

SU CONCESIONARIO

Para tener la certeza de que su vehículo se conserva en unas condiciones óptimas, acuda a su concesionario/taller autorizado Land Rover regularmente para que se efectúen las revisiones rutinarias.

No en vano, están totalmente equipados para afrontar cualquier anomalía que pudiera presentarse en los sofisticados vehículos de nuestra gama actual.

Además, ofrecen reparaciones de calidad a unos precios altamente competitivos, así como una garantía de mano de obra en todos los trabajos que efectúan.

CÓMO CONCERTAR UNA CITA PARA LLEVAR SU VEHÍCULO A REVISIÓN

Podrá agilizar el proceso haciendo lo siguiente:

- Concertando previamente una cita (excepto en casos de emergencia), proporcionando los datos de su vehículo e informando sobre la naturaleza del servicio que precisa. Siempre que esté disponible, el concesionario revisará el historial de mantenimiento en línea (OSH) para determinar el servicio requerido.

Una vez que se encuentre en las instalaciones del concesionario:

- Facilite su nombre y dirección, así como un número de teléfono en el que se le pueda localizar durante el día. Esto es muy importante en caso de que sea necesario hacerle alguna pregunta o surjan trabajos adicionales.
- Explique de la manera más detallada posible el tipo de revisión o reparación requerido.

Para su propia información, también son importantes los puntos siguientes:

- Pregunte si la revisión o reparación es abonable y, de ser así, solicite información detallada de los costes y confirme el método de pago que prefiere.
- Averigüe cuándo estará su vehículo listo para ir a recogerlo o, como alternativa, acuerde una hora y un lugar específico para la entrega.

¡IMPORTANTE!

Tenga este libro a mano cuando vaya a concertar una cita. Se requerirán los datos de su vehículo.

Consulte **4, DATOS DEL VEHÍCULO**. Asegúrese de que su concesionario le proporcione una copia del OSH actualizado al devolverle el vehículo.

En los mercados en los que no hay un OSH disponible, asegúrese de que se ha completado correctamente la sección de registro de revisiones cuando le devuelvan el libro.

Consulte **13, REGISTRO DE REVISIONES**.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Nosotros y nuestra red de concesionarios/talleres autorizados Land Rover nos comprometemos firmemente a garantizar que el cliente disfrute al máximo de su vehículo. Parte de dicho compromiso se basa en ofrecer el nivel de atención y servicio que el cliente espera y se merece.

Sin embargo, sin importar lo mucho que todos nos esforcemos en satisfacer sus necesidades, pueden darse ocasiones aisladas en las que alguna dificultad ponga en peligro la armonía de dicha relación.

En caso de producirse alguna de estas circunstancias, antes de nada debería ofrecer al concesionario Land Rover o taller autorizado la oportunidad de resolver el asunto para usted. Si a pesar de esto sigue teniendo razones para no estar satisfecho, debería solicitar hablar con el director general.

A pesar de que no nos cabe la menor duda de que todos nuestros representantes harán todo lo que está en su mano para resolver las reclamaciones de los clientes de la manera más rápida, profesional y comprensiva posible, recomendamos a cualquier cliente que siga sin estar satisfecho con el servicio obtenido que se ponga en contacto por vía telefónica con el departamento de atención al cliente de Land Rover. Fuera del Reino Unido, podrá ponerse en contacto por teléfono con la Compañía nacional de ventas o el distribuidor/importador de Land Rover. Su concesionario Land Rover o taller autorizado podrá proporcionarle el número de teléfono adecuado.

DEVOLUCIÓN DE VEHÍCULOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL

Jaguar Land Rover Limited recogerá, de forma gratuita, todos aquellos vehículos Land Rover con un peso máximo de 3,5 toneladas matriculados en los estados miembros de la Unión Europea y en algunos países limítrofes con posterioridad al 01/07/2002, con el propósito de reciclarlos y desecharlos.

Para poder disfrutar de este servicio gratuito de "recogida", el vehículo no deberá tener valor económico alguno para el último propietario, deberá contar con todas sus piezas y estar libre de desechos y el último propietario registrado o usuario del vehículo deberá llevarlo a las instalaciones de tratamiento de residuos autorizadas.

Todas las instalaciones de recogida cuentan con todas las licencias necesarias y cumplen los estándares adicionales de calidad profesional de Land Rover para la recepción, recogida y recuperación de vehículos al final de su vida útil.

Para informarse sobre este tipo de instalaciones en Europa, póngase en contacto con su concesionario local de Land Rover.