

24-02-2021 12:01 uur |
ref.nr.:20210218-0008

Hotline, Uitleg en Voorwaarden

Middels een Hotline kunt u prioriteit aanvragen bij een onderdeel bestelling. Wanneer uw Hotline is geaccepteerd krijgt de betreffende order extra prioriteit bij de OEM en PAH.

U mag een Hotline aanvragen wanneer:

- het onderdeel niet vrij verkrijgbaar is bij een Nederlandse dealer.
- er geen technisch alternatief beschikbaar is.
- het op te geven V-nummer niet meer aantallen van een deel bevat dan op 1 auto van toepassing is. Voorbeeld: een auto heeft 1 stuur, dus er kan er maar 1 op de order staan.
- het artikel niet voorkomt op uw vooraanmelding
- het artikel wel op uw backorderlijst staat welke om 10:00 via R2W aan u wordt verstuurd of backorder in uw Autoline overzicht staat.
- het onderdeel dus in backorder staat bij de fabriek. De levertijd wijkt daarmee af van normaal zoals hieronder beschreven
 - Kassel is 2 werkdagen
 - SEAT/Skoda 3 tot 5 werkdagen
 - (Controle via backorderlijst op Report2Web, Autoline of uw vooraanmelding. Hotlines welke op de dag van de bestelling worden gemaakt of waarbij de levertermijn binnen de standaard fabrieks levertermijn zit, worden afgewezen)

U mag **géén** Hotline aanvragen wanneer:

- het onderdeel wordt gebruikt voor een TPi, werkplaats- of terugroepactie.
- het een bestelling betreft een sleutel, slotcilinder, werkplaatsuitrusting of accessoire
 - het bestelling betreft een voorraad- of automaat order
 - het bestelling betreft het assortiment VW Classic Parts

Annuleren van een hotline

Wanneer u een bestelling wilt annuleren en dit betreft een reeds aangevraagde hotline, dan dient u deze aanvraag te doen op het lopende hotline ticket en niet een aparte aanvraag in te dienen voor het annuleren van een backorder.

Vervangend vervoer

PAH zal per dag een vaste vergoeding van € 25,- per dag uitkeren wanneer u in aanmerking komt voor vervangend vervoer vergoeding. Deze uitkering zal na ieder kwartaal plaatsvinden. **U dient hiervoor dus géén factuur in te sturen.**

De volgende condities zijn van toepassing:

1. Uw Hotline aanvraag wordt geregistreerd door middel van een ticket (ticketnummer = Hotline Nummer). Bij de aanvraag geeft u aan of het voertuig stilstaat en of er door u wel/geen vervangend vervoer is ingezet.
2. PAH beoordeelt a.h.v. verkregen informatie of de betreffende aanvraag in aanmerking komt voor vervangend vervoer vergoeding.
3. De aanmaakdatum van de hotline-ticket is uitgangspunt voor de vergoeding.
4. Voor de eerste 5 dagen, gerekend vanaf de aanmaakdatum hotline, wordt geen vergoeding uitgekeerd.
5. Voor de vervangend vervoer vergoeding wordt een dagtarief € 25,- gehanteerd, ongeacht het ingezette type voertuig.
6. Per kwartaal zal PAH op basis van het dagtarief en het berekend aantal dagen de vergoeding uitkeren met de referentie het nummer van de hotline-ticket.
7. De volgende voorwaarden gelden voor de vergoeding:

- Werkdagen en weekenden vallen onder de vervangend vervoer vergoeding.
- Vervangend vervoer vergoeding geldt voor originele onderdelen versleuteld in de dealer werkplaats of in het eigen schadebedrijf (ESHB).
- Brandstof en extra kilometers worden niet vergoed.
- Auto staat technisch stil, er is geen noodreparatie mogelijk, mag wettelijk niet rijden.
- Auto is max. 15 jaar oud.
- De Hotline Regeling stopt op het moment dat het deel aan u is uitgeleverd.

Contact

Neem voor meer informatie contact op met:

Pon Logistics afd. service

 **email**

033-4949222