



**Informacje dla ubiegających się o włączenie do sieci
Partnerów Serwisowych Audi**



W Polsce przedstawicielem firmy Audi AG, upoważnionym do autoryzowania nowych Partnerów Serwisowych Audi

„Kulczyk Tradex” sp. z o.o.

ul. Krańcowa 44

61-037 Poznań

Zgodnie z rozporządzenia komisji (EU) nr 461/ 2010 z dnia 27 maja 2010 o stosowaniu artykułu 101, ust. 3 umowy o sposobie pracy Unii Europejskiej w odniesieniu do grup porozumień wertykalnych i uzgodnionych sposobów postępowania w sektorze pojazdów samochodowych (zwane dalej „Rozporządzeniem 461 / 2010”) oraz rozporządzenia komisji (UE) nr 330 / 2010 z dnia 20 kwietnia 2010 o stosowaniu artykułu 101, ust. 3 umowy o sposobie pracy Unii Europejskiej w odniesieniu do grup porozumień wertykalnych i uzgodnionych sposobów postępowania (zwane dalej „Rozporządzeniem 330 / 2010”), każdy zainteresowany może ubiegać się o włączenie do sieci serwisowej Audi, pod warunkiem spełnienia odpowiednich standardów jakościowych.

Partnerzy Serwisowi Audi winni zapewniać klientom wysoką, jakość oferowanych usług, między innymi dzięki fachowej wiedzy pracowników, nowoczesnemu wyposażeniu warsztatowemu oraz stosowaniu określonych procedur. Spełnienie standardów jakościowych pozwala dołączyć do sieci Partnerów Serwisowych Audi. Poniżej przedstawione zostały wstępne informacje, które w sposób poglądowy przedstawiają procedurę autoryzowania nowych Partnerów.

Partnerów Serwisowych Audi. Procedura ta z późniejszymi zmianami obowiązuje od 15.12.2004 r. i składa się z ośmiu etapów. Każda z firm chcących uzyskać autoryzację winna zastosować się do przedstawionego sposobu postępowania tzn. kolejno przejść poszczególne etapy, tak aby spełnić wszystkie wymagane standardy jakościowe określone dla Partnerów Serwisowych Audi. Proces autoryzacji serwisowej Audi, tzn. uzyskania uprawnień Partnera Serwisowego Audi na mocy Umowy Serwisowej, ma określony przebieg, obowiązujący wszystkich Kandydatów. Wszystkie działania podejmowane w ramach realizowanej procedury zostały uporządkowane w pięciu etapach:

ETAP I: PISEMNE ZGŁOSZENIE PRZYSTĄPIENIA DO PROCESU AUTORYZACJI SERWISOWEJ AUDI

- Przesłanie Formularza zgłoszeniowego wraz z załącznikami.
- Rejestracja Kandydata
- Na tym etapie obiekty przedsiębiorstwa kandydata zostanie zaopiniowany przez doradcę sieci ds. budowlanych do wymogów stawianych przez Producenta. Do podstawowych wymogów należą Punkt przyjęcia do serwisu, z odpowiednim powierzchnia magazynu części, stanowisko sprzedaży części.

Etap pierwszy należy poprzedzić zebraniem i analizą informacji dotyczących standardów jakościowych Audi oraz wiążących się z ich wdrożeniem kosztów. Standardy jakościowe serwisu przekazywane są zainteresowanym odpłatnie przez Kulczyk Tradex. W celu ich uzyskania należy wypełnić umieszczony na końcu niniejszej broszury formularz zamówienia pakietu informacyjnego i przesłać go pocztą na adres:

„Kulczyk Tradex” sp. z o.o.

Dział Inwestycji i Rozwoju Sieci Dealerskich

ul. Krańcowa 44

61-037 Poznań

Warunkiem otrzymania pakietu jest przełanie kwoty 244 zł brutto na konto Kulczyk Tradex sp. z o.o. nr 31 1050 0086 1000 0022 7362 0282 w ING Bank

Pakiet informacyjny zawiera informacje dotyczące zarówno standardów jakościowych serwisu Audi jak i wiążących się z ich wdrożeniem kosztów. Z lektury pakietu wynika również jak postępować na kolejnych etapach procesu autoryzacji serwisowej. W pakiecie zamieszczone zostały:

- Umowa Serwisowa,
- Wytyczne marki Audi,
- Lista kontrola do auditu certyfikującego,
- Szacunkowo określone nakłady inwestycyjne oraz przybliżony czas wprowadzania standardów.

Jeżeli analiza informacji zawartych w pakiecie została zakończona podjęciem decyzji o rozpoczęciu procesu autoryzacji serwisowej Audi, to należy dokonać pisemnego zgłoszenia przystąpienia do rozpoczęcia procesu autoryzacji za pomocą załączonego w pakiecie informacyjnym Formularza zgłoszeniowego. Wypełniony Formularz zgłoszeniowy należy przesłać na podany w Formularzu adres. Z chwilą wpłynięcia Formularza

zgłoszeniowego do Kulczyk Tradex przystępujący do procesu otrzymuje numer oraz uzyskuje status Kandydata na Partnera Serwisowego Audi.

Wszelkie pytania odnośnie procesu autoryzacji można kierować listownie na adres:

„Kulczyk Tradex” sp. z o.o.

Dział Inwestycji i Rozwoju Sieci Dealerskich

ul. Krańcowa 44

61-037 Poznań

bądź drogą elektroniczną na adres mailowy:

partnerserwisowy@kulczyktradex.com.pl

ETAP II: PRZYGOTOWANIE WSTĘPNEGO BIZNES PLANU

Na podstawie własnych założeń i doświadczeń kandydat przygotowuje wstępny biznes plan

ETAP III WIZYTA KANDYDATA W KULCZYK TRADEX

Kandydat zostanie przedstawiony osobom, z którymi będzie współpracował w trakcie przygotowywania się do pre - audytu:

- doradca serwisowy
- doradca działu części,
- koordynator ds. rozwoju sieci dealerskiej,
- informatyk nadzorujący wdrożenia oprogramowania ze strony KT

Krótką prezentacją, którą przygotowuje Kandydat będzie okazją do przedstawienia swojego przedsiębiorstwa i osób zarządzających Kierownikowi Działu Serwisu i Kierownikowi Działu Rozwoju Dealerskiej w Kulczyk Tradex.

ETAP IV: PRZYGOTOWANIE I WIĄŻĄCE ZGŁOSZENIE DO PRE – AUDITU

1. Wizyta doradcy sieci serwisowej i doradcy działu części Kulczyk Tradex – na podstawie wizyty zostanie ustalony harmonogram przygotowań i realizacji poszczególnych etapów, zmian organizacyjnych w firmie dostosowywanych do standardów Producenta.
2. Wizyta przedwdrożeniowa firmy informatycznej – ustalenie stany komputeryzacji w zakładzie, listy niezbędnych zakupów z zakresu IT, ustalenie harmonogramu wdrożenia oprogramowania włączenie do sieci korporacyjnej
3. Zgłoszenia na płatne szkolenia podstawowe pracowników i ich ukończenie
4. Organizacja magazynu części i zamówienie pakietu początkowego części zamiennych
5. Zamówienie narzędzi specjalnych i wyposażenia warsztatu
6. Przesłanie do Kulczyk Tradex samodzielnie wypełnionej listy kontrolnej do pre-auditów wraz z wiążącym zgłoszeniem do pre-auditów
7. Ustalenie terminu pre – auditów max 4 tygodnie od pisemnego zgłoszenia

Audi AG zdefiniowało standardy, które powinien spełniać każdy Partner Serwisowy Audi. W czasie procesu autoryzacji sprawdzenie spełnienia standardów odbywa się na dwóch etapach: pre-auditów (przed podpisaniem Umowy Serwisowej) i auditów certyfikującego (po podpisaniu umowy). Po zakończeniu procesu autoryzacji Partner Serwisowy zobowiązany jest do ciągłego spełniania wszystkich standardów.

Zgodnie z powyższym określoną część standardów należy wdrożyć przed przystąpieniem do pre-auditów. Realizacja standardów jakościowych jest procesem długotrwałym i wiąże się z koniecznością dostosowania infrastruktury, organizacji i wyposażenia przedsiębiorstwa Kandydata. Większość wymaganych działań Kandydat podejmuje samodzielnie, pozostałe realizowane są we współpracy z Kulczyk Tradex na podstawie złożonych przez Kandydata zamówień.

Proszę pamiętać, że Kandydat samodzielnie przygotowuje się do autoryzacji i od niego w znacznej mierze zależy czas trwania całego procesu. Zostanie udzielona pomoc ze strony importera, wizyta doradców sieci, która pozwoli na uporządkowanie elementów do

W związku z powyższym zalecane jest mianowanie przez Kandydata pracownika odpowiedzialnego za ogół prac związanych z procesem autoryzacji.

Faza przygotowań do pre-auditów zakończona jest przesłaniem przez Kandydata do Kulczyk Tradex zgłoszenia gotowości do przeprowadzenia pre-auditów.

Proces kontroli standardów nazywany jest procesem certyfikacji i przeprowadzany jest odpłatnie.

ETAP V PRZEPROWADZENIE PRE – AUDITU

Pre-audit przeprowadzany jest w przedsiębiorstwie Kandydata przez pracownika Kulczyk Tradex w oparciu o listę kontrolną do auditu certyfikującego. Auditor w obecności Kandydata dokonuje przeglądu przedsiębiorstwa i sprawdza realizację punktów listy kontrolnej obowiązujących na etapie pre-audit.

Lista kontrolna do auditu certyfikującego jest załączona do pakietu informacyjnego. Zarówno pre-audit jak i audit certyfikujący przeprowadzany jest na podstawie tej samej listy. Na etapie pre-audit nie wszystkie pytania listy są obowiązujące. Celem pre – auditu jest sprawdzenie, czy są spełnione wszystkie wymagane przed podpisaniem Umowy Serwisowej standardy jakościowe Audi.

Równolegle w ramach procesu sprawdzania standardów jakościowych Kandydat może uzyskać certyfikat systemu, jakości zgodny z normą ISO PN-EN ISO 9001: 2000. Wówczas w czasie pre-auditu zadawane są również pytania dotyczące ISO. Kandydat może również uzyskać certyfikat we własnym zakresie od wybranej przez siebie jednostki certyfikującej.

Jeśli auditor uzna, chociaż jedno pytanie za „nie spełnione”, pre-audit uważa się za nie zaliczony. Po niezaliczonym audicie można zgłosić się do ponownego odpłatnego pre-audit po upływie minimum 6 tygodni, ale nie więcej niż 12 tygodni. Niedotrzymanie tego terminu powoduje przerwanie procedury autoryzacji. Ponowne jej rozpoczęcie – przesłanie Formularza zgłoszeniowego możliwe jest dopiero po upływie 12 miesięcy. Jeśli po raz drugi audit nie zostanie zaliczony Kandydat może jeszcze dwukrotnie zgłosić się do ponownego pre-audit w określonym powyżej czasie. Jeśli czwarta próba zakończy się niepowodzeniem proces autoryzacji zostaje przerwany, a ponowne zgłoszenie przystąpienia do jego rozpoczęcia może być przesłane dopiero po upływie 12 miesięcy.

Każdy ponowny audit jest przeprowadzany odpłatnie.

ETAP VI: ZAWARCIE UMOWY SERWISOWEJ

Jeśli pre – audit zakończy się powodzeniem, Kandydat otrzymuje w okresie około dwóch tygodni Umowę Serwisową do podpisu i w momencie jej podpisania uzyskuje status Partnera Serwisowego Audi.

Treść Umowy Serwisowej jest jednolita dla wszystkich Partnerów Serwisowych Audi w Polsce.

Po podpisaniu Umowy Serwisowej Partner Serwisowy jest zobowiązany spełnić wszystkie standardy jakościowe Audi. Sprawdzenie spełnienia standardów odbywa się podczas płatnego auditu certyfikującego, po zgłoszeniu przez Partnera Serwisowego gotowości.

ETAP VII: PRZYGOTOWANIE OSTATECZNEGO BIZNES PLANU

ETAP VIII: PRZYGOTOWANIE DO AUDITU CERTYFIKUJĄCEGO I AUDIT CERTYFIKUJĄCY

1. Zamówienie oznakowania warsztatu
2. Realizacja przez Kandydata działań przygotowawczych do auditu certyfikującego
3. Ostatnie etapy wdrożenia DMS,
4. Instalacja ELSA, ETKA,
5. Ustalenie stawki roboczogodziny w SAGA
6. Organizacja pomocy drogowej
7. Dostawa pierwszego zamówienia części zamiennych

Audit certyfikujący przeprowadzany jest odpłatnie w okresie od 6 do 12 tygodni od daty przeprowadzenia pre-audit. W tym czasie należy wdrożyć pozostałe, nie wymagane na etapie pre-audit, standardy jakościowe. Jest to okres krótki i z tego powodu zaleca się podjęcie działań przygotowujących do auditu certyfikującego równoległe z przygotowaniem do pre-audit.

W czasie auditu certyfikującego sprawdzane są wszystkie pytania listy kontrolnej do auditu certyfikującego. Jeśli auditor uzna chociaż jedno pytanie za „nie spełnione”, audit certyfikujący uważa się za nie zaliczony. Jeśli audit certyfikujący nie zostanie zaliczony rozpoczyna się proces eskalacji, w ramach którego Partner Serwisowy może dwukrotnie przystąpić do ponownego auditu w odstępach od 6 do 12 tygodni między nimi. Każdy ponowny audit jest przeprowadzany odpłatnie.

Nie zaliczenie auditu certyfikującego i negatywne rezultaty w przypadku dwóch ponownych prób jego zaliczenia oznacza wypowiedzenie zawartej Umowy Serwisowej ze skutkiem natychmiastowym. W takim przypadku ponowne jej podpisanie wymaga przejścia całego procesu autoryzacji od początku, czyli od momentu wysłania Formularza zgłoszeniowego. Wysłanie Formularza możliwe jest jednak dopiero po upływie 12 miesięcy od daty wypowiedzenia Umowy Serwisowej.

Pozytywne przejście auditu certyfikującego jest zakończeniem procesu autoryzacji. Od tego momentu standardy będą sprawdzane w odstępach rocznych w czasie auditu kontrolnego oraz na bieżąco przez doradców sieci serwisowej i centralnie przez Kulczyk Tradex. Dodatkowo losowo wybrani Partnerzy Serwisowi będą sprawdzani przez Producenta.

Partner Serwisowy zobowiązany jest do stałego spełniania wszystkich standardów jakościowych.

Formularz zamówienia pakietu informacyjnego

Zamawiam „Pakiet informacyjny dla Kandydata na Partnera Serwisowego Audi”

Jestem płatnikiem VAT

Nie jestem płatnikiem VAT

Imię i nazwisko:

.....
.....

Adres:

.....
.....

Dotyczy płatników VAT

Fakturę VAT proszę wystawić zgodnie z poniższymi danymi:

Nazwa firmy:

.....
.....

Adres:

.....
.....

NIP:

.....

Upoważniam Kulczyk Tradex Sp. z o.o. do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.

Czytelny podpis:

UWAGA:

WARUNKIEM PRZESŁANIA PAKIETU INFORMACYJNEGO JEST WPŁYNIĘCIE NA KONTO KULCZYK TRADEX KWOTY 244 ZŁ. DOKONUJĄC PRZELEWU, W POLU „TYTUŁEM” PROSZĘ PODAĆ: „PAKIET INFORMACYJNY”.