

## **Les dix questions les plus fréquemment posées au service clientèle et services des sinistres de Quality1 AG ainsi que les réponses**

### **1. J'aimerais collaborer avec Quality1 AG. Que dois-je faire ?**

**Service clientèle :** Nous nous ferons un plaisir de transmettre votre demande au conseiller commercial compétent dans votre région. Celui-ci prendra contact avec vous dans les meilleurs délais et conviendra d'un rendez-vous pour vous présenter nos produits et nos services sur place et pour discuter des modalités de la collaboration.

### **2. Quel est le prix d'une garantie ?**

**Service clientèle :** Le prix d'une garantie dépend du type de véhicule, de son âge et de son kilométrage. En tant que partenaire, vous pouvez visualiser le prix sur le portail B2B [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch).

### **3. Comment puis-je souscrire une garantie en tant que garagiste/concessionnaire ?**

**Service clientèle :** Vous pouvez finir une garantie sur le portail B2B [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) avec quelques clics.

### **4. J'ai égaré la facture de Quality1 AG ou je ne la retrouve plus...**

**Service clientèle :** Vous trouverez la facture sur le portail B2B [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) sous la rubrique dédiée aux signalements/aperçu (menu déroulant « Facture »).

### **5. J'ai épuisé mon matériel de point de vente. Comment puis-je me réapprovisionner ?**

**Service clientèle :** Vous pouvez commander le matériel de point de vente souhaité par téléphone, sur le portail B2B [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) ou auprès de votre conseiller commercial.

### **6. Comment puis-je signaler un sinistre ?**

**Service des sinistres :** Vous devez tout d'abord examiner le véhicule du client pour identifier le problème. Vous pouvez ensuite signaler le sinistre sur le portail B2B [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch), sur l'application ou sur [www.quality1.ch](http://www.quality1.ch). Vous recevrez une réponse sous 15 minutes et vous pourrez alors planifier les étapes suivantes avec le client.

### **7. Quelles informations dois-je fournir lorsque je signale le sinistre ?**

**Service des sinistres :** Seules quelques données sont requises pour signaler un sinistre. Outre la description de la défaillance, vous devez également nous communiquer le numéro de police et le kilométrage. D'autres documents tels que le permis de circulation ou des justificatifs d'entretien ne doivent être déposés que sur demande s'ils s'avèrent nécessaires dans le but de clarifier des détails complémentaires.

### **8. Puis-je entamer le diagnostic après avoir signalé un sinistre ?**

**Service des sinistres :** Le véhicule peut en principe être branché au testeur aux fins de diagnostic. Rien ne doit cependant être démonté sur le véhicule avant la validation du sinistre.

### **9. Cette pièce est-elle couverte par la garantie ?**

**Service des sinistres :** L'étendue de la couverture de garantie est indiquée dans les CGA. Nous vérifions en détail si telle ou telle pièce est couverte par la garantie après réception du signalement de sinistre. Vous recevez une réponse sous 15 minutes.

### **10. Une autre pièce qui n'a pas été mentionnée dans le signalement de sinistre est également défectueuse. Est-il possible de l'inclure sur la facture sans nouvelle validation ?**

**Service des sinistres :** Non. Chaque pièce supplémentaire qui est remplacée a posteriori doit être signalée par écrit au service des sinistres. Nous n'acceptons pas de facture sans validation préalable.