

De : DIREÇÃO PEÇAS E SERVIÇOS

Para : **Rede de Concessionárias**

Com atenção : **Analista de Garantia**

Data : 08/08/2012 Código Circular: 10/2012 Depto. SPAL/GAR

**Gerente de Serviços**

Página (s) : 07

Cc: Gerentes regionais – Peças e Serviços Peugeot

Direção PBRA / ABRACOP

**BIG 010/12 – TEMA / ASSUNTO: PTC – PARTICIPAÇÃO TÉCNICA CONSTRUTOR**

**(Anula e Substitui BIG 15-10)  
(Atualização da Lista de Participações)**

Apresentamos a seguir o tema **PTC – Participações Técnicas Construtor**.

## **1. Objetivos das Participações Técnicas Construtor**

Implementando as Participações Técnicas Construtor, a PEUGEOT do Brasil tem dois objetivos principais que devem contribuir à satisfação de nossos Clientes:

- Encarregar-se, total ou parcialmente, dos incidentes identificados além da Garantia contratual. Esses incidentes têm uma significativa repercussão comercial e uma carga Financeira importante para o Cliente: a Participação Técnica Construtor opera voluntariamente a favor do Cliente.
- Obter um tratamento equilibrado e transparente a todos os clientes comunicando a lista das PTC à rede de Concessionárias. Assim, a comunicação entre Clientes (fórum interno, correio dos leitores em cadernos especializados, etc.) não passará mais à imagem de tratamento desigual no âmbito "fora de Garantia", inclusive no Grupo para produtos comuns.

## **2. Utilização das Participações Técnicas Construtor**

### **2.1 Condições prévias para beneficiar de uma PTC**

A aplicação das Participações Técnicas Construtor é exclusivamente corretiva. É submetida às condições prévias de aplicação válidas na Garantia contratual, especialmente no que se refere ao respeito das preconizações de manutenção do construtor ou da utilização do veículo, e às quais se acrescenta a obrigação de ter realizado todas as operações exclusivamente nas concessionárias autorizadas Peugeot.

Um diagnóstico preciso do incidente constatado pelo Cliente deve preceder sempre a operação. É esse diagnóstico que permite verificar a aplicabilidade de Uma Participação Técnica Construtor para o incidente constatado. O conhecimento da lista das Participações Técnicas Construtor não dispensa a elaboração desse diagnóstico absolutamente obrigatório. Em nenhum caso, uma Participação Técnica Construtor deve ser informada antes de um diagnóstico profundo.



## 2.2 Características das PTC

Cada uma das Participações Técnicas Construtor:

- É definida para uma peça com um ou vários modos de falhas possíveis;
- Refere-se a um grupo de veículos bem identificado, tanto pela sua definição (Família/Design/Motor...) quanto pelas datas de fabricação;
- Leva a um tratamento a ser aplicado referindo-se a uma informação técnica existente (Info Flash / Gama de operação);
- Define os limites de cobertura em Quilometragem e Mês de Rodagem do Veículo desde sua Data de Início de Garantia.

O conjunto dessas características permite à Concessionária tomar uma decisão rápida assim que se estabelece o diagnóstico e dar uma resposta clara ao Cliente sobre o nível de cobertura.

Algumas das Participações Técnicas Construtor comportam critérios suplementares:

- No caso das peças submetidas ao dispositivo das Peças Sensíveis, a validação do diagnóstico deve ser obtida nas mesmas condições que para um incidente em Garantia Contratual. Essa disposição é mencionada na coluna "Observações" (ver lista das PTC);
- No caso em que o incidente diagnosticado pode ser objeto de dois níveis de tratamento.

## 2.3 Níveis de cobertura de uma PTC e limites de aplicação



As Participações Técnicas Construtor devem ser sempre apresentadas como uma gentileza comercial visando aumentar a satisfação de nossos Clientes.

Para alguns tipos de incidente e tomando em conta o gasto da função correspondente, algumas Participações Técnicas Construtor comportam vários níveis de cobertura evoluindo conforme a idade ou a quilometragem do veículo. Essas evoluções possuem um fundo técnico e são facilmente explicáveis para nossos Clientes.

Exemplo de uma PTC com dois níveis de cobertura :

Peça em questão Defeito	Veículo e/ou componente	Observações			Limites		Cobertura	Imputação
					Mês	Km		
Turbo Acendimento luz advertência diagnóstico com modo em estratégia de emergência: defeito interno do turbo.	Boxer	Validação do diagnóstico conforme Gama utilizada em Peças Sensíveis. Conforme esse diagnóstico substituir o turbo conforme a gama disponível em Service Box ou conforme o Info Flash B1HW4N00.			48	150.000	Total	<b>37A</b>
					60	200.000	Parcial	<b>38A</b>
		Nº OPR	Início: 10.003	Fim: 10.371				

Para simplificar os procedimentos de reembolso à Concessionária, somente dois níveis de cobertura são utilizados no início desse novo dispositivo das PTC:

- « Total » = a totalidade da operação PR+MO é coberta pelo Construtor
- « Parcial » = somente as Peças de Reposição são cobertas pelo Construtor

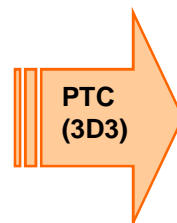


PEUGEOT

Nesse nível « Parcial », a comunicação com o cliente deve ser orientada no nível de participação da fatura na tarifa Cliente.

Exemplo aplicado ao PTC precedente para uma 307 de 50 meses e 100.000 Km.

Ref. PR	Descrição	Quantidade	Custo LPA	Custo Garantia
				(LPA + F. Gest)
<b>Peças Substituídas</b>				
6242CK	Bloco de Comando	1	783.30	884.89
...	...	...	...	...
<b>Subtotal</b>			<b>783.30</b>	<b>884.89</b>
<b>Código Mão-de-obra</b>				
0062015A	Desmontagem-Montagem do Bloco de Comando	0.50	84.34	42.17
0062015B	Telecarregamento do Bloco de Comando	0.30	84.34	25.30
<b>Subtotal</b>			<b>67.47</b>	<b>67.47</b>
<b>PTM</b>				
<b>Total Custo</b>			<b>850.77</b>	
<b>Total do Reparo</b>			<b>Peças + MO + Terceiro</b>	
			<b>952.36</b>	



### Orçamento

#### Orçamento Cliente

Ref. PR	Descrição	Quantidade	Preço Custo	Preço Total
<b>Código Mão-de-obra</b>				
0062015A	Desmontagem-Montagem do Bloco de Comando	0.50	84.34	42.17
0062015B	Telecarregamento do Bloco de Comando	0.30	84.34	25.30
<b>Subtotal</b>			<b>67.47</b>	<b>67.47</b>
<b>Peças Substituídas</b>			<b>Grátis</b>	
<b>Total</b>			<b>67.47</b>	

Neste exemplo, a Participação Técnica Construtor é de R\$ 884,89, ou seja, 93% do custo total do reparo. A parte que permanece a cargo do Cliente é de R\$ 67,47, ou seja, 7% do custo total do reparo.

É este nível de Participação Técnica do Construtor que deve ser comunicado ao Cliente.

Observação:

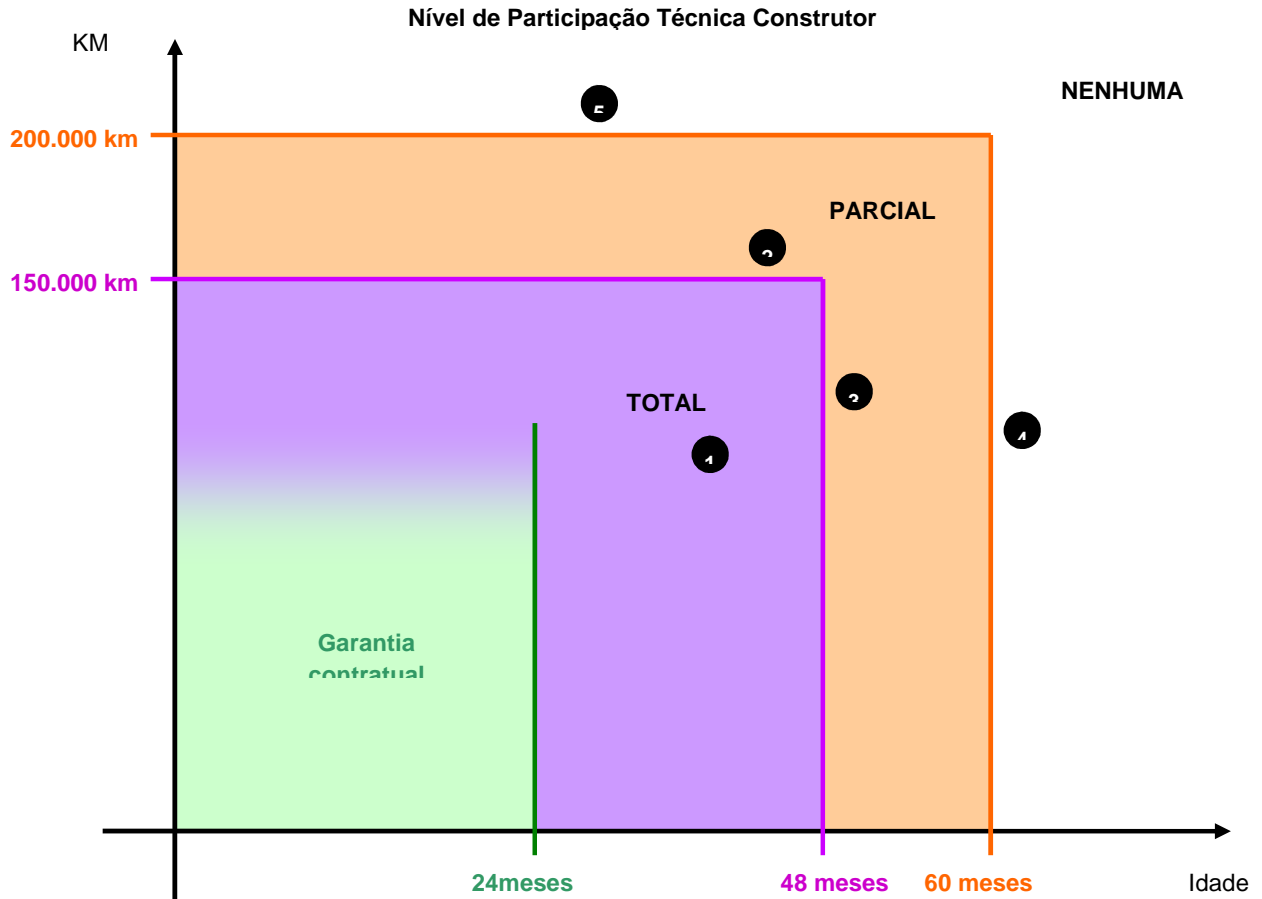
- Caso o cliente possuir um contrato de extensão de garantia, o orçamento cliente da parte MO deverá ser faturado sobre este contrato.



PEUGEOT

Os limites de idade e de quilometragem do veículo, correspondentes a cada PTC, se aplicam ao primeiro dos 2 termos vencidos.

Exemplo de utilização desses limites com uma PTC a dois níveis de cobertura (com Garantia contratual dois (2) anos quilometragem ilimitada):



1. Com 40 meses e 90.000 km, a PTC é « Total ».
2. Com 45 meses e 160.000 km, a PTC é « Parcial ».
3. Com 51 meses e 120.000 km, a PTC é « Parcial ».
4. Com 62 meses e 100.000 km, não há nenhuma PTC.
5. Com 28 meses e 210.000 km, não há nenhuma PTC.

## 2.4 Reembolso de uma PTC à Concessionária

O reembolso de uma Participação Técnica Construtor é feito através de uma Solicitação de Crédito (SC).

Essa SC deve ser preenchida referindo-se à Info Flash ou a gama de reparo: a SC só deve compreender as peças, os códigos e tempos MO detalhados nesses documentos. Em nenhum caso, a SC de uma Participação Técnica Construtor pode comportar o valor total correspondente ao montante dos serviços valorizados ao preço Cliente.

A SC deve ser imputada no código correspondente ao nível de cobertura da PTC que é mencionado na coluna « Imputação » (ver lista das PTC abaixo).



PEUGEOT



**Atenção:** Em caso de uma Participação Técnica Construtor « Parcial », somente as PR deverão ser mencionadas na SC, a Mão de Obra ficando a cargo do Cliente.

Com a implementação das Participações Técnicas Construtor, dois (2) novos Códigos Anomalia foram criados:

- 1057 – VIN PROIBIDO EM \*\*\*\*\*\*, os últimos caracteres correspondentes à imputação da PTC utilizada incorretamente no VIN da SC.
- 1058 – CONTROLE DE TRABALHO \*\*\*\*\*\*, os últimos caracteres correspondentes à imputação da PTC cujos serviços previstos não foram respeitados nessa SC.

### 3. Aplicação das Participações Técnicas Construtor

Comunicação à rede de concessionárias sobre a lista de PTC vigente:

A lista de Participações Técnicas Construtor é reservada para uso interno da rede autorizada Peugeot.



PEUGEOT

Documento estritamente reservado à utilização interna da rede de automóveis PEUGEOT

## Participações Técnicas Construtor – Versão de 01/08/2012

Peça em questão Defeito	Veículo e / ou Componente	Observações	Limites		Cobertura	Imputação
			Mês	Km		
<b>Junta do Cabeçote</b> Partida difícil ou mesmo impossível: entrada de água nos cilindros.	<b>Motor EW10A</b>	Substituir a junta do cabeçote conforme a Gama disponível no Service Box, lembrando que a validação técnica é obrigatória. <b>(somente veículos fora campanha YPN)</b>	60	100.000	Total	<b>3D1</b>
		Nº DAM   Início: 10.889   Fim: 11.187				
<b>Bobina de ignição</b> Falhas de ignição, solavancos no motor com acendimento da luz de advertência diagnóstico.	<b>Motor ES9</b>	Proceder conforme Info Flash B1IW0AQ0.	48	150.000	Total	<b>37C</b>
		Nº DAM   Início: -   Fim: 11.074	60	200.000	Parcial	<b>38C</b>
<b>Conversor da CVA</b> Patinagem caixa de câmbio automática, defeito de ligação, travamento da caixa.	<b>CVA AL4</b>	Proceder conforme Info Flash B2CW1MF1. Autorização obrigatória em caso de troca da caixa de câmbio automática (BVA) (ou reparo por centro de reparação).	48	150.000	Total	<b>37D</b>
		Nº DAM   Início: 10.024   Fim: 10.765	60	200.000	Parcial	<b>38D</b>
<b>Eletroválvula de Modulação de Pressão</b> Luz de alerta da caixa de velocidades acesa no painel de instrumentos.	<b>CVA AL4</b>	Diagnóstico da insuficiência da eletroválvula de modulação de pressão (EVM). Proceder com a substituição da EVM de acordo com Info Flash: B2AU0103Q0 (206) B2AU0105Q0 (207) B2AU0102Q0 (307) <b>B2AU0104Q0 (308)</b> B2AU0101Q0 (407)	60	120.000	Total	<b>3D8</b>
		Nº DAM   Início: 11.011   Fim: 12.502				
<b>Impulsor de embreagem</b> O desenvolvimento do veículo perde o impulso de velocidade, não funciona.	<b>CVM* BE</b>	Substituir o conjunto de embreagem, compreendendo fricção, mecanismo e impulso, de acordo com gama disponível no Service Box.	-	80.000	Parcial	<b>38L</b>
		Nº DAM   Início: 11.011   Fim: 12.137				
<b>Rótula FRIP</b> Barulho/Estalo ao esterçar: oxidação da rótula inferior do eixo.	<b>407</b>	Proceder conforme Info Flash B3BW07F1.	48	150.000	Total	<b>3Y3</b>
		Nº DAM   Início: -   Fim: 10.983	60	200.000	Parcial	<b>3Y4</b>
<b>Condensador de Climatização</b> Veículo não gela devida fuga do líquido refrigerante no condensador.	<b>407 Motor Euro 4</b>	Proceder com a troca do condensador de acordo com gama disponível no Service Box	36	100.000	Total	<b>37N</b>
		Nº DAM   Início: 11.131   Fim: -	60	200.000	Parcial	<b>38N</b>
<b>Cremalheira de Direção</b> Defeito de assistência de direção com fuga de óleo: mau comportamento das juntas de vedação.	<b>407</b>	Proceder conforme o Info Flash B3EW1AQ0.	84	200.000	Parcial	<b>3Y8</b>
		Nº DAM   Início: -   Fim: 10.948				
<b>Misturador/Grupo ar condicionado</b> Ausência ou excesso de fluxo de ar no habitáculo à saída dos ventiladores do quadro de bordo. Dificuldade de ajuste da temperatura.	<b>407</b>	Proceder conforme Info Flash C5HW0101Q0. <b>No caso de troca do kit de mistura, o PTC 38J leva em conta as Peças e MO.</b>	36	150.000	Total	<b>37J</b>
		Nº DAM Ber/SW   Início: 11.042   Fim: 11.435	48	200.000	Parcial + kit	<b>38J</b>
		Nº DAM Coupe   Início: 11.042   Fim: 11.556				

Peça em questão Defeito	Veículo e / ou Componente	Observações	Limites		Cobertura	Imputação
			Mês	Km		
<b>Mola de Suspensão Dianteira</b> Mola de suspensão fora de uso.	307	Substituir o par de molas dianteiras de acordo com Gama disponível no Service Box.	84	-	Total	3W5
		N° DAM   Início: -   Fim: 11.256				
		Atenção: Em caso de incidente acima de 84 meses, pagar totalmente em imputação 678 (realizar um pedido de acordo prévio no sistema SAGAI).				
<b>Cabeçote</b> Falta de potência e presença do PCode 2191.	<b>Motor EP6CDT (Euro 5)</b>	Proceder conforme o Info Flash B1AW011JQ0	60	75.000	Total	37X
		N° DAM   Início: 12.046   Fim: 12.716				
<b>Distribuição</b> Falta de potência e presença do PCode 2191.	<b>Motor EP6CDT (Euro 5)</b>	Proceder conforme o Info Flash: B1EW010NQ0 B1EW010LQ0 B1EW010EQ0 B1EW010DQ0 B1EW010KQ0 De acordo com o veículo.	60	100.000	Total	37T
		N° DAM   Início: -   Fim: 12.379				
<b>Mecanismo do Vidro</b> Ruptura do cabo do mecanismo de vidro.	<b>Hoggar e 207</b>	Proceder conforme o Info Flash C5DW010SQ0.	36	100.000	Total	3W6
		N° DAM   Início: 11.985   Fim: 12.683				

Atenciosamente,



**Osvaldo NOVAIS**  
Diretor de Peças & Serviços



**Alvaro NAKAE**  
Gerente de Garantia