



internal communication for  
FCA dealers only

Zu Händen von:

- Leiter der Vertriebshändler
- Aftersales-Leiter
- Alfa Romeo-Vertriebsleiter

Datum: 26.05.2014

Sehr geehrte(r)

### Betreff: Neuer Serviceplan



Aus neuesten Untersuchungen geht hervor, dass sich die Fahrweise unserer Kunden in den letzten Jahren radikal geändert hat (z.B. vermehrter Einsatz im Stadtverkehr, geringere durchschnittliche Kilometerleistung usw.).



Dies hat Fiat Chrysler Automobiles sowie die Mehrzahl der europäischen Fahrzeughersteller dazu bewogen, den Serviceplan auf die neuen Nutzungsbedingungen der Kunden abzustimmen.



Das neue Servicekonzept wurde für sämtliche FCA-Personenfahrzeuge harmonisiert und basiert nun auf einem jährlichen Service-Intervall. Die laufleistungsabhängigen Intervalle sind entsprechend aktualisiert worden, wobei in jedem Fall feststeht, dass ein auf regelmässiger Basis kontrolliertes und instand gehaltenes Fahrzeug weitaus effizienter und verkehrssicherer ist und darüber hinaus im Hinblick auf Kraftstoffverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen deutlich besser abschneidet. Ein jährlicher Service bietet ausserdem die Möglichkeit, laufend technische Produktüberwachung sowie Aktualisierungen durchzuführen.



Mit diesem Schreiben möchten wir Ihnen einige nützliche Informationen und Leitfäden vermitteln.

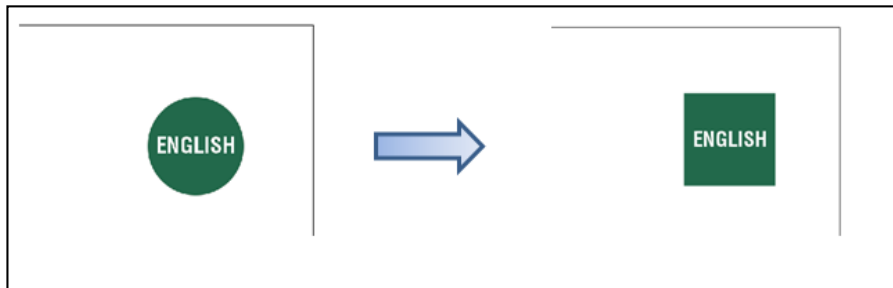


### Alfa Romeo-Betriebsanleitung

Ab der Fahrzeugproduktion Mai 2014 (Datumsangaben und VIN-Nummern VINden Sie in der Tabelle weiter unten) werden alle Alfa Romeo-Fahrzeuge eine neue Betriebsanleitung mit detaillierter Erklärung des neuen jährlichen Serviceplans erhalten.



Um die Identifizierung der neuen Betriebsanleitungen zu erleichtern, wird sich die Form des Sprach-Kennzeichnungssymbols auf der Rückseite des Deckblatts folgendermassen ändern:



<b>Fahrzeug</b>	<b>VIN (Bruchpunkt)</b>	<b>Datum</b>
<b>ALFA ROMEO GIULIETTA</b>	<b>ZAR9400007341359</b>	<b>29. April 2014</b>



### **Serviceverträge**

Das MOPAR Vehicle Protection Produkt-Portfolio wird durch ein neues Angebot von Servicepaketen für alle Kunden erweitert. Diese neuen Produkte vervollständigen das aktuelle und bereits verfügbare MOPAR Vehicle Protection Angebot.



### **MOPAR Owner Centre (in Ländern, soweit zutreffend)**

Alle Inhalte im öffentlichen Bereich, die sich direkt auf Serviceintervalle beziehen oder die Vorteile der Serviceverträge darlegen, werden geändert und entsprechend angepasst, um neutrale Informationen bereitzustellen (die Informationen gelten gleichermassen für die früheren Servicepläne).



### **Kundenanfragen**

Beim Fehlen einer Betriebsanleitung oder für die Beantwortung von Kundenfragen stehen Ihnen diverse Möglichkeiten zur Verfügung:

Überprüfen Sie die „Serviceintervall-Anzeige“ am Armaturenbrett.

Überprüfen Sie auf dem eLum Portal (über Link.e.Entry) anhand der VIN-Nummer des Kundenfahrzeugs die jeweilige Betriebsanleitung und infolgedessen den darin abgedruckten Serviceplan.

Überprüfen Sie auf ePer (über Link.e.Entry) anhand der VIN-Nummer des Kundenfahrzeugs die Artikelnummer der jeweiligen Betriebsanleitung und/oder des Servicepakets.



Sollte der Kunde mit unserem Kundendienstzentrum für besondere Informationen Kontakt aufnehmen, können die Sachbearbeiter auf Link.e.Entry mittels VIN den zutreffenden Plan überprüfen und den Kunden entsprechend informieren.

Im Sinne einer kohärenten und einheitlichen Beantwortung der Kundenfragen wurde eine Liste häufiger Fragen zusammengestellt. Die relevantesten davon VINden Sie in Anhang I.



Der Erfolg unserer gemeinsamen Aktivitäten basiert darauf, die Qualität unserer angebotenen Kundenerfahrung zu implementieren.

Mit freundlichen Grüßen

Hugues Chatelain  
Parts & Service Country Manager

Paolo Liistro  
Head of Technical Services & Customer Care



internal communication for FCA dealers only



## Anhang I

Zentrale FAQs im Fall von Kundenanfragen:

### Wann sind die Inspektionen an meinem Wagen fällig?

Die Service-Abstände sind bei Fahrzeugen mit Benzin- oder Dieselmotor verschieden. Im Allgemeinen raten wir zu jährlichen Inspektionen; wenn Sie mir die Fahrgestellnummer Ihres Fahrzeugs geben, sage ich Ihnen genau, welcher Serviceplan für Sie in Frage kommt.

### Warum ist der Service an meinem Fahrzeug notwendig?

Die korrekte Instandhaltung des Fahrzeugs ist für dessen Langlebigkeit und einwandfreien Zustand ausschlaggebend. Aus diesem Grund hat Alfa Romeo eine Reihe von Inspektionen und Eingriffen zur regelmässigen Wartung eingerichtet. Vor dem ersten Service und zwischen den Serviceintervallen sollten unbedingt die Angaben zum Serviceplan in der Betriebsanleitung beachtet werden (z.B. regelmässig den Füllstand der Betriebsstoffe, den Reifendruck usw. überprüfen).



PROFESSIONAL



Jeep



### Was passiert, wenn ich keinen Service an meinem Fahrzeug vornehmen lasse?

Die Beachtung des in der Betriebsanleitung enthaltenen Serviceplans ist wesentliche Bedingung für die Fahrzeuggarantie.

Ein Versäumnis in dieser Beziehung hat den Verlust der vertraglichen Garantiedeckung zur Folge.

### Warum soll ich mich für den Service meines Fahrzeugs an Vertriebshändler oder -werkstätten wenden?

Die bei Alfa Romeo-Vertragshändlern durchgeführten Service-Inspektionen ermöglichen es, die von Alfa Romeo geforderten Leistungs- und Sicherheitsstandards einzuhalten. Denn:

- Die Inspektionen werden von speziell geschulten Technikern durchgeführt
- Die Techniker verwenden die von Alfa Romeo vorgeschriebenen Verfahren sowie fortschrittliche Technologie und Instrumente, wie von Alfa Romeo empfohlen
- Es werden Original-Ersatzteile verwendet
- Ihr Fahrzeug wird den Anweisungen von Alfa Romeo entsprechend laufend aktualisiert und technisch verbessert.

### Warum ist der Serviceplan geändert worden?

FCA hat den Serviceplan an den geänderten Fahrstil der Benutzer (vermehrter Einsatz im Stadtverkehr usw.) angepasst, so wie es die meisten europäischen Fahrzeughersteller getan haben, ohne den Serviceprozess der Fahrzeuge zu ändern.

Der neue Serviceplan garantiert bessere Ergebnisse im Hinblick auf Kraftstoffverbrauch, geringere Emissionen, längere Lebensdauer des Fahrzeugs und



bessere Vorbeugung gegen Defekte, so dass die Kunden kleinere Störungen im Voraus erkennen können.

### **Um wie viel werden die Kosten der Fahrzeuginspektion mit dem neuen Plan steigen?**

Im Vergleich zum alten Plan wurden keine obligatorischen Arbeiten hinzugefügt, ausserdem ist die Arbeitszeit praktisch mit der früheren identisch. Nennenswerte Änderungen der Kosten hat es also nicht gegeben.

### **Worin liegen die Hauptunterschiede zwischen dem alten und neuen Serviceplan?**

Der Hauptunterschied betrifft die Laufleistung und die Zeitintervalle des Service.

Bei Benzinmotoren haben sich die Intervalle von 30.000 km oder 2 Jahren auf 15.000 km oder 1 Jahr geändert.

Bei Dieselmotoren haben sich die Intervalle von 35.000 km oder 2 Jahren auf 20.000 km oder 1 Jahr geändert.

Weitere Details können Sie der Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs entnehmen oder bei Ihrem Vertragshändler erfahren.

### **8. Ist das neue Servicekonzept im Kaufvertrag des Fahrzeugs ausgewiesen?**

Das Servicekonzept war noch nie im Kaufvertrag des Fahrzeugs ausgewiesen. Aktualisiert wurde nur die Betriebsanleitung.



**Jeep**

