

Änderungshistorie

Quell-Version	Datum	Name	Änderung
1.0.0.	03.01.2022	MFN	Ersterstellung
1.1.0	07.11.2022	MGE	Kapitel 1: Erweiterung der verfügbaren Sprachen; Kapitel 2.3: Fahrzeugidentifikation via Fahrzeugschein-Scan Kapitel 2.4: Länderspezifische Fahrzeugidentifikation Kapitel 3.1: Erweiterung Systeme der Fahrzeughersteller auf verfügbare Länder Kapitel 3.5: Kürzen Mercedes/Smart und anpassen von Mazda Kapitel 4: Abfrage von Service Historien Kapitel 5: Anbindung von Katalog-Systemen
1.2.0	15.12.2022	MGE	Kapitel 2.1: Anpassung (Erstellung eines TecAlliance Zugangs) Kapitel 3.5. Kürzung
1.3.0	20.02.2023	MGE	Kapitel 2.4: Ergänzung von Portugal und Italien; Kapitel 3.1: Ergänzung von Italien; Kapitel 3.3: Erweiterung Nicht-fristgerechte Eintragungen; Kapitel 3.4: Erweiterung Datenkorrekturen; Kapitel 4.1: Abfrage zu technischen Service Bulletins und Rückrufen Kapitel 6.1.2: Ergänzung Sprachen des Supports
1.4.0	07.09.2023	MGE	Kapitel 3.1: Hinzufügen von Rolls Royce Kapitel 7: Plausibilitätsprüfung
1.5.0	25.01.2024	MGE	Kapitel 2.1: Ergänzung Klausel zu neuen Herstellerportalen Kapitel 3.1: Link zur Hersteller- und Länderübersicht
1.6.0	03.04.2024	MGE	Kapitel 1.1: TecRMI Service Book 360° - Erweiterung Kapitel 2.4: Ergänzung Vereinigtes Königreich Anhang A: Verfügbare Funktionen Anhang B: Verfügbarkeit der Dienstleistung
1.7.0	24.10.2024	MGE	Kapitel 1: Hinweis zur Akzeptanz der Hersteller-AGBs Anhang A: Einsteuern von Express Einträgen
1.8.0	30.04.2025	MGE	Kapitel 2.3: Anpassung Vereinigtes Königreich Kapitel 3.1. Einschränkung für Liechtenstein (Ford) und Hinweis zur Registrierung Anhang A: Hinweis zur Weiterverrechnung von Nicht-fristgerechten Einträgen und Datenkorrekturen
1.9.0	19.01.2026	MGE	Kapitel 2.3 Ergänzung Schweden, Norwegen und Finland Anhang A: Express Einträge Anpassen des Zeitfensters auf 60 Minuten
1.10.0	21.01.2026	MGE	Kapitel 1.2: Hinweis über Weitergabe von Daten mit Fahrzeugherstellern
2.0.0	02.06.2026	MGE	Kapitel 3.2: Besonderheiten bei Fahrzeugherstellern



1 Beschreibung der Dienstleistung

Die Dienstleistung TecRMI Service Book umfasst einerseits die Registrierung der Kunden in den Online-Portalen der Fahrzeughersteller sowie die Möglichkeit, die TecAlliance GmbH mit der Eintragung von durchgeführten Service- und Wartungsarbeiten in das digitale Serviceheft der Fahrzeugherstellern zu beauftragen. Die dafür notwendigen Informationen werden über die Webanwendung des TecRMI Service Book erfasst und an die TecAlliance GmbH übermittelt. Die TecAlliance GmbH überträgt diese Informationen anschließend im Auftrag und Namen der durchführenden Werkstatt in die Portale der Fahrzeughersteller.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit zu einem konkreten Fahrzeug (Fahrgestellnummer) Service Historien, offene Service Aktionen und aktive Rückrufe aus dem Fahrzeugherstellersystem abzurufen. Die Dienstleistungen des TecRMI Service Book können nur in Anspruch genommen werden, wenn eine vom Hersteller gegebene Abfragemöglichkeit in einem entsprechenden Online-Portal existiert.

Hinweis:

Sind vom Kunden übermittelte Informationen für die Erfassung in einem Portal des Fahrzeugherstellers zu lange, wird diese Information durch die TecAlliance GmbH entsprechend nach der maximalen Zeicheneingabe abgeschnitten.

Hinweis: Zur Durchführung der Dienstleistung akzeptiert der Dienstleister (TecAlliance) im Falle von neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Fahrzeugherstellers dieselben automatisch. Der Kunde wird über die AGB-Änderungen informiert und erhält Zugang zu den Hersteller-AGBs über einen bereitgestellten Link.

1.1 TecRMI Service Book 360° - Erweiterung

Im Rahmen der TecRMI Service Book 360° Lizenz, können Service Einträge für Fahrzeuge erfasst werden, für welche entweder kein digitales Serviceheft / Herstellerportal existiert oder dieses für den freien Markt nicht zugänglich ist.

1.2 Datenaustausch mit Fahrzeugherstellern

Kundendaten und Daten des Fahrzeughalters werden in der Regel an den jeweiligen Fahrzeughersteller weitergegeben, soweit dies zur Erbringung der angeforderten Dienstleistung erforderlich ist. TecAlliance wendet den Grundsatz der Datenminimierung an, d. h. es werden nur personenbezogene Daten an den Hersteller übermittelt, die für die Erbringung der Dienstleistung unbedingt erforderlich sind.

Je nach dem konkreten Zweck der Verarbeitung und den technischen oder betrieblichen Anforderungen des Fahrzeugherstellers müssen möglicherweise zusätzliche personenbezogene Daten weitergegeben werden, um die ordnungsgemäße Erbringung der angeforderten Dienstleistungen zu ermöglichen. Eine solche zusätzliche Weitergabe von Daten beschränkt sich stets auf das zur Erfüllung des festgelegten Zwecks erforderliche Maß.

Der Umfang und die Kategorien der weiterzugebenden personenbezogenen Daten können je nach Hersteller und der vom Kunden angeforderten konkreten Dienstleistung variieren. TecAlliance hat keinen Einfluss auf herstellerspezifische Anforderungen und Prozesse.

Alle derartigen Datenübertragungen erfolgen in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und vertraglichen Verpflichtungen.



2 Besonderheiten der Dienstleistung

2.1 Registrierung in den Herstellerportalen

Die Nutzung des TecRMI Service Book umfasst die Erstellung benötigter Zugänge zu Herstellerportalen, insofern der Kunde nicht bereits über Zugänge verfügt. Ist es notwendig, einen zusätzlichen Benutzer für TecAlliance anzulegen, werden dem Kunden alle relevanten Informationen hierfür separat zur Verfügung gestellt. Die TecAlliance behält sich vor, in den Portalen hinterlegte E-Mail-Adressen zum Zweck der Accountpflege auf eine E-Mail-Adresse der TecAlliance abzuändern.

Bei neu hinzugenommenen Herstellern, findet eine Registrierung im Herstellerportal erst im Fall einer konkreten Anforderung durch den Kunden statt.

2.2 Accountpflege

Im Rahmen der Dienstleistung TecRMI Service Book übernimmt die TecAlliance GmbH die – teilweise durch die Hersteller geforderte – regelmäßige Aktualisierung der Benutzer-Passwörter, welche für die Erbringung der Dienstleistung benötigt werden.

2.3 Länderspezifische Fahrzeugidentifikation

Zusätzlich zur manuellen Fahrzeugidentifikation stehen landesspezifische Identifikationsmöglichkeiten auf Basis von bspw. Kennzeichen oder nationalen Fahrzeug-IDs zur Verfügung. Im Bereich „Meine Organisation“ der Webanwendung können dafür notwendige Login-Daten hinterlegt werden. Diese Login-Daten ergeben sich aus dem separaten Erwerb von Lizenzen für die entsprechenden Fahrzeugidentifikations-Services.

Land/Identifikation	Zusatzkosten
Deutschland / HSN-TSN Lookup	Nein
Norwegen	Ja
Schweiz	Nein
Niederlande	Nein
Italien	Ja
Portugal	Ja
Vereinigtes Königreich	Nein
Schweden	Ja
Finland	Ja
Dänemark	Ja

2.4 Registrierung einer neuen Niederlassung

Wird die Erstellung einer neuen Niederlassung über das „User Management“ im TecRMI Service Book beantragt, werden alle nötigen Schritte durch die TecAlliance GmbH eingeleitet, um – für die entsprechende Niederlassung – neu benötigte Zugänge in den Portalen der Fahrzeugherstellern zu erstellen. Sobald alle nötigen Schritte zur Erstellung einer neuen Niederlassung durchgeführt wurden, wird der Nutzer entsprechend informiert.



2.5 Änderung Niederlassungsdaten

Wenn der Nutzer über das „User Management“ Änderungen an den Daten einer Niederlassung beantragt, werden diese von der TecAlliance GmbH im Portal des Fahrzeugherstellers eingepflegt. Nach erfolgter Änderung durch TecAlliance wird der Nutzer ebenfalls informiert.

3 Einschränkung der Dienstleistung

3.1 Systeme der Fahrzeughersteller

Eine Übersicht über die derzeit verfügbaren Fahrzeughersteller und Länder kann unter dem folgenden Link eingesehen werden:

<https://www.tecalliance.net/tecrcmi-service-book-registration-documents/>

Die TecAlliance GmbH behält sich vor, im Fall von Änderungen der rechtlichen bzw. technischen Rahmenbedingungen der Hersteller, einzelne Hersteller aus dem Angebot zu streichen bzw. neu hinzuzunehmen.

Zudem müssen die Systeme der Fahrzeughersteller zur Durchführung der Dienstleistung auf elektronischem Wege für die TecAlliance GmbH erreichbar sein.

Hinweis:

Nutzer mit Sitz im Fürstentum Liechtenstein werden wie in der Schweiz ansässige Nutzer registriert, sofern nicht das entsprechende Herstellerportal eine Sonderregelung für in Liechtenstein ansässige Nutzer ausdrücklich vorsieht.

3.2 Besonderheiten bei Fahrzeugherstellern

3.2.1 Nissan

Alle Wartungsaufträge für Nissan-Fahrzeuge müssen spätestens um 16:30 Uhr an einem Werktag vollständig ausgefüllt und eingereicht werden. Aufträge, die nach 16:30 Uhr eingereicht werden, gelten als am folgenden Werktag eingegangen, werden an diesem Werktag bearbeitet, und als offizielles Reparaturdatum wird ausschließlich der folgende Werktag vermerkt.



4 Sonstiges

4.1 Kontaktaufnahme bei technischen Problemen

Sollten sich im Laufe der Nutzung technische Probleme oder Fragen ergeben, kann der Kunde den TecAlliance Customer Support unter folgenden Kontaktdaten erreichen:

4.1.1 E-Mail

Für eine schnellstmögliche Bearbeitung Ihres Anliegens, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail unter support.wkh@tecalliance.net

4.1.2 Telefon

Unter +49 2203 2020 2408 (Deutsch & Englisch)

4.2 Eskalationsprozess bei Rückfragen an den Kunden durch TecAlliance

Sollten sich bei – den durch den Kunden übermittelten Daten – Rückfragen ergeben, wird der Kunde per E-Mail kontaktiert. Erfolgt nach ca. 2 Tagen keine Antwort durch den Kunden, wird eine weitere Rückfrage durch TecAlliance eingeleitet.

Ist nach weiteren 12 Tagen immer noch keine Antwort des Kunden eingegangen, dann wird der jeweilige Antrag aus der TecRMI Service Book Anwendung entfernt. Der Kunde wird per E-Mail über den jeweiligen Vorgang informiert.

Anhang A: Verfügbare Funktionen

Fahrzeugidentifikation über Fahrzeugschein-Scan

Bei der Identifikation des Fahrzeugs besteht die Möglichkeit, ein Bild des Fahrzeugscheins über das TecRMI Service Book hochzuladen. Das System liest diesen aus und befüllt die erkannten Felder zur Fahrzeugidentifikation automatisch.

Diese Funktion ist derzeit nur für den deutschen Fahrzeugschein (Zulassungsbescheinigung Teil I) möglich.

Abfrage von Service Historien

Zusätzlich zu den Service Einträgen besteht die Möglichkeit die Service-Historie zu einer spezifischen VIN abzufragen. Dies ist jedoch nur möglich, wenn für den entsprechenden Hersteller eine solche Abfrage möglich ist.

Abfrage von technischen Service Bulletins & Rückrufen

Zusätzlich zu den Service Historien können die technischen Service Aktionen sowie Rückrufe für ein spezifische VIN aus den Herstellerportalen abgefragt werden. Eine Abfrage ist jedoch nur möglich, wenn ein solche Funktion auf Seiten der Hersteller angeboten wird.

Die sich hieraus ergebenden Preise können der Preisliste entnommen werden.



Einsteuern von Express Einträgen

Durch das Einsteuern von Express Einträgen wird eine Bearbeitung des Vorgangs innerhalb 60 Minuten gewährleistet. Express Einträge können nur von Montag 08:00 Uhr bis Freitag 15:30 Uhr und gegen einen Aufpreis gemäß Preisliste eingesteuert werden.

Sollten ein Express Eintrag fehlende Informationen enthalten oder auf diesen Folgeanfragen / Rückfragen an den Kunden notwendig sein, verfällt der Anspruch auf Erledigung innerhalb 60 Minuten.

TecAlliance behält sich das Recht vor, die Menge der übermittelten Express Einträgen pro Stunde / Tag zu steuern, um die Durchführung des Services zu gewährleisten.

Nicht-fristgerechte Eintragungen

Sollte ein Service Eintrag nach Ablauf der Fahrzeughersteller-Frist an TecAlliance übermittelt werden, kann der Service Eintrag über die Nachtragungsfunktion eingesteuert werden, sofern diese Möglichkeit vom Fahrzeughersteller unterstützt wird.

Der hierdurch auf Seiten der TecAlliance entstehenden Mehrkosten-Betrag ist aus der Preisliste ersichtlich.

Hinweis:

Zusätzlich anfallende Mehrkosten auf Fahrzeughersteller-Seite werden dem Kunden zusätzlich Brutto für Netto weiterbelastet.

Datenkorrekturen

Nachträglich – durch den Kunden angefragte – Datenkorrekturen an bereits erfolgten Eintragungsvorgängen in den Fahrzeugherstellerportalen werden nur vorgenommen sofern diese Möglichkeit vom Fahrzeughersteller unterstützt wird.

Der hierdurch auf Seiten der TecAlliance entstehenden Mehrkosten-Betrag ist aus der Preisliste ersichtlich.

Hinweis:

Zusätzlich anfallende Mehrkosten auf Fahrzeughersteller-Seite werden dem Kunden zusätzlich Brutto für Netto weiterbelastet.

Wenn ein Kunde die Option „Datenkorrektur“ oder „Nicht-fristgerechte Eintragung“ für Fahrzeuge der Hersteller Audi, Volkswagen, Seat, Cupra und/oder Skoda nutzt, erwirbt TecAlliance aus betrieblichen Gründen im Auftrag des Kunden eine 1-Tages-Lizenz, um die Anforderungen im Namen des Kunden durchzuführen. Dem Kunden steht es frei, eine andere Lizenzvariante zu beantragen, diese muss jedoch vom Kunden selbst im Herstellerportal erworben und verwaltet werden.

Anbindung von Katalog-Systemen

Um Auftragsdaten aus einem Katalogsystem in das TecRMI Service Book zu übertragen und dort einen Service Eintrag vor zu befüllen, besteht die Möglichkeit, eine Organisation mit einem Katalogsystem zu verbinden. Sofern im Katalogsystem TecRMI Daten genutzt werden, kann zusätzlich die gesamte Warenkorbkalkulation an das TecRMI Service Book übermittelt und die zu dokumentierenden Service-Arbeiten soweit wie möglich automatisiert in der Anwendung vorbefüllt werden.

Für die Nutzung dieser Funktion wird der Besitz einer entsprechenden Katalog-Lizenz vorausgesetzt.



Plausibilitätsprüfung

Im Zuge der Plausibilitätsprüfung wird auf Basis einer täglichen Datenlieferung überprüft, ob ein Service in der Werkstatt des Kunden durchgeführt, dieser aber nicht in das TecRMI Service Book übertragen wurde.

Für den Fall, dass ein solcher Eintrag fehlt, wird dieser auf Basis der mitgelieferten Daten im TecRMI Service Book geöffnet und vorbefüllt. Der Kunde wird per E-Mail darüber informiert und kann diesen anschließend vervollständigen und an die TecAlliance übersenden.



Anhang B: Verfügbarkeit der Dienstleistung

Die technische Plattform für die Übermittlung der ausgeführten Services steht in der Regel 24/7 mit einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 95 % pro Kalenderjahr zur Verfügung.

Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit bleiben folgende Ausfälle außer Betracht:

- Wartung in geplanten und regelmäßigen Wartungsfenstern,
- Alle Formen höherer Gewalt,
- Ausfälle durch Computerkriminalität durch Dritte, es sei denn diese sind durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten durch die TecAlliance GmbH verursacht oder ermöglicht worden,
- Nichterfüllung oder Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen oder
- Ausfälle oder Störungen des Internets oder der Kommunikationsnetze.

Die Bearbeitung der eingesteuerten Vorgänge erfolgt nur in den Zeiten Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr MEZ/MESZ. Ausgenommen hiervon sind Feiertage im Bundesland Baden-Württemberg sowie die Tage 24.12. und 31.12.

Die TecAlliance GmbH wird alle Eintragungen binnen 5 Arbeitstagen abarbeiten. Die Übermittlung der Vorgänge muss mindestens 2 Arbeitstage vor Ablauf einer etwaig durch den Fahrzeughersteller definierten Eintragsfrist erfolgt sein. Vorgänge, welche Fahrzeughersteller betreffen für die eine solche Frist – nach Leistungsdatum – bekannt ist, werden durch die TecAlliance GmbH priorisiert abgearbeitet. Eine Übernahme der Mehrkosten durch die TecAlliance GmbH ist ausgeschlossen, sofern nicht alle notwendigen Informationen mit der definierten Vorlaufzeit korrekt eingesteuert wurden.