entità della copertura è stabilita nelle CGA. Se una data componente sia coperta o meno dalla garanzia è una questione che verrà vagliata attentamente una volta denunciato il danno. Otterrà un riscontro nell'arco di 15 minuti.

10. Risulta essere difettosa anche un'altra componente, che non è stata specificata alla denuncia del danno. Posso metterla in conto senza la relativa autorizzazione alla riparazione?

Servizio sinistri: No. Ogni componente aggiuntiva che viene sostituita ad avvenuta denuncia deve essere segnalata al reparto danni. Non è consentito inoltrare fatture senza autorizzazione.