





GUIDE DES SERVICES APRÈS-VENTE

IVECO

VOTRE ACTIVITÉ NE S'ARRÊTE JAMAIS	Page 2
ORIGIN 100% IVECO	Page 4
PIÈCES DÉTACHÉES D'ORIGINE	Page 6
PIÈCES DÉTACHÉES ÉCHANGE STANDARD	Page 8
LIGNE D'ACCESSOIRES	Page 10
SPECIAL LINES	Page 12
LOGISTIQUE AVANCÉE	Page 14
ELEMENTS : PROGRAMMES D'ASSISTANCE PERSONNALISÉE	Page 16
ASSISTANCE NON-STOP	Page 18
DAILY CHRONO SERVICE	Page 20
TOUJOURS À VOS CÔTÉS	Page 22



VOTRE ACTIVITÉ NE S'ARRÊTE JAMAIS

EN OPTANT POUR IVECO, VOUS AVEZ CHOISI LA QUALITÉ POUR VOUS ET POUR VOTRE ACTIVITÉ

Avec IVECO, vous êtes sûrs de trouver une structure dédiée à l'après-vente et plus de 2 000 points d'assistance dans toute l'Europe : une équipe de professionnels travaille jour et nuit pour vous aider en toutes circonstances, avec rapidité et savoir-faire. Les produits et les services après-vente IVECO reposent sur quatre piliers fondamentaux :

LA SÉCURITÉ

Certifiée par des contrôles qualité tout au long de la chaîne ORIGIN 100% IVECO et au travers des Programmes d'assistance personnalisée, conçus sur mesure pour chaque exigence.

L'EFFICACITÉ

Garantie par un vaste réseau professionnel d'Ateliers approvisionnés en permanence pour réduire au minimum les temps d'arrêt des véhicules et vous offrir un service d'Assistance Non Stop 24h/24, 7j/7.

LA TECHNOLOGIE

Appliquée à la gestion et au suivi du circuit de distribution de pièces détachées ainsi qu'aux outils de diagnostic à la pointe de la technologie, cela permet aux techniciens IVECO d'intervenir efficacement sur le véhicule, même à distance.

LES ÉCONOMIES

Assurées par un assortiment de pièces détachées d'origine et de programmes d'assistance personnalisée visant à réduire le coût total de gestion du véhicule (TCO).

Nos valeurs n'ont qu'un seul objectif : maximiser la productivité de votre activité.

IVECO FAIT APPEL
À UN SYSTÈME DE LOGISTIQUE
INTÉGRÉ QUI GARANTIT
LA DISPONIBILITÉ OU LA
LIVRAISON SOUS 24 HEURES
DES PIÈCES DÉTACHÉES DU
DÉPÔT JUSQU'À L'ATELIER DE
DESTINATION AFIN D'EN
GARANTIR L'ORIGINE.

IVECO S'ENGAGE À LIMITER LES
FRAIS D'ENTRETIEN PENDANT
L'ENSEMBLE DU CYCLE DE
VIE DU VÉHICULE À TRAVERS
LE REPOSITIONNEMENT DES
PRIX DES PIÈCES DÉTACHÉES ET
LA MISE À NIVEAU DES PLANS
D'ENTRETIEN PROGRAMMÉ.

IVECO GARANTIT UN SERVICE
D'ASSISTANCE EXPERT,
SÉRIEX ET TRANSPARENT,
ATTENTIF AUX BESOINS
DU CLIENT, GRÂCE AU
PROFESSIONNALISME ET À LA
FORMATION CONSTANTE DES
ACTEURS DE SON RÉSEAU AGRÉÉ.



IVECO EFFECTUE DES ESSAIS
MINUTIEUX DE CONFORMITÉ, DE
FIABILITÉ ET DE DURÉE DE VIE SUR
TOUTES LES PIÈCES DÉTACHÉES
AFIN D'EN GARANTIR UNE SÉCURITÉ
ET UNE PERFORMANCE
MAXIMALE.

IVECO SÉLECTIONNE LES PRODUITS
ET LES FOURNISSEURS SELON
DES NORMES DE QUALITÉ TRÈS
STRICTES EN TERMES DE MATIÈRES
PREMIÈRES UTILISÉES ET DE PROCESSUS
DE PRODUCTION
DES PIÈCES D'ORIGINE.

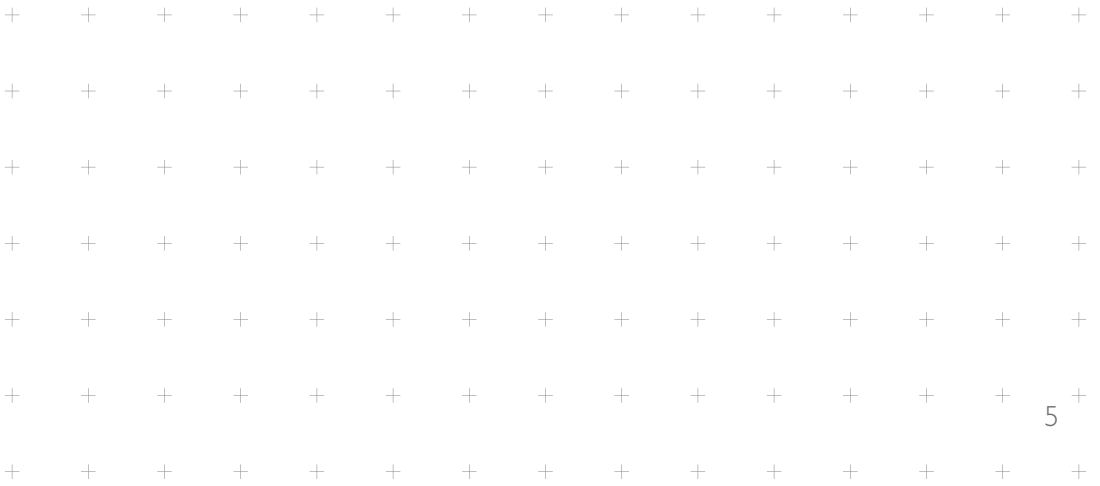
ORIGIN 100% IVECO

NOTRE PHILOSOPHIE, VOTRE PRODUCTIVITÉ

ORIGIN 100% IVECO est la voie d'excellence choisie par IVECO pour certifier et garantir une qualité absolue de tout le cycle d'approvisionnement et de distribution des pièces d'origine qui, alliée au professionnalisme du réseau d'assistance, garantissent un service après-vente fiable et de qualité.

ORIGIN 100% IVECO est notre vision permettant de vous assurer toute la valeur, la sécurité et l'efficacité que vous méritez.

Parce que la productivité passe également par l'après-vente.





PIÈCES DÉTACHÉES D'ORIGINE

IVECO

PARTS

POURQUOI CHOISIR LES PIÈCES D'ORIGINE IVECO

Un système de freinage efficace, un maximum d'adhérence du véhicule au sol, une bonne visibilité de jour comme de nuit, une filtration efficace de l'air et des fluides, voici les éléments fondamentaux qui permettent de préserver la valeur de votre véhicule IVECO au fil du temps, pour en garantir un parfait fonctionnement et vous protéger contre le risque de panne inattendu des véhicules.

La qualité des pièces détachées, associées à l'expertise des mécaniciens IVECO, sont donc la meilleure garantie possible pour votre travail car elles sont synonymes de

QUALITÉ ET FIABILITÉ

certifiées ORIGIN 100% IVECO

JUSQU'À 36 MOIS DE GARANTIE (*)

sans aucune limite de kilométrage ;

LIVRAISON SOUS 24 H

de n'importe quelle pièce détachée, dans n'importe quel pays, tous les jours ;

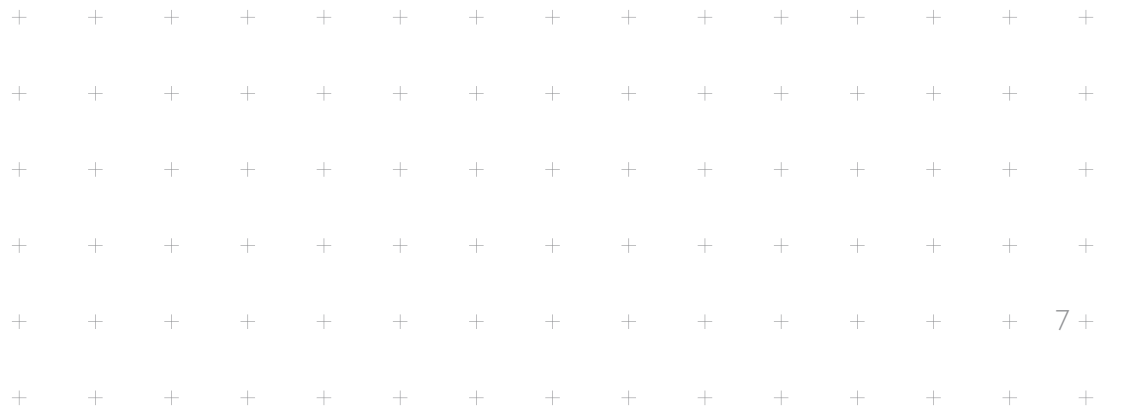
DISPONIBILITÉ

des pièces détachées pendant 10 ans après la fin de production du véhicule.

Visitez le site **www.iveco.com** ou bien téléchargez l'application gratuite IVECO ON THE ROAD pour découvrir la qualité des pièces détachées d'origine IVECO sur ZOOM HD



(*) conditions de garantie en fonction du pays de référence





LE PROCESSUS DE RÉGÉNÉRATION DES COMPOSANTS AUTOMOBILES

ASSURANCE QUALITÉ

DÉMONTAGE DU PRODUIT

NETTOYAGE GARANTI DE TOUS LES COMPOSANTS

INSPECTION ET SÉLECTION DE TOUS LES
COMPOSANTS

RECONDITIONNEMENT DES COMPOSANTS
ET/OU REMPLACEMENT PAR DES PIÈCES NEUVES

REMONTAGE DU PRODUIT

ESSAIS



PIÈCES DÉTACHÉES EN ÉCHANGE STANDARD

IVECO
Remanufactured

L'EXPÉRIENCE DE CEUX QUI CONÇOIVENT AU SERVICE DE L'ÉCHANGE STANDARD

L'offre de produits remis à neuf sur le marché est vaste mais seuls ceux qui conçoivent et connaissent les composants des véhicules industriels peuvent parvenir à structurer un processus de qualité. Grâce à l'expérience acquise au fil de ces dernières décennies, à une sélection méticuleuse des matériaux et fournisseurs et au recours à des technologies de pointe, Iveco assure une nouvelle vie aux moteurs, boîtes de vitesses, turbines, injecteurs et d'autres composants, tout en offrant une alternative efficace au produit neuf.

REMETTRE À NEUF CE N'EST PAS RÉPARER : LA QUALITÉ ET LA FIABILITÉ COMPARABLE AU NEUF

La remise à neuf chez Iveco est un processus industrialisé assurant le respect des normes de qualité prévues dans le projet d'origine via des processus spécifiques. Des tests de mise au point exigeants, réalisés sur des bancs d'essai spéciaux, certifient une haute qualité, en assurant aux pièces détachées remises à neuf Iveco des performances, kilométrages et émissions identiques aux composants de première monte.

ENTRETIEN ET GARANTIE

Preuve de la haute qualité et de la fiabilité des pièces détachées remises à neuf, les intervalles de maintenance et les conditions de garantie sont identiques à ceux prévus pour les pièces neuves.

ÉCONOMIES DURABLES

La réduction de l'impact sur l'environnement issue de la restauration et de la réutilisation des composants est évidente : environ 1 200 tonnes en moins de matières premières utilisées chaque année, occasionnant une baisse des émissions de CO₂. Utiliser les pièces détachées remises à neuf, c'est aussi faire un choix durable : l'environnement y gagne et vous aussi.



IVECO a créé pour vous une ligne complète d'accessoires sur mesure pour votre véhicule, vos missions, vos besoins. Ainsi, vous pourrez personnaliser votre véhicule pour le rendre encore plus sûr, plus technologique, plus confortable.



L I G N E D ' A C C E S S O I R E S

IVECO

Accessories

PERSONNALITÉ ET PERFORMANCES

Un très vaste assortiment d'accessoires **EXTÉRIEURS** permet de personnaliser votre véhicule, d'en améliorer les performances et de réduire la consommation de carburant. Et tout cela grâce à la rencontre de la technologie et du design pour un maximum d'efficacité.

ÉLÉGANCE ET PRESTIGE

Voici les caractéristiques des accessoires **INTÉRIEURS** qui décorent votre véhicule de façon exclusive et surprenante. La vaste gamme de produits offerts rendra aussi plus agréables vos longs trajets et vos missions les plus difficiles.

LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

C'est pour cette raison que la ligne d'accessoires **SÉCURITÉ** offre toutes les solutions afin de pouvoir gérer tous les imprévus avec un maximum de tranquillité. Une aide précieuse pour votre activité.

UN STYLE DEVIE

La ligne d'accessoires **CONFORT** peut rendre tous vos moments de relax plus agréables. Car être dans la cabine ne signifie pas seulement être au volant.

TOUJOURS À L'AVANT-GARDE

La ligne d'accessoires **HI-TECH** permet de bénéficier des dernières nouveautés de la technologie et de l'infotainment. Une multitude d'opportunités, un seul objectif : simplifier votre travail.

Téléchargez l'application gratuite IVECO ON THE ROAD pour choisir l'accessoire le mieux adapté à vos besoins





S P E C I A L L I N E S

L'offre de pièces détachées IVECO est enrichie de solutions d'assistance étudiées pour maximiser la productivité de vos véhicules et réduire les délais et les frais d'exploitation au minimum.



PIÈCES DÉTACHÉES POUR DAILY S2000

De la collaboration entre deux entreprises leaders, IVECO et Magneti Marelli, est née **Value Line**, la ligne de pièces détachées pour les véhicules Daily S2000 et ses modèles précédents. Value Line vous permet de choisir **parmi les principales familles de pièces détachées les plus utilisées dans l'entretien ordinaire** comme, par exemple, filtres, plaquettes de frein, courroies, ampoules, batteries. Voilà la combinaison parfaite entre **qualité, sécurité et efficacité**.

Avec Value Line et le professionnalisme de votre atelier Iveco de confiance, vous pourrez augmenter **la productivité** et la **valeur résiduelle** de votre Daily, tout en limitant les frais d'entretien.

Économies et qualité sur toute la ligne.

IVECO

VALUE LINE





LA GAMME DE PIÈCES DÉTACHÉES POUR VÉHICULES COMMERCIAUX TOUTES MARQUES CONFONDUES

La gamme de pièces détachées All Makes est, elle aussi, le fruit de la collaboration entre les marques leaders Magneti Marelli et Iveco mais, cette fois, l'objectif est d'ouvrir les portes du service et du professionnalisme IVECO à toutes les autres marques.

All Makes est dédié à tous les véhicules commerciaux légers des principaux constructeurs : à chacun d'eux, sont garanties des pièces détachées appropriées – **plus de 10 lignes de produit** - et un réseau d'experts formés en permanence.

Une solution idéale pour **les flottes mixtes** qui, avec All Makes, peuvent compter sur un **point de référence unique** et sur les compétences et le professionnalisme qui caractérisent, depuis toujours, les mécaniciens des ateliers IVECO.



ALL MAKES

IVECO



PIÈCES DÉTACHÉES POUR REMORQUES ET SEMI-REMORQUES

Bulder est la marque Iveco spécialisée dans les pièces détachées et les services d'assistance pour les remorques et les semi-remorques.

Bulder est une solution étudiée pour simplifier votre travail, en vous garantissant **la qualité des meilleurs fournisseurs** du secteur des pièces détachées, sélectionnés par l'expérience IVECO.

En un seul arrêt, vous pourrez effectuer des interventions de maintenance tant sur le tracteur que sur la remorque, en pouvant compter sur un réseau d'assistance IVECO compétent et capillaire. L'expérience multiplie l'assistance.







LOGISTIQUE AVANCÉE

IVECO

PARTS

IVECO sait combien il est important de limiter les temps d'immobilisation de votre véhicule pour vous permettre de reprendre le travail le plus rapidement possible. Voilà pourquoi Iveco utilise un système d'approvisionnement et de distribution des pièces d'origine efficace et de pointe.

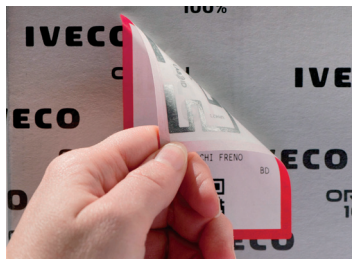
EFFICACITÉ MAXIMALE

8 magasins en Europe dont 6 principaux qui fonctionnent tel un grand magasin unique.

Plus de 350 000 pièces d'origine et 7,5 millions de commandes par an, tout en maintenant d'excellents niveaux de performance : 98,8% des commandes urgentes sont livrées dans les 24 heures suivant leur réception grâce au système de d'approvisionnement intégré du Réseau et à l'organisation de la distribution qui prévoit des livraisons quotidiennes, de jour comme de nuit.

RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION DEVICE

L'utilisation de la technologie **RFID** permet d'identifier et de réaliser le suivi de chaque pièce détachée depuis son arrivée au dépôt jusqu'à la livraison dans l'atelier de destination, afin d'éviter les risques liés aux pièces contrefaites.





E L E M E N T S : P R O G R A M M E S D ' A S S I S T A N C E P E R S O N N A L I S É E



VOYAGER EN TOUTE TRANQUILLITÉ AVEC IVECO

IVECO occupe depuis toujours une place de leader dans le monde des transports. Fiabilité et excellence sont les clés pour que chaque intervention soit un succès grâce aux pièces détachées d'origine IVECO et à la compétence du **Réseau d'assistance**.

Et pour toujours offrir le meilleur à ses clients, IVECO a créé **Elements** : un large choix de programmes d'assistance personnalisée, conçus pour maintenir chaque véhicule en excellent état.

UN SERVICE SUR MESURE

« Elements » propose un service d'assistance spécialisé de très haute qualité, dans le but d'assurer une longue vie à chaque véhicule, quelles que soient ses conditions d'utilisation. « Elements » renforce le concept de cohésion et de continuité, une relation de confiance entre IVECO et le Client, doublée d'une parfaite synergie entre le réseau de vente et le réseau d'assistance. Chaque programme vous assure 100 % des avantages et 100 % des valeurs IVECO :

- la **flexibilité** dans le choix du programme idéal pour vous et votre véhicule,
- la **transparence** lors du paiement, sans risque de surprises,
- l'**efficacité** des ateliers IVECO, avec une offre de pièces détachées Origin 100% IVECO,
- les **compétences** de mécaniciens spécialisés utilisant un matériel de dernière génération,
- la **sécurité** par la maintenance de votre véhicule en parfait état,
- la **valeur** avec un véhicule qui au fil du temps conserve sa valeur grâce à un entretien programmé, certifié Iveco.



1

Entretien programmé selon le plan du constructeur

2

Toutes les interventions d'entretien programmé et/ou les réparations spécifiques sur la chaîne cinématique

3

Toutes les interventions d'entretien programmé et/ou de réparation du véhicule

4

Interventions de réparation avec extension de garantie au-delà de la limite temporelle de la garantie standard



A S S I S T A N C E N O N - S T O P

IVECO
SERVICE

TOUJOURS PRÊT, TOUJOURS À VOS CÔTÉS.
OÙ QUE VOUS SOYEZ.

IVECO Assistance non-stop. 7j/7, 24h/24, il vous suffit d'un appel téléphonique pour contacter IVECO, et redémarrer aussitôt.

Appelez le numéro vert. Il est facile à mémoriser : il correspond aux lettres du mot « IVECO » sur le clavier de votre téléphone. Notre équipe de 80 opérateurs répondra en moins de 20 secondes, en 10 langues différentes, afin de vous envoyer le technicien de l'atelier IVECO le plus proche, et vous fournir une solution rapide et efficace.



Alternative Number*
+39.011.4483100

Alternative Toll-Free Numbers

UK UNITED KINGDOM 0800.590.509	CZ CZECH REP. 800.143.288
B BELGIUM 0800.19.737	L LUXEMBOURG 0800.2.351
NL NETHERLANDS 0800.022.60.72	

DK DENMARK

RO ROMANIA

GR GREECE

BG BULGARY

N NORWAY

TR TURKEY

H HUNGARY

S SWEDEN

FIN FINLAND

+45 32524999

+40 213104545

+30 2109460284

+35 929713030

+47 67131350

+90 2164445004

+36 14391400

+46 40431325

+358 937477486

MNE MONTENEGRO

HR CROATIA

SR SERBIA

SLO SLOVENIA

MK MACEDONIA

BH BOSNIA

EST ESTONIA

LT LITHUANIA

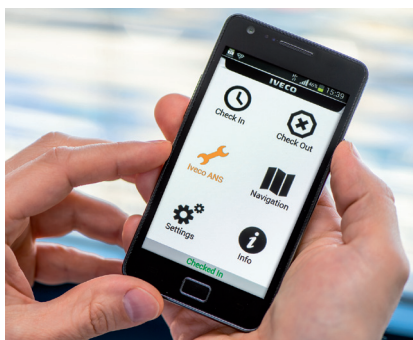
LV LATVIA

+386 26165829

+370 60600087

National Numbers*
(* calls are charged at your services providers rate)

Print 60390375 - 12^e édition January 2012







DAILY CHRONO SERVICE

IVECO
SERVICE

EN MOINS D'UNE HEURE SANS RENDEZ-VOUS

Daily Chrono Service est le programme d'intervention qui, en moins d'une heure et sans rendez-vous, remet en fonction votre Daily.

Un service IVECO qui repose sur la rapidité d'intervention, étudié pour tous ceux qui veulent avoir plus de temps à consacrer à leur travail.

1

VIDANGE D'HUILE ET REMPLACEMENT DES FILTRES SANS RENDEZ-VOUS

Pour remettre votre véhicule en forme en quelques minutes et assurer une longue fiabilité et des excellentes performances à votre moteur.

2

REMPLACEMENT DU POT D'ÉCHAPPEMENT : IMMÉDIAT

Un système d'échappement défaillant peut être responsable de problèmes, parfois graves, comme une réduction de la visibilité pour les voitures se trouvant derrière. Il vaut mieux remplacer le système d'échappement par des pièces détachées d'origine IVECO et ce, à toute vitesse.

3

FREINS EN TEMPS RECORD

Sur la route, le danger est omniprésent. Pour l'anticiper, la seule solution est de remplacer immédiatement tout système de freinage ou de stationnement, plaquettes de frein ou disque de frein par des pièces détachées d'origine IVECO.

4

AMORTISSEURS : LE RETOUR IMMÉDIAT DU CONFORT

Pour éviter de faire subir à votre véhicule des sursauts si forts au point d'en menacer le bon fonctionnement et la stabilité, il est nécessaire de monter sans hésitation de nouveaux amortisseurs.



T O U J O U R S À V O S C Ô T É S

IVECO
SERVICE

NOS TECHNICIENS, VOS PARTENAIRES

Les techniciens des ateliers IVECO sont prêts à prendre soin de votre véhicule avec le savoir-faire incomparable de ceux qui sont habitués jour après jour à travailler sur les véhicules IVECO. Plus que quiconque, ils savent aller au cœur du problème en vous faisant économiser du temps et de l'argent.



Ils disposent des mêmes outils de diagnostic IVECO que ceux utilisés pour tester les véhicules. **Grâce à Téléservices, E.A.S.Y. et ses accessoires comme Easy Scope et Easy Skite**, vous pouvez bénéficier d'une assistance à distance d'une efficacité absolue.

Seuls les techniciens et les professionnels IVECO sont en mesure de prendre soin de votre véhicule de travail, **comme de véritables partenaires.**

Sélectionnez le concessionnaire ou l'atelier le plus proche de chez vous à l'aide du dealer locator sur le site :

www.iveco.com/pages/dealer_locator.html

ou téléchargez l'application gratuite IVECO ON THE ROAD pour découvrir le concessionnaire IVECO le plus proche de chez vous et ce, à n'importe quel moment.



