



DIRECTION APRES-VENTE

Note 4125/V1

PROGRAMME DE SATISFACTION CLIENT

Document exclusivement réservé à l'information des réseaux

DIFFUSION INTERNE A ASSURER PAR LE POINT DE VENTE

AP:

AC:

DS:

HPB

DS7 CROSSBACK

PRESENTATION

Le véhicule DS7 CROSSBACK, à l'instar d'autres véhicules Premium, suscite la convoitise de certaines bandes organisées qui mettent en place des techniques de plus en plus sophistiquées pour forcer les mécanismes de sécurité.

Nos ingénieurs, dans le cadre d'échanges réguliers avec les services de police scientifique, développent en permanence des contre-mesures adaptées à chaque type de vols.

Nous vous invitons à venir chez votre Réparateur Agréé DS pour bénéficier d'une mise-à-jour qui vous permettra de profiter sereinement de votre véhicule.

Pour les Distributeurs Véhicules Neufs

MODE OPERATOIRE

Les véhicules concernés sont visibles dans l'onglet « Gestion des campagnes » dans le Portail de documentation Après-vente constructeur

Contact client :

- 1^{er} contact - lettre simple dans les 3 jours après le lancement de la campagne
- 2^e contact - lettre simple dans les 30 jours après la lettre initiale
- 3^e contact - lettre recommandée 60 jours après la première relance

MODALITES DE REMBOURSEMENT COURRIERS

AC

Se référer à la note 06-06-ICAR-543-NR-FR-AC

AP

Se référer à la note 06-06-ICAR-543-NR-FR-AP

Pour les Réparateurs Agréés

PROCEDURES

Par interrogation du Portail de documentation Après-vente constructeur en saisissant le n° de VIN ou VIS (17 caractères du n° de série ou ses 8 derniers).

Opération à effectuer :

- Téléchargement du logiciel BSI.

(Voir gamme en Annexe)

Dès l'intervention réalisée, et seulement lorsqu'elle est réalisée, déclarer immédiatement le rattrapage dans l'onglet « Gestion des campagnes » dans le Portail de documentation Après-vente constructeur et saisir sans délai la Demande de Crédit.

Demande de crédit :

Temps facturable et pièces de rechange – voir gamme en Annexe

Nota : Dans chacun des 3 libellés de la demande de crédit, il convient d'indiquer le code: « CAMPHPB ».

Autres frais pour la demande de crédit

DS Service Valet

Le remboursement du DS Service Valet, pour les clients qui en expriment le besoin, s'effectue au tarif garantie du pays :

Indiquer cette valeur dans la case "**somme**"

VEHICULE DE REMPLACEMENT :

Cette campagne ouvre droit à l'indemnisation d'un véhicule de remplacement pour les véhicules dont les clients en exprimaient le besoin.

Saisir le code dans les PR de la demande de crédit avec la quantité autorisée.

Code	Quantité jours maxi	Descriptif
VRCAMP000D	1	Prêt de véhicule « Premium »

Le justificatif du prêt sera conservé dans le dossier du véhicule pour contrôle éventuel.

POUR : DS7 CROSSBACK

PROGRAMME DE SATISFACTION CLIENT: LOGICIEL BSI

1 - TRAITEMENT GARANTIE

Etablissement d'une demande de crédit avec les mentions :

	AC/DS
Code imputation	HPB
Code cause	HPBH
Code défaut	G5A

Temps main-d'œuvre AC/DS :

99T1 CA10 : 0,70H (Opération préventive : Télécodage ou téléchargement : Intervention sur véhicule)

2 - INTERVENTION**IMPÉRATIF** : Respecter les consignes de sécurité et de propreté

Prérequis	Informations
Outil de diagnostic nécessaire pour la campagne	DIAGBOX
Version minimale de l'outil de diagnostic	9.97
Connexion à Internet obligatoire	Oui
Mode de connexion de la prise diagnostic à l'outil de diagnostic	Filaire
Outil de diagnostic branché sur secteur domestique	Oui
Etre en possession de toutes les clés du véhicule	Non
Chargeur de batterie de servitude branché sur le véhicule	Oui

ATTENTION : Si le véhicule est équipé d'un accès et démarrage mains-libres, mettre l'identifiant mains-libres dans le lecteur de clé électronique ou dans le vide-poches central**ATTENTION** : Avant de réaliser cette campagne, repasser la carte de communication en connexion filaire (mode "Bluetooth" fortement déconseillé)**ATTENTION** : Brancher un chargeur de batterie, en mode "charge", sur la batterie de servitude dans le compartiment moteur du véhicule durant toute la procédure**2 - 1 - Téléchargement par Internet**

Téléchargement par Internet :

- Sélectionner le véhicule concerné
- Sélectionner le calculateur : Boîtier de servitude intelligent (BSI)
- Sélectionner le menu : Réparation
- Sélectionner le menu : Téléchargement
- Suivre les instructions affichées à l'écran de l'outil de diagnostic

NOTA : En cas de téléchargement s'interrompant avant les 100 %, relancer la procédure depuis le début jusqu'à réussite du téléchargement

2 - 2 - Contrôle de la version du logiciel

Contrôle de la version du logiciel :

- Sélectionner le menu Identification téléchargement
- Contrôler l'identification du logiciel après les téléchargements

Boîtier de servitude intelligent (BSI)					
Référence	Fournisseur	Système	Application	Version	Edition du logiciel
9694840680	DELPHI	B3	50	05	14.90

ATTENTION : Après le téléchargement, les valeurs lues doivent être égales ou supérieures à celles annoncées dans le tableau ci-dessus

ATTENTION : Ne pas remplacer le boîtier de servitude intelligent (BSI)

2 - 3 - Télécodage par Internet

Télécodage :

- Sélectionner le menu : Télécodage
- Suivre les instructions affichées à l'écran de l'outil de diagnostic

3 - CONTROLE APRES INTERVENTION

Effectuer les opérations suivantes :

- Effectuer une lecture des codes défauts
- Effacer les codes défauts (Si nécessaire)
- Démarrer le véhicule
- Contrôler le fonctionnement du véhicule
- Effectuer une mise à l'heure de l'autoradio et / ou de l'horloge (Si nécessaire)