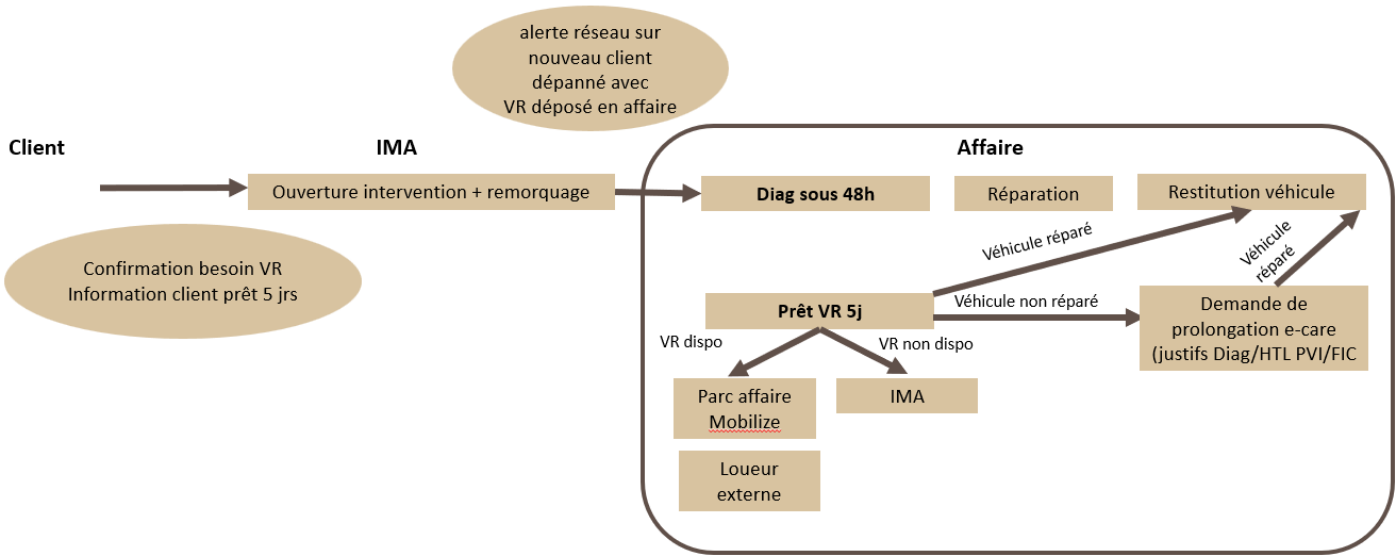
FLASH GARANTIE N°08/2025

Nouvelle procédure VR Assistance

- L'application de l'**offre de mobilité Renault** (durée prêt véhicule de courtoisie dans les CGV : 5 jours) est en dérive
- Le groupe Renault a pour objectif l'**optimisation des durées de prêt** des véhicules de courtoisie mis à disposition des clients lors de remorquages réalisés par la garantie via Renault assistance
- Une nouvelle procédure a été construite et doit permettre de pouvoir effectuer le **diagnostic** et la **réparation** des véhicules remorqués dans des délais optimisés, permettant de minimiser la durée de prêt véhicule tout en conservant la satisfaction de nos clients.
- Cette nouvelle procédure sera mise en application pour tous les OR ouverts à partir du **12 mai 2025** avec les deux schémas suivants :

  1) Dans le cas où le client est remorqué pendant les heures ouvrées :



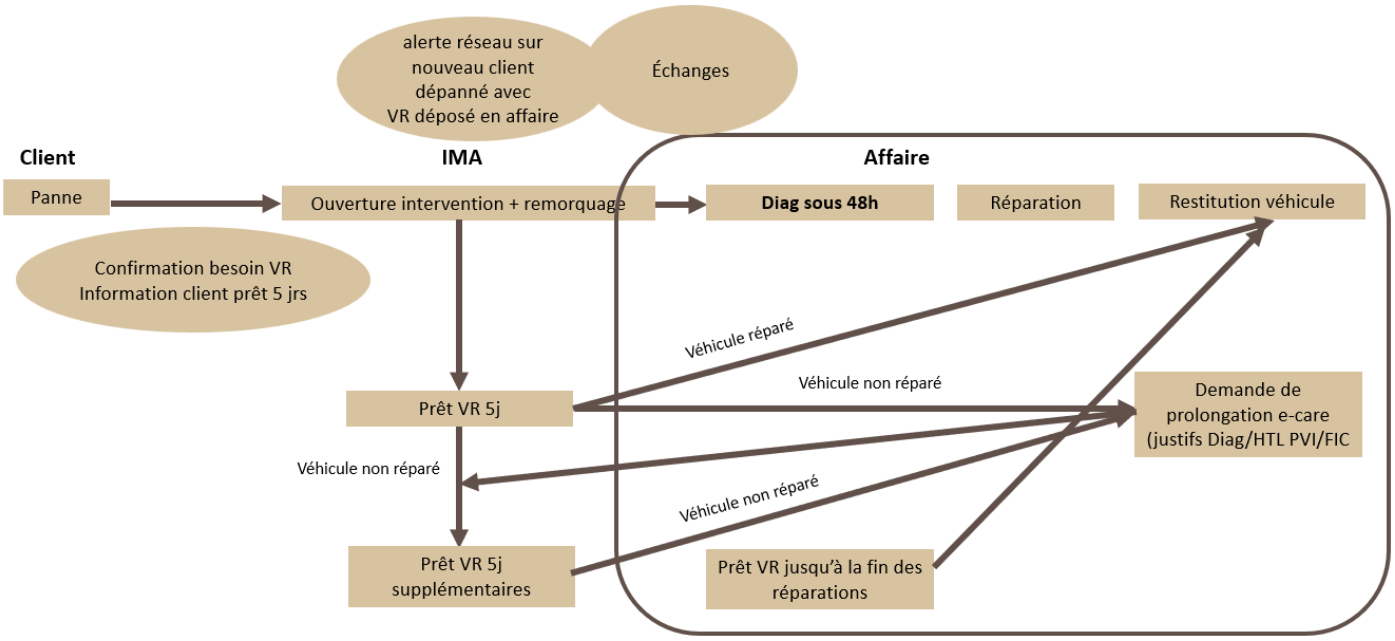
Application du processus VR actuel véhicule en panne pour véhicule remorqué :

- R1 : Budget spécifique MB Assistance pour les 5 premiers jours puis code VP/n° agrément pour les cas supérieurs à 5 jours
- R2 : DRG code VP pour les 5 premiers jours puis code VP/n° agrément pour les cas supérieurs à 5 jours

Simplification process garantie si VR mis en place par affaire : plus besoin de demande initiale de prolongation à 5 jours → Demande à réaliser à la fin du prêt dans Ecare en utilisant la nature de demande « Véhicule de remplacement » (Avec les justificatifs dûment remplis)

Confidential C

2) Dans le cas où le client est remorqué pendant les heures non ouvrées ou si l'affaire n'a pas de VR disponible affaire



- L'affaire fait une demande de prolongation dans Ecare en sélectionnant la nature de demande « VR Assistance » et avec les justificatifs associés (Numéro de mission IMA, Diagnostic/HTL PVI/FIC) avant le 5ème jour de prêt.
- Le VR est prolongé de 5 jours pour porter la durée maximale du prêt à 10 jours.
- Pas de prêt de véhicule IMA au-delà de 10 jours : Prêt de véhicule uniquement par affaire au-delà de 10 jours avec validation Ecare (procédure classique véhicule de remplacement)

Echanges IMA/Réseau

Afin de permettre un meilleur suivi et une meilleure gestion des flux d'appels des affaires dans le cadre du nouveau process VR, IMA a mis en place une **ligne dédiée : 05.49.16.38.16**

Confidential C