

Actualizado: Febrero.2018

C.A.R. (Centro Ayuda Red)			900.102.152 car@seat.es	
PLANTILLA DE CONTACTOS				
ÁREA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE CONTACTO	TELÉFONO
C.A.R (Centro Ayuda Red)	Consultas generales	Consultas generales, información sobre consultas, incidencias abiertas en otras areas	car@seat.es	900.102.152
ATENCIÓN AL CLIENTE	Tramitación en SAGA Atenciones Comerciales Individuales con autorización	Soporte a la tramitación en SAGA de las atenciones comerciales individuales con autorización	inmaculada.espinola@seat.es	937.085.717
	Etiqueta Portadatos	Petición de Etiquetas portadatos		
	Código Cerradura	Petición de Código de Cerradura	Codigoscerradura@seat.es	
	Petición Atenciones Comerciales Individuales con autorización	Consulta sobre apliación de posible atención comercial individual con autorización	car@seat.es	900.102.152
	Petición Código de Radio	Petición de los códigos de radio de vehículos NO FAZIT		
	Vehículo de sustitución (RACE/ RACC)	Consultas y solicitudes de vehículos de sustitución	car@seat.es	900.102.152
	Vehículos autofacturación	Consultas y solicitudes de vehículos de sustitución por autofacturación	inmaculada.espinola@seat.es	
	Devolución y Recompra de Vehículo (DYR)	Peticiones del propio Servicio Autorizado en relación a la recompra o devolución de vehículo	car@seat.es	900.102.152
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Accesos y Consultas	Altas de nuevos usuarios y Consultas generales CEM	Extern.Julio.Calandin@seat.es	679.75.23.10
CUENTAS CORRIENTES	Créditos	Traspaso de crédito, incidencias con el créditos, cargos/abonos.	jose-ramon.garcia@seat.es	93.708.52.39
	Aval bancario	Incidencias / Retenciones de Avaes bancarios.		
SERVICIOS LEGALES	Procesos Legales y Judiciales	Citaciones judiciales, demanda de consumo...	car@seat.es	900.102.152
DOCUMENTACIÓN DE A BORDO	Documentación de a bordo	Petición nuevo (vehículo menos de 6 meses)	literaturadeabordo@seat.es	-
		Petición nuevo (vehículo más de 6 meses)	Escalados.Car@seat.es	-
		Solicitud de literatura de a bordo (por ausencia)	WarrantyProcess@seat.es	-
GARANTÍAS	Pedidos Garantías. Envíos a garantía	Pedidos de material de garantía o dudas sobre el proceso de envíos a garantía	almacen.garantias@seat.es	-
	Procesos de Tramitación, Cobro e Informes de Garantías, Extensión de Garantías y Atenciones Comerciales.	Todo tipo de dudas y consultas referentes a Garantías, Extensión de Garantías y Atenciones Comerciales.	www.wish.seat.es	-
	Incidencias de Acceso a WISH	Problemas de Acceso a WISH para tramitar sus consultas a Garantías	WarrantySystems@seat.es	-
HOMOLOGACIONES	TRITON	Informes de Conformidad (Legalización de Reformas), Certificados de Homologación, Fichas Reducidas, Recambios Placa Fabricante, Consultas ITV, Consultas Ficha Técnica.	homologaciones.seat@seat.es	93.708.77.00 ext.1
		Claves de acceso a Tritón	david.ferrer@seat.es	-
PLANIFICACIÓN POSVENTA	Seguimiento de Negocio	Status cumplimentaciones compras-ventas , consultas de liquidaciones Bonus . Status reporting compras-ventas.	planificacion.postventa@seat.es	682.225.823
	Tarifas / Precios - Recambios ET 2000	Errores o consultas sobre tarifas y carga de información en ET2000	planificacion.postventa@seat.es	
	Comunicaciones con la Marca	Solución de problemas en la recepción de envío de Marca (IMG Taller, CSS, Inspecciones) - IMG de Recambios	dgarciag@seat.es	629.185.691

C.A.R. (Centro Ayuda Red)			900.102.152 car@seat.es	
PLANTILLA DE CONTACTOS				
ÁREA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE CONTACTO	TELÉFONO
RECAMBIOS	Entradas	Control de Entradas	natividad.fernandez@seat.es	-
	Logística de Recambios y Accesorios	Análisis y estatus del aprovisionamiento de las piezas de recambios y accesorios	fernando.ferreria@seat.es	93.773.18.43
	Reclamaciones	Material defectuoso/mal recibido/no montable/,modificación serie	reclamaciones_recambios@seat.es	93.773.18.82 93.773.18.83
	Pedidos	Estado del Pedido, detalles, requisitos, plazos de entrega, disponibilidad.	gestionpedidos@seat.es	93.774.40.80
	Disponibilidad y fechas de entrega	Cuando recibiré mi pedido/ Cuando estará disponible la pieza		
	Hotline Pedidos Recambios y Accesorios	Situación de las piezas en vehículo inmovilizado. Incidencias de acceso a Hotline.	fernando.sanchez@seat.es	93.774.40.80
	Transporte recambios	paquetería, recambios a SS.AA	silvia.pineiro@seat.es	-
	Catálogo ETKA	Petición Licencias	samantha1.micol@seat.es	683.332.571
		Consultas Técnicas sobre el catálogo	antonio.vilchez@seat.es;david-alfonso.rodriguez@seat.es	93.774.40.56 93.774.40.55
		Consultas informaticas	soporte.concesionarios@seat.es	900.906.906
	Soporte técnico MARCO	Accesos, dudas de funcionalidad, errores en las funciones de la web		
Web oparts	Dirigir las consultas sobre petición de usuarios			
PRODUCTO POSVENTA	Neumáticos	Recambios de neumáticos.	producto.posventa@seat.es	-
	Economy Parts	Línea de recambios económicos para los segmentos 2 y 3		
	Mecánica y aceites	-		
	ADM	Gestión de siniestros, carrocería expés		
	Pintura	-		
Carrocería	-			
MARKETING POSTVENTA	Cargos y abonos de acciones y campañas de marketing	Solución de errores o dudas sobre los importes y fechas de los abonos que correspondan	PVSeatEspana@seat.es	-
	Marketing Postventa	Temas relacionados con la plataforma EasyMarketing y todas sus funciones.	PVSeatEspana@seat.es	-
PRODUCTO ACCESORIOS	Producto/Info Técnica	Aplicaciones/Referencias; Características técnicas, Funcionamiento; Instrucciones/procedimiento de montaje	www.ash.seat.es	-
	Homologación	Proceso legalización, documentos homologación		
	Documentación de a bordo	Despieces, documentación técnica, Tablas de Relación de Productos		
	Lanzamiento de productos	Accesorios no ofertados (no en gama), propuestas para desarrollo	marketingaccessories@seat.es	-
	Campañas de ventas	Condiciones, requisitos,características,plazos entrega/duración		
	Acciones especiales - VN	Vehículos oficiales (especiales, preparaciones, características, plazos entrega/duración)		
	Campaña de Accesorios	Campañas comerciales (Sell-In y Sell-Out)	producto.posventa@seat.es	-
	Proceso de Garantía	Condiciones, procedimientos, dudas aplicación.	www.wish.seat.es	-

C.A.R. (Centro Ayuda Red)			900.102.152 car@seat.es	
PLANTILLA DE CONTACTOS				
ÁREA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE CONTACTO	TELÉFONO
PRODUCTOS FIDELIZACIÓN	Servicio de Movilidad	Altas y accesos a la Plataforma	veronica_soler@race.es	91.594.77.06
	Atípicos	Seguros, Extensión Garantía, mantenimientos service factory	Adrian.Almodovar@seat.es	-
MARKETING VENTA	-	-	Carolina.Batista@seat.es	-
LOGÍSTICA VH NUEVO	Transporte coche dañado	Reclamaciones dadas cuando llega el coche con daños al concesionario	www.fs-tools.es	-
LOGÍSTICA	Albaranes Electrónicos	No se reciben los Albaranes Electrónicos.	sosporte.concesionarios@seat.es	900.90.69.06
VESTUARIO SS.AA	Vestuario de Servicios Autorizados	Dudas, consultas e incidencias de pedidos sobre vestuario de Asesores de Servicio	-	976.11.20.84
DESARROLLO RED	Identidad Corporativa	Regiones Este y CMC(Pintura, adecuación de instalaciones, fachadas, señalización exterior)	francisco.mir@seat.es	-
		Regiones Centro y Sur(Pintura, adecuación de instalaciones, fachadas, señalización exterior)	manuel.muniente@seat.es	-
FORMACIÓN POSVENTA	Estrategía y formación	Temas relacionados con la estrategia y la formación derivada de la posventa	formacion.postventa@seat.es	93.708.55.89
SISTEMA COMPRAS	Autopart	Todos los temas relacionados con el pedido automático y/o propuesta de pedido. (Lucia Sigueiro).	sosporte.autopart@seat.es	93.774.40.58
SISTEMAS	Incidencias Web	Incidencias relacionadas con la web seat.es	Extern.Arantxa.Ayani@seat.es	-
	Incidencia Sistemas SEAT	Servicio de la empresa ATOS (VAS, Portal Service Managemente, CPN (Geko, Elsa, Diss, Mantis, SAGA...)).	sosporte.concesionarios@seat.es	900.906.906
	DMS	Información sobre los DMS recomendados para nuevas altas o cambios en la Red	aitor.defrutos@seat.es	-
	Altas de sistemas de Marca	Activación de todos los sistemas necesarios para pertenecer a la Red SEAT		
CALIDAD Y AUDITORÍAS POSTVENTA	Auditoría Estándares	Temas relacionados con la planificación y el proceso de auditoría de estándares (checklist, ciclos de certificación, envío de evidencias, pagos, etc.)	auditorias.postventa@seat.es	Silvia Vallés-686.586.275 / David García-689.891.247 / Mario Rodríguez-696.718.089/
	Plataforma web SIGECA	Dudas o problemas de acceso a la plataforma web y dudas acerca de su funcionamiento.		
	Manual Organización Servicio (MOS)	Dudas con el contenido del MOS (estándares, plantillas, etc)		
	Cliente Fantasma	Dudas acerca del funcionamiento del Cliente Fantasma e incidencias durante el desarrollo de la auditoría.		
		Dudas e incidencias plataforma web del Cliente Fantasma.		
			Alegaciones resultado del test	https://phantomtestseat.tnglobal.es/phantom/index.jsp
ASISTENCIA TÉCNICA	Medidas de servicio	Dudas técnicas y tramitación en SAGA y respecto a normativas de MDS.	MedidasServicioSEATEspana@seat.es	683.312.557
		restauración contraseñas o problemas de acceso del sistema Service On-line	sosporte.concesionarios@seat.es	900.906.906
	ELSAFeedback	Casos realizadas a través del sistema ElsaFeedback que no hayan sido contestados en un plazo superior a 2 días	elsafeedback.seatesp@seat.es	618.064.566
	Soporte técnico de reparación	Nivel 1 : El S.A debera proceder abrir DISS (consulta o informativo)	DISS	-
		Nivel 2-3 : La consulta no puede ser solucionada por DISS llegaran directamente al Delegado Técnico (electrónica, electricidad y sistemas). Si el Delegado Técnico no puede solucionarlo pasa a nivel 4.	DISS consultara con el Delegado Técnico	-
		Nivel 4: CAICC.	CAICC	-
	My Service Quality Portal (MSQP)	restauración contraseñas o problemas de acceso	sosporte.concesionarios@seat.es	900.906.906
		Dudas aplicación para controles de calidad y análisis reparaciones repetidas	repeat.repairs@seat.es / Delegados Técnicos	-
	Útiles y Equipos Alquiler	Dudas sistema de alquiler herramientas	LTPSupport.ES@snapon.com	91.505.95.88
	Útiles y Equipos Consultas	Dudas y consultas sobre Útiles y Equipos (no garantías, ni consultas ETKA) / http://informacionposventa.seat.vwg/Catalogo_Utiles&Equipos/cast/default.htm	antonio.castano@seat.es / josemiguel.rodriguez@seat.es	638.209.925 / 638.219.400
Mantenimiento baterías	Dudas proceso mantenimiento baterías	Miguel-Angel.Lampre@seat.es	619.659.524	

Actualizado: Febrero.2018

C.A.R. (Centro Ayuda Red)			900.102.152 car@seat.es	
PLANTILLA DE CONTACTOS				
ÁREA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE CONTACTO	TELÉFONO
ASEGURAMIENTO CALIDAD	DISS	Disconformidad o dudas con resoluciones de DISS	jose-luis.izquierdo@seat.es	-
	TPIs	Dudas		
	Incidencias de Seguridad	DISS de seguridad	car@seat.es	900.102.152
	CAIC	Análisis de nivel 4		
MOTORES DIESEL EA189	Consulta sobre certificados	Solicitud de Certificados dentro de España	infoplataformaproactividadseat@proximity.es	-
	Movilidad	Dudas sobre la movilidad en relación a la Medida de Servicio	car@seat.es	900.102.152
	Procedimiento 23S1	Dudas sobre cualquier procedimiento en relación a los Motores EA189		
	Solicitud certificados Extranjeros	Realización de certificados Extranjeros (Vehículo matriculado fuera de España)		
	Obsequio Medida de Servicio	Dudas sobre pedidos o obtención de obsequios	helplineaccessories@seat.es	93.708.65.69
Tramites Legales	Demandas Judiciales, Extrajudiciales o reclamaciones	car@seat.es	900.102.152	