



PŘÍRUČKA K ZÁRUČNÍ POLITICE YAMAHA

Verze pro autorizované prodejce
2023



Verze: 2023/V1.0

Kapitola	Název	Strana	Změna
	Definice	6	Přidány definice do tabulky
2.2	Datum počátku záruční doby	12	Přidána odnímatelný akumulátor pro EV
			Přidáno odemknutí ECU
2.7.2	Spotřební materiál	16	Odstraněn text o nárokování maziv
2.18	Diagnostika	20	Přidán eBike do poplatku za diagnostiku pomocí YDT
-	Služby YOU		Odstraněna příručka k záruční politice
3.4	Typy nároků, krytí a požadavky	24	Přidány požadavky na nároky v rámci P&A
5.10	Personál autorizovaného prodejce	29	Přidána nová úroveň kvalifikace, přidána kvalifikace pro EV
A-3	Krytí v rámci YMFV a výluky	35	Přidán eBike
A-3.2	Výluky z krytí	37	Přidány akumulátory RoyPow
A-5	Přehled typů nároků v rámci Záruky P&A	40	Odstraněno krytí dílů prodaných před 31. 1. 2021

© Yamaha Motor Europe N.V.


Všechna práva vyhrazena

Žádná část této publikace ani část z jejího obsahu nesmí být reprodukována, kopírována, upravována nebo přizpůsobena bez předchozího písemného souhlasu autora, pokud není uvedeno jinak pro samostatné materiály.

REJSTŘÍK

Definice	6
Záruční programy Yamaha	8
1. Záruční programy Yamaha	9
1.1 Právo na vrácení:.....	9
1.2 Právem garantovaná záruka	9
1.3 Povinnosti po prodeji / vadné výrobky	9
1.4 Na co má zákazník nárok?	10
1.5 Právní a komerční záruky v jednotlivých zemích.....	11
2. Tovární záruka Yamaha Motor (YMFV)	12
2.1 Co je to YMFV?	12
2.2 Datum počátku záruční doby	12
2.3 Krytí.....	13
2.4 Podmínky pro platnost krytí	14
2.5 Záruční krytí při překročení hranic v rámci Evropy	14
2.6 Výluky z krytí	15
2.7 Položky podléhající opotřebení & spotřební materiál.....	16
2.8 Konec lhůty krytí.....	17
2.9 Typy nároků.....	17
2.10 Předchozí schválení	18
2.11 Předložení nároku.....	19
2.12 Nárokované díly	19
2.13 Zamítnutí nároku	19
2.14 Autorizovaný opravce	20
2.15 Informace o nároku	20
2.16 Systémy pro zpracování nároků	20
2.17 Diagnostika	20
2.18 Opakované opravy.....	21
2.19 Paušální sazby, kódy prací a skupiny prací.....	21

2.20	Opravy zajištěné subdodavatelsky.....	21
2.21	Mzdová sazba	21
2.22	Speciální edice Yamaha a konverze Business to Business	22
3.	Záruka na díly a příslušenství (Záruka P&A)	23
3.1	Co je to záruka P&A	23
3.2	Záruka na díl(y).....	23
3.3	Proces vrácení dílů:.....	23
3.4	Typy nároků, krytí a požadavky:	24
3.5	Požadavky při uplatňování náhrady za práce provedené v rámci záruky P&A:	24
3.6	Zamítnutí nároku	24
4.	Elektronický obchod.....	25
4.1	Záruční nároky a elektronický obchod.....	25
4.2	Proces vrácení dílů a elektronický obchod	25
5.	Bulletiny pro prodejce	26
5.1	Svolávací bulletin pro prodejce	26
5.2	Postupy při uplatnění nároku	27
5.3	Náhradní díly	27
5.4	Odpovědnosti autorizovaného obchodního zastoupení.....	28
5.5	Nastavení výrobku / Prohlídka před dodáním (PDI)	28
5.6	Dodání nových výrobků a dílů.....	28
5.7	Personál autorizovaného prodejce:	29
5.8	Kvalita opravy	29
5.9	Zpětná vazba nebo vstupy z trhu	30
5.10	Odpovědnost / Závazky	30
6.	Záruční audit.....	31
7.	Odpovědnost anebo finanční újma	33
7.1	Úkoly autorizovaného prodejce	33



Příloha	34
1. Krytí v rámci YMFV a výluky	35
1.1 Krytí.....	35
1.2 Výluky z krytí	37
2. Skupiny problémů	39
3. Přehled typů nároků v rámci Záruky P&A	40
4. Záruka P&A: Kódy zamítnutí nároku sdělované autorizovanému prodejci	42

Definice

Autorizovaný prodejce (autorizovaní prodejci)	Společnost, která je autorizována společností Yamaha prodávat výrobky, díly a služby na vymezené oblasti trhu.
Kalkulačka údržby B2C	Kalkulačka údržby Business to Consumer, která je dostupná na portálu YMPULSE.
BES	Základní evropská norma
Konverze Business to Business (B2B)	Produkt používaný pro profesionální použití komerčními subjekty nebo vládními orgány, schválený výborem LMC.
Číslo kartonové krabice / Číslo balíku	Je unikátní kódované identifikační číslo kartonové krabice používané v systémech Yamaha.
Náhrada skutečné škody Finanční újma	Finanční újmou se rozumí veškeré odškodnění v rozsahu, který pojistitel neuhradí v souvislosti s pojistnou událostí oběti a kterou by oběť mohla vymáhat na pachateli v občanskoprávním řízení vyplývajícím ze stejných skutečností nebo události, s výjimkou penalizačního odškodnění a bolestného, odškodnění za duševní utrpení a ztrátu životního partnera. (zdroj: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Portál, který obsahuje uživatelské příručky a návody
Zákazník / Spotřebitel	Příjemce výrobku (výrobků), dílu (dílů), popřípadě služby (služeb) získaných od Yamahy nebo autorizovaného prodejce. Takovým příjemcem je i oficiální zástupce pro aktivity Business to Business a Business to Government.
Distributor (Distributoři)	Právní osoba zřízená YMENV s právem obchodovat s vozidly a díly na definovaném trhu.
FoC	Zdarma.
SADA / BALÍČEK	Skupina předem definovaných dílů, která se prodává pod jediným číslem dílu a je často sestavená jako pomoc při běžném servisním zásahu nebo jako speciální edice výrobku (výrobků).
Odpovědnost / Odpovědný za	Stav zákonné odpovědnosti za něco / <i>skutečnost</i> , že někdo je <i>ze zákona odpovědný</i> za něco. (zdroj: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Lokální komise pro přestavby
Trh	Oblast, ve které má Distributor právo obchodovat s výrobky, díly a službami.
NPCWA	Pověřená osoba řídící pracovní činnost
Díl(y)	Originální náhradní díl(y), příslušenství, novinky nebo oblečení Yamaha, které vyrábí nebo se kterými obchoduje Yamaha.
Vrácení dílů	Proces manipulace s díly, které zcela chybí, částečně chybí, byly poškozeny při dodání nebo byly nesprávně objednány.
Záruka na díly	Záruka vztahující se na díly, které neodpovídají specifikacím nebo které selhaly během používání.
PDI	Prohlídka před dodáním.
Výrobek (Výrobky)	Vozidlo, které je připraveno k použití zákazníkem a které vyrábí Yamaha
Maloobchodní prodej	Společnost prodává produkt nebo službu jednotlivému spotřebiteli pro jeho vlastní potřebu.

Servisní portál	Portál pro technické publikace Yamaha, na kterém jsou uloženy specifické technické údaje o výrobcích a dílech, informace ke svolávacím kampaním a technické příručky.
Služba (služby)	Aktivity související s údržbou a opravami.
VIN	Identifikační číslo vozidla vyražené do výrobku.
Záruční politika	Obecné zásady pro výrobky pro pozemní použití, které regulují záruční proces, jako je definování předmětu záruky, trvání záruky a způsobu uplatnění nároku. Tyto politiky určuje YMENV a YMC.
Datum registrace záruky	Datum, kterým počíná běžet záruka na výrobek (výrobky) nebo díl(y).
Záruční oprava (opravy)	Jakákoliv oprava provedená v souladu s kritérii uvedenými v této záruční politice.
Yamaha	Souhrnný název pro Yamaha Motor Europe N.V. nebo Yamaha Motor Co., Ltd.
Speciální edice Yamaha	Jakákoliv kombinace výrobků a dílů, které jsou inzerovány na webových stránkách Yamaha-motor.eu/xx, kdy montáž dílů na výrobky provádí autorizovaný prodejce před maloobchodním prodejem zákazníkovi.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: Japonská nadnárodní společnost a konglomerátní firma se sídlem v Japonsku, která nabízí velmi širokou škálou výrobků, dílů a služeb.
YMENV	Yamaha Motor Europe N.V., evropské ústředí v Evropě, které je odpovědné za koordinaci marketingových a prodejních aktivit společnosti Yamaha Motor Products na evropském trhu.
YMEW	Rozšířená záruka YAMAHA Motor.
YMFW	Tovární záruka YAMAHA Motor.
YPEC	Elektronický katalog náhradních dílů Yamaha

Záruční programy Yamaha

Yamaha je pyšná na své záruční programy a věří, že jsou pro vás mocným nástrojem. Záruční programy Yamaha přispívají k udržení vaší konkurenceschopnosti a ke zvýšení spokojenosti zákazníků a také poskytují pomocný mechanismus pro sledování a zlepšování kvality. Jsou navrženy tak, aby jejich používání bylo pro vás snadné a aby vám pomohly dosáhnout vysoké úrovně spokojenosti našich zákazníků.

Jako autorizovaný prodejce hrajete klíčovou roli ve vztahu se zákazníky. Proto je správné pochopení záruční politiky Yamaha a našich záručních programů nezbytné pro poskytování vynikajících služeb zákazníkům.

Tato příručka k politice vysvětluje různé záruční programy týkající se dodávek všech výrobků Yamaha pro pozemní použití a všech dílů Yamaha. Každý pracovník, který plní jakoukoliv funkci v rámci některého záručního programu Yamaha, si musí osvojit obsah těchto zásad, aby mohl záruky vyřizovat správně a s orientací na zákazníka.

Nedodržení povinností a odpovědností, jak jsou popsány v této příručce k politice, může mít za následek neplatnost záručního krytí.

Zásady uvedené v této příručce jsou účinné od 1. ledna 2023 a nahrazují všechny jiné / dřívější politiky / záruční příručky týkající se výrobků Yamaha pro pozemní použití nebo jiné sdílené informace.

Servisní oddělení

Yamaha Motor Europe N.V.

1. Záruční programy Yamaha

Zdroj:

https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm#shortcut-1

1.1 Právo na vrácení:

Když prodáváte zboží nebo službu spotřebiteli on-line nebo jinými prostředky komunikace na dálku (*telefonicky, poštou*) či mimo provozovnu (*jako v případě podomního prodeje*), má spotřebitel právo vrátit zboží nebo zrušit službu do 14 dnů. Jedná se o tzv. lhůtu na rozmyšlenou či na odstoupení od smlouvy. Spotřebitel nemusí udávat žádný důvod.

1.2 Právem garantovaná záruka

Podle právních předpisů EU musí prodejce poskytnout koncovému spotřebiteli minimálně 2letou (právem garantovanou) záruku jako ochranu proti vadnému zboží či zboží, které nevypadá nebo nefunguje tak, jak bylo inzerováno. V některých zemích mohou vnitrostátní předpisy požadovat poskytnutí delší záruky.

1.3 Povinnosti po prodeji / vadné výrobky

Pokud se na prodaném zboží projeví vada — nebo pokud vzhled zboží neodpovídá či zboží nefunguje tak, jak bylo inzerováno — v zákonné lhůtě záruky, jste za to právně odpovědní. V některých se zemích se tato odpovědnost může vztahovat i na výrobce.

Kdy se váš zákazník může dožadovat nápravy?

Pamatujte, že nesete právní odpovědnost za každé veřejné prohlášení, které o svém výrobku učiníte, zejména v reklamě nebo na etiketě. Jste-li maloobchodní prodejce, může po vás zákazník požadovat nápravu v rámci právní záruky poskytované podle práva EU, pokud výrobek:

- neodpovídá popisu výrobku,
- vykazuje jiné vlastnosti než model, který byl inzerován, příp. klientovi předveden,
- je nevhodný k účelu – buď ke standardnímu účelu nebo ke konkrétnímu účelu, který požadoval zákazník a o kterém jste byli srozuměni,
- nevykazuje jakost a vlastnosti, které jsou u výrobku tohoto druhu obvyklé,
- Nebyl správně nainstalován – buď vámi nebo zákazníkem kvůli nedostatkům v návodu

Pokud zákazníka při prodeji na určité jakostní nedostatky výrobku upozorníte, nemůže od vás poté náhradu za tyto konkrétní nedostatky požadovat. Takové upozornění si nechejte potvrdit písemně.

1.4 Na co má zákazník nárok?

Vaši zákazníci mají právo požadovat po vás, po straně prodávající koncovému spotřebiteli, abyste jim poskytli některou z uvedených náhrad, a to bezplatně (bez nároku na uhrazení poštovného, práce, materiálu apod.):

- oprava zboží
- výměna zboží
- snížení kupní ceny
- odstoupení od smlouvy a vrácení peněz v plném rozsahu (v některých zemích nelze od smlouvy odstoupit z důvodu nepatrných závad – např. škrábanec na kapotáži)

1.4.1 Oprava nebo výměna

Ve většině zemí existuje tzv. „hierarchie prostředků nápravy“. To znamená, že zákazník musí nejprve požádat, abyste výrobek opravili, a pokud není oprava možná (byla by např. příliš drahá), abyste výrobek vyměnili. Musíte tak učinit v přiměřené lhůtě a bez závažných komplikací pro spotřebitele.

1.4.2 Snížení kupní ceny nebo vrácení peněz

Další možností je poskytnout zákazníkovi slevu, popřípadě mu nabídnout vrácení peněz, avšak pouze tehdy, pokud by oprava či výměna nebyla možná:

- byla by příliš nákladná vzhledem k povaze výrobku/vady
- by byla velmi nepohodlná pro zákazníka
- nemohla by být vaší firmou provedena v přiměřené lhůtě

1.5 Právní a komerční záruky v jednotlivých zemích

Podle právních předpisů EU musí spotřebitel obdržet minimálně 2letou (právem garantovanou) záruku. V některých zemích mohou vnitrostátní předpisy požadovat poskytnutí delší záruky. Více informací naleznete na níže uvedeném odkazu:

https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm



2. Tovární záruka Yamaha Motor (YMFV)

2.1 Co je to YMFV?

YMFV je celosvětová záruka Yamaha, v rámci níž Yamaha kompenzuje autorizovaným prodejčům náklady, které jim vzniknou při plnění jejich právních závazků směrem k zákazníkům, a to prostřednictvím nároků založených na vadách výrobků Yamaha.

2.2 Datum počátku záruční doby

Všechny výrobky (včetně odnímatelného akumulátoru pro EV) musí být před maloobchodním prodejem nebo po něm zaregistrovány autorizovaným prodejcem do systémů Yamaha, aby bylo možné stanovit správné datum počátku záruční doby. Registrace výrobku má následující významy:

- 2.2.1 Umožňuje, aby si Yamaha vedla záznamy o zákaznících, které jsou důležité pro případ svolávací kampaně související s bezpečností.
- 2.2.2 Potvrzuje zodpovědnost vašeho obchodní zastoupení na základě smlouvy uzavřené s Yamahou.
- 2.2.3 Informuje Yamahu o maloobchodní aktivitě, jež může mít vliv na benefity, které dostáváte v rámci programů podpory prodeje.
- 2.2.4 Informuje Yamahu o datu registrace, datu, kdy je výrobek prodán prvnímu zákazníkovi. Stejně podmínky platí i pro předváděče autorizovaných prodejčů.
- 2.2.5 Informuje Yamahu o datu počátku záruční doby, tedy datu, kdy je výrobek předán prvnímu zákazníkovi, tak zvané „předání klíče“. To zahrnuje i předváděče autorizovaných prodejčů.
- 2.2.6 Odemkne jednotku ECU pro registrovanou jednotku PTW.

POZNÁMKA: Doba mezi kroky popsány v odstavcích 2.2.4 a 2.2.6 nesmí být delší než 14 kalendářních dní

2.3 Krytí

Yamaha se postará a převezme zodpovědnost za níže uvedené, avšak za předpokladu, že byla podána stížnost zákazníka a autorizovaný prodejce i zákazník splnili své povinnosti a dodrželi stanovené podmínky YMFV:

- 2.3.1 Yamaha poskytuje omezenou záruku na nové produkty, které distribuuje, pokud jsou zaregistrovány autorizovanými prodejci pro použití v Evropě.
- 2.3.2 Yamaha uhradí svým autorizovaným prodejcům mzdové náklady a poskytne náhradu zdarma, pokud to umožňuje zákon, v souvislosti s opravami závad, které Yamaha posoudí jako vady materiálu a zpracování při výrobě, a to během uvedené záruční doby a bez ohledu na jakoukoliv změnu vlastnictví výrobku (výrobků).
- 2.3.3 Zajistí, že prohlášení o omezené záruce bude k dispozici před procesem prodeje zákazníkovi, během něj i po něm, a bude vysvětlovat krytí a výluky společně s příslušným časovým rámcem krytí.
- 2.3.4 Společnost Yamaha si vyhrazuje právo přijmout konečné rozhodnutí o všech záručních požadavcích předložených autorizovanými prodejci.
- 2.3.5 Záruční krytí na díly použité při opravě závady výrobku končí datem konce záruky na výrobek

Podrobné informace týkající se krytí pro jednotlivé výrobky a také výluky: Příloha 3.

2.4 Podmínky pro platnost krytí

- 2.4.1 Výrobek nese originální identifikační značky výrobce.
- 2.4.2 Díl, který má být nahrazen, je součástí originálního vybavení výrobku.
- 2.4.3 Zákazník je schopen poskytnout důkaz, že byly splněny jeho povinnosti uvedené v příručce majitele konkrétního výrobku nebo v návodu k obsluze/montáži konkrétního dílu (dílů).
- 2.4.4 Opravu anebo výměnu provede autorizovaný prodejce v souladu se specifikacemi Yamahy.
- 2.4.5 Doklady o provedené údržbě jsou uchovávány a jsou k dispozici. Takovým dokladem údržby může být digitální servisní záznam Yamaha, záruční knížka výrobku nebo faktura za opravu/údržbu.
- 2.4.6 Poskytnout výrobek nebo díl(y) autorizovanému prodejci co nejdříve poté, co znamená možnou závadu.
- 2.4.7 Být schopen prokázat maloobchodní prodej pomocí faktury v okamžiku, kdy by autorizovaný prodejce nebyl schopen zkontrolovat datum počátku záruční doby v systému YMPULSE nebo vlastním systémem.

2.5 Záruční krytí při překročení hranic v rámci Evropy

Záruka poskytovaná na výrobek je celosvětová a společnost Yamaha má k dispozici komplexní servisní síť pro řešení záruky na své výrobky. Jakýkoliv autorizovaný prodejce může provést záruční opravu, i když výrobek zákazníka pochází z jiného trhu.

Při překročení hranic v Evropě nebo na trhy mimo Evropu:

Za normálních okolností definovaných Yamaha se od žádného zákazníka se nevyžaduje, aby zaplatil za záruční opravu provedenou autorizovaným prodejcem. V případě potřeby můžete kontaktovat svého distributora, abyste zajistili, že k jakémoliv poruše našeho výrobku nebo dílu zahraničního zákazníka bude přístupováno stejným způsobem jako u místního zákazníka.

2.6 Výluky z krytí

YMFW se nebude v následujícím případě vztahovat na opravy nebo výměny, které jsou nezbytné jako přímý důsledek následujícího:

- 2.6.1 Používání dílů demontovaných z jiných výrobků, bez ohledu na to, zda je to kvůli nedostupnosti dílů, diagnostice nahrazením nebo z jakéhokoliv jiného důvodu, není povoleno.
- 2.6.2 Úpravy nebo vylepšování výrobků a dílů a problémů a poruch tím způsobených.
- 2.6.3 Běžná údržba a pravidelné prohlídky a díly použité při těchto činnostech a škody z nich plynoucí
- 2.6.4 Poškození způsobené nesprávným použitím k jinému než původně navrženému nebo zamýšlenému účelu.
- 2.6.5 Poškození způsobené používáním při závodech, rallye nebo jiných podobných soutěžních sportech.
- 2.6.6 Poškození způsobené zásahem vyšší moci, požárem, kolizí nebo nehodou.
- 2.6.7 Poškození způsobené instalací dílů, které nejsou původní, originální nebo speciálně schválené Yamahou.
- 2.6.8 Poškození vzniklé nevhodnou přepravou nebo skladováním ze strany kohokoliv jiného než logistického partnera Yamahy
- 2.6.9 Yamaha není odpovědná za ztrátu času, použití, za náklady na dopravu, nepohodlí ani za jakékoliv náhodné či následné škody, pokud místní právní předpisy nevyžadují jinak.

YMFW ztrácí platnost, když:

- 2.6.10 Byly poskytnuty informace, že produkt byl odcizen nebo odepsán pojišťovnou.

2.7 Položky podléhající opotřebení & spotřební materiál


Díly, které podléhají opotřebení při používání jednotky. Na tyto díly se záruka nevztahuje. Může se stát, že takové díly budou potřebné při záruční opravě výrobku. V takovém případě mohou být tyto díly zahrnuty do uplatňovaného záručního nároku. Je nutný předchozí souhlas Yamahy.

2.7.1 Položky podléhající opotřebení

- Všechny žárovky.
- Klínové řemeny, hnací pás (pro sněžný skútr), hnací řemeny a řemenice.
- Hnací řetězy a řetězová kola.
- Vyvážení kola.
- Pneumatiky. Yamaha převádí záruku výrobce originálních pneumatik na zákazníka. Autorizovaný prodejce musí jménem zákazníka vyřešit veškeré problémy se zástupcem výrobce pneumatik.
- Seřízení, mimo jiné například: Veškerých světel, páček, sedadel, odpružení, emisního / palivového systému a kabelů.
- Termostat.
- Brzdové destičky, brzdové čelisti, brzdové kotouče, spojkové lamely a jakékoliv další součásti spojené s třením nejsou kryty, když je výměna nutná kvůli opotřebení, ale jsou kryty proti výrobním vadám, a to po dobu trvání YMFV.
- Poškození lakovaných dílů způsobené nárazem kamenů nebo jiných předmětů.

2.7.2 Spotřební materiál

- Oleje a maziva*
- Olejové a vzduchové filtry
- Zapalovací svíčky
- Nemrznoucí směs (chladicí kapalina)*
- Aditiva do paliva
- Palivo
- Brzdová kapalina*
- Olejové těsnění přední vidlice
- Výrobky YAMALUBE Careline nebo ekvivalentní konkurenční výrobky
- Drobný dílenský materiál, jako jsou čisticí prostředky atd.



(*): Náklady na mazací oleje, brzdové/spojkové kapaliny a chladicí kapalinu, které byly použity během záruční opravy, je možné nárokovat. Jako náhradní kapaliny jsou akceptovatelné pouze kapaliny YAMALUBE. Nárok musí reflektovat množství uvedené v servisní příručce ke konkrétnímu výrobku.

2.8 Konec lhůty krytí

Může se stát, že zákazník nahlásí v záruční době vadu, kterou nelze opravit nebo vyřešit před vypršením záruční doby. V takovém případě je nutné informovat Yamahu, aby bylo zajištěno, že váš nárok bude i přesto přijat k posouzení.

2.9 Typy nároků

Je důležité, abyste rozlišili podstatu problému nebo závady, než svůj nárok předložíte. U výrobku může dojít k poruše nebo závadě v různých fázích jeho životního cyklu. Aby byla zajištěna správná analýza hlavní příčiny a rychlé vyřízení, Yamaha se rozhodla rozdělit nároky v rámci YMFV na tři různé typy.

Každý typ nároku reprezentuje konkrétní fázi:

- 2.9.1 Poškození při přepravě (DT): Autorizovaný prodejce obdrží poškozený výrobek. Tento typ nároku je důležitý pro posouzení výkonnosti strany, která zajišťuje přepravu mezi Yamahou a přijímající stranou. Je proto nezbytné, aby přijímající strana zkontrolovala každý výrobek v okamžiku, když jí jej přepravující strana předá.

POZNÁMKA: Neprovedení kontroly při přijetí a oznámení vad později než 7 dnů po datu dodání bude mít za následek zamítnutí nároku anebo potenciální odvolání předchozích schválených nároků.

- 2.9.2 Záruka při nulovém nájezdu (ZM): V průběhu prohlídky před dodáním (PDI) autorizovaný prodejce zjistí závadu (závady) nebo chybějící základní součásti, které brání správné, bezpečné nebo zákonem požadované funkci výrobku.

Výluky:

- Uživatelská příručka v nesprávném jazyce anebo neodpovídající specifikaci výrobku. Toto je chyba související s prodejem, a proto je třeba se obrátit na prodejní oddělení distributora, aby ji řádně vyřešil.
- Závady na originálním příslušenství, oblečení nebo novinkách, které jsou součástí výrobku nebo které souvisejí s dodávkou výrobku zákazníkovi, jsou nárokovány podle kapitoly: *Záruka na díly a příslušenství (Záruka P&A)*

2.9.3 Normální nárok / krytí zárukou zákazníka (NC): Zákazník nebo autorizovaný prodejce používají výrobek a narazí na poruchy, které brání správnému anebo bezpečnému fungování výrobku. Závady na originálním příslušenství, oblečení nebo novinkách, které jsou součástí výrobku, jsou nárokovány podle kapitoly: *Záruka na díly a příslušenství (Záruka P&A)*

2.10 Předchozí schválení

Pro určité opravy, jak jsou uvedeny níže, je nutné získat předchozí souhlas od Distributora, než může být oprava provedena. Nezískání předchozího souhlasu bude mít za následek zamítnutí záručního nároku. Opravy, které vyžadují předchozí schválení:

- 2.10.1 Nároky z důvodu „poškození při přepravě“, jejichž odhadovaná hodnota je 2500 EUR nebo více.
- 2.10.2 Tam, kde je to předepsáno v technické dokumentaci (*bulletiny a zpravodaje pro prodejce na servisním portálu*).
- 2.10.3 Výměna hlavních částí, jako jsou motory a rámy, nebo opravy, u nichž se nárokováná hodnota přiblíží, bude stejná nebo větší než maloobchodní hodnota výrobku k datu závady.
- 2.10.4 Náhradní díly nejsou k dispozici od Yamahy ani od jiných autorizovaných prodejců, aby mohla být provedena nákladově efektivní oprava.

2.11 Předložení nároku

Veškeré nároky musí být předloženy Yamaze před provedením opravy výrobku, aby bylo možné obdržet díly potřebné pro záruční opravu. Nároky musí být přesné a podpořené záznamy prodejce, musí obsahovat stížnost zákazníka. Pokud je na výrobku více než jedna závada, musí být každá závada oznámena samostatně. Zahrnutí více závad do jednoho nároku bude zamítnuto.

2.12 Nárokované díly

- 2.12.1 Po schválení nároku se Yamaha stává majitelem dílu(ů). Nárokující strana je povinna označit a skladovat nárokovaný díl(y) v obalu od náhradního dílu po dobu 90 dnů. Na štítku musí být uvedeno: Číslo kartonové krabice nebo VIN, číslo nároku používané v systému YMPULSE a datum zadání nároku.
- 2.12.2 Yamaha si můžete vyžádat vrácení určitých nárokovaných dílů, aby je mohla analyzovat. Za takových okolností obdrží nárokující strana požadavek na vrácení dílu (dílů) e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím systému YMPULSE s uvedením, které díly mají být urychleně vráceny. Nárokující strana musí vrátit nárokované díly v původním obalu nebo v obalu od náhradního dílu do 30 dnů nebo v požadované lhůtě. Nárok bude zamítnut a zapsán na vrub za díly, které nebudou přijaty do 30 dní nebo ve stanovené lhůtě.
- 2.12.3 Skladování, vrácení nebo sešrotování dílů a likvidace kapalin musí probíhat v souladu s místními předpisy pro ochranu životního prostředí.

2.13 Zamítnutí nároku

- 2.13.1 Pokud oprava, poskytnuté informace anebo postup při vrácení dílu (dílů) nebude v souladu s těmito zásadami; bude hodnota nároku zapsána na vrub. Pokud bylo požadováno vrácení nárokovaných dílů Yamaze, aby je mohla analyzovat: Díly mohou být vráceny straně uplatňující nárok.
- 2.13.2 Pokud autorizovaný prodejce považuje zamítnutí nároku za neoprávněné, může požádat o přehodnocení. Autorizovaný prodejce se musí obrátit na distributora. S díly a dokumenty pak naloží podle pokynů distributora.
- 2.13.3 Díly, které byly zamítnuty a vráceny nárokujícímu autorizovanému prodejci, nesmí být zákazníkovi fakturovány.

- 2.13.4 Autorizovaný prodejce je o zamítnutí nároku informován prostřednictvím systému YMPULSE nebo portálu pro prodejce specifického pro danou zemi.

2.14 Autorizovaný opravce

Pouze autorizovaní prodejci mohou dostávat plnou technickou podporu od Yamahy a pouze oni smí provádět záruční činnosti v souladu s podmínkami YMFV. Tito autorizovaní prodejci musí poskytovat technickou podporu jménem Yamahy, bezplatně pro zákazníka.

2.15 Informace o nároku

Více o minimálních informacích, které musí autorizovaný prodejce předložit, aby mohl být jeho nárok řádně posouzen: Příručka k systému YMPULSE.

2.16 Systémy pro zpracování nároků

Autorizovaný prodejce uplatňuje všechny své záruční nároky prostřednictvím oficiálního systému Yamaha na intranetu: YMPULSE. K systému YMPULSE existuje příručka, která vysvětluje, jak může autorizovaný prodejce systém využívat k předkládání nároků směrem k YMAZE. Pracovníci distributora posuzují nároky prodejců v systémech YMPACT a YMPULSE.

Příručky k systému YMPULSE lze najít na následující adrese:

- 2.16.1 Příručka k YMPULSE pro autorizované prodejce (zkopírujte odkaz do prohlížeče):

<https://support.yamnet.com/confluence/display/UM/Ympulse+UserGuide+for+Dealers>

2.17 Diagnostika

- 2.17.1 Veškeré chybové kódy, které zobrazí diagnostický systém během diagnostiky, musí být zaznamenány na objednávce opravy a uloženy jako digitální záznam v diagnostickém nástroji Yamaha (YDT).
- 2.17.2 Stanovené paušální doby pro opravy zahrnují přiměřený čas na diagnostiku. Dodatečný čas na diagnostiku lze nárokovat prostřednictvím vyhrazeného kódu práce, pokud bylo nutné použít YDT. Důkaz o tomto použití YDT musí být uložen a musí být předán distributorovi, pokud si jej vyžádá pro řádné posouzení nároku.
- 2.17.3 Dynamické zkoušky (*na silnici / zkušební stavu / okruhu*) nelze nárokovat v rámci záruky, pokud je Yamaha předem výslovně neschválila.

2.18 Opakované opravy

Za opakované opravy u téhož autorizovaného prodejce způsobené vadným zpracováním, nevhodnou diagnostikou nebo technikou opravy, které nejsou přímo schváleny Yamahou, nese odpovědnost opravce, nelze je nárokovat v rámci záruky a budou mít za následek zamítnutí dříve schválených nároků.

2.19 Paušální sazby, kódy prací a skupiny prací

Náhrada za záruční práce vychází z toho, jaké kódy prací a skupiny prací byly vybrány v systému YMPULSE nebo na portálu pro prodejce specifického pro danou zemi, a počítá se na základě schválené sazby za záruční práci. Paušální sazby uvedené pro jednotlivé práce zahrnují všechny operace potřebné pro dokončení takové práce. Například, kód práce pro výměnu klikového hřídele zahrnuje čas na demontáž motoru, normální vyčištění, demontáž těsnění a opětovné smontování. Podobně, kód práce pro výměnu škrtkicí klapky zahrnuje také synchronizaci. Příloha 2 obsahuje seznam platných kódů práce a kódů skupin prací.

2.20 Opravy zajištěné subdodavatelsky

Uznává se, že použití specializovaných subdodavatelů může být někdy nutné pro efektivní realizaci určitých oprav. Tam, kde je nutná oprava subdodávkou, musí být dodrženy následující podmínky:

- 2.20.1 Subdodavatel musí provést záruční opravu podle příslušných pokynů Yamahy.
- 2.20.2 Náklady na opravu nárokované subdodavatelem nesmí přesáhnout částku, kterou by nárokoval autorizovaný prodejce, pokud by ji prováděl.
- 2.20.3 Neoriginální díly je možné použít pouze na základě písemného souhlasu Yamahy.
- 2.20.4 Všechny kopie faktur nebo příslušné dokumenty od subdodavatele musí být přiloženy k záručnímu nároku v systému YMPULSE, uložené jako přílohy.

2.21 Mzdová sazba

Autorizovanému prodejci jsou propláceny mzdové náklady na základě stanovené mzdové sazby YMFV a paušálních sazeb Yamaha. Konkrétní mzdovou sazbu YMFV stanovuje a sděluje distributor pro konkrétní trh.

2.22 Speciální edice Yamaha a konverze Business to Business

Speciální edice Yamaha: Závadu dílů, které jsou součástí standardní specifikace výrobku, je možné nárokovat prostřednictvím této záruky YMFV. Jako reference se použije katalog dílů v rámci elektronického katalogu dílů YPEC; tedy díl musí být uveden v katalogu dílů pro konkrétní výrobek.

Díl použitý pro vytvoření speciální edice YAMAHA a neuvedený v katalogu dílů musí být nárokován prostřednictvím *záručního programu P&A*.

Konverze v rámci Business to Business: Postup nárokování je stejný jako u speciálních edicí Yamaha s výjimkou závad, které jsou způsobeny díly nebo prací, které zajišťoval lokálně odpovědný distributor. Za nároky, které jsou způsobeny lokálně poskytovanými díly nebo lokální prací, nese výhradní odpovědnost distributor.

3. Záruka na díly a příslušenství (Záruka P&A)

3.1 Co je to záruka P&A

Vedle záruky YMFV, která pokrývá díly dodávané jako originální vybavení při zakoupení výrobku, existuje samostatný záruční proces pro díly zakoupené zákazníkem jako samostatná položka od autorizovaného prodejce nebo prostřednictvím elektronického obchodu.

Záruka na díly a příslušenství (Záruka P&A) je souhrnný název pro záruku na díly a proces vrácení dílu pro díly vyráběné anebo zpracovávané Yamahou. Yamaha kompenzuje autorizovaným prodejčům, zákazníkům a distributorům náklady, které jim vzniknou při plnění jejich závazků směrem k zákazníkům v případě nároků přímo plynoucích z vad dílu (dílů).

DŮLEŽITÉ:

Zásady popsané v kapitole 1; *Tovární záruka Yamaha Motor (YMFV)* platí také pro záruku na díly. Tato kapitola vysvětluje rozdíly mezi zárukou P&A a kapitolou 1; *Tovární záruka Yamaha Motor (YMFV)*.

3.2 Záruka na díl(y)

Yamaha poskytuje krytí pro záruční nároky v souvislosti s díly, které začíná v okamžiku maloobchodního prodeje koncovému zákazníkovi.

3.3 Proces vrácení dílů:

Yamaha poskytuje krytí pro aktivity související s vrácení dílu (dílů), pokud:

- Chybí objednávka na celý díl;
- Chybí součásti dílu;
- Došlo k poškození dílu (dílů) při přepravě;
- Díl byl omylem/nesprávně objednán.

3.4 Typy nároků, krytí a požadavky:

Jak záruka na díly, tak proces vrácení dílů používají jedinečné typy nároků pro identifikaci typu problému, kterému čelí žadatel, což zajišťuje řádné a rychlé vyřízení a včasné zavedení preventivních opatření.

Vysvětlení: Každý typ nároku může mít jinou hlavní příčinu pro reklamovanou závadu (*logistika, kvalita, obal, design atd.*), proto je potřebný rozdílný přístup, aby mohly být definovány potřebné preventivní kroky. **Záruční krytí se liší podle typu nároku a také požadavky jsou různé pro různé typy.**

DŮLEŽITÉ: **Typy nároků, krytí na díly a podmínky jsou vysvětleny v Příloze 3**

3.5 Požadavky při uplatňování náhrady za práce provedené v rámci záruky P&A:

Při zadávání nároku musí prodejce předložit následující důkazy:

- Originální faktura autorizovaného prodejce, která obsahuje číslo nárokovaného dílu, množství práce vynaložené na tento díl / toto příslušenství a informace o jednotce. Skutečná práce je to, co bylo fakturováno zákazníkovi; nebo
- Nová faktura prodejce vystavená maloobchodnímu zákazníkovi za opravu nárokovaného dílu. Faktura musí obsahovat číslo nárokovaného dílu, množství práce vynaložené na tento díl / toto příslušenství a informace o jednotce. Skutečná práce fakturovaná zákazníkovi je 0 EUR, nebo
- Interní faktura prodejce vystavená mezi prodejním a servisním oddělením, která obsahuje číslo nárokovaného dílu, množství práce vynaložené na tento díl / toto příslušenství a informace o jednotce. Je uvedena skutečná práce, která byla fakturována interně.
- Není k dispozici žádná faktura autorizovaného prodejce: Naskenovaný pracovní příkaz autorizovaného prodejce, který obsahuje číslo nárokovaného dílu, množství práce vynaložené na tento díl / toto příslušenství a informace o jednotce
- Číslo VIN opravené jednotky (pokud existuje)

3.6 Zamítnutí nároku

V Příloze 4 najdete používaná kritéria hodnocení pro zamítnutí nároků v rámci záruky na díly a procesu vrácení dílů a také oficiální postupy používané při zpracování nároků.

4. Elektronický obchod

Tato politika se zaměřuje pouze na tu část elektronického obchodu, která souvisí se Zárukou P&A. Protože se jedná o jiné prostředí pro prodej dílů, procesy související s vrácením dílů se liší, ale celkové krytí a požadavky jsou takové, jak jsou vysvětleny v kapitole 3. Záruka na díly a příslušenství (Záruka P&A).

4.1 Záruční nároky a elektronický obchod

Záruční nároky vyřizuje autorizovaný prodejce. Zákazník musí kontaktovat autorizovaného prodejce, přičemž Yamaha doporučuje kontaktovat stejného autorizovaného prodejce vybraného v okamžiku on-line nákupu, a předložit mu nárok. Autorizovaný prodejce vyřídí tento nárok jako každý jiný nárok v rámci Záruky P&A.

4.2 Proces vrácení dílů a elektronický obchod

Zákazník má zákonné právo na vrácení zboží. Podmínky jsou stejné, jaké byly uvedeny v kapitole 1. Zákonná záruka. Případné vrácení zákazník vyřídí prostřednictvím internetové stránky elektronického obchodu. Zboží bude odesláno zpět distributorovi a distributor posoudí, zda je zboží vráceno z platného důvodu, a přijme nebo odmítne vrácené zboží.

Platné důvody pro vrácení jsou následující:

- Zákazník objednal nesprávný výrobek.
- Zákazník objednal nesprávnou velikost.
- Výrobek už není potřebný a nebyl použit.
- Zákazník obdržel zboží s vadou a zboží nebylo použito.
- Další důvody uvedené zákazníkem a potvrzené distributorem.

Vrácení nebude akceptováno v následujících případech:

- Díl je zboží související s olejem.
- Existují důkazy o použití zákazníkem a zboží již není ve stavu „jako nové“.
- Zákazník měl zboží ve vlastnictvím déle, než je počet dní stanovených jako maximum v souladu s informacemi v kapitole 1.1.

5. Bulletiny pro prodejce

Yamaha je známá svým vysokým standardem kvality, a to vše proto, aby zajistila, že zákazník dostane výrobek nebo díl, které jsou bezpečné pro provoz a které vyhovují příslušným předpisům. Pravidelné kontroly jakosti se provádějí prostřednictvím; výstupních kontrol ve výrobě, analýzy údajů o záruce a oznámení od právních anebo regulačních subjektů, aby bylo zajištěno zachování vysokého standardu. To někdy vede k nutnosti nápravných opatření pro prodávané výrobky nebo díly, o kterých Yamaha informuje všechny autorizované prodejce prostřednictvím bulletinu pro prodejce.

Podrobnosti uvedené v tomto komunikačním nástroji se vztahují k hlavní příčině nápravného opatření, řešení, rozsahu dotčených výrobků nebo dílů a také k uvedenému záručnímu krytí.

5.1 Svolávací bulletin pro prodejce

Zjištěné závady, které by mohly ovlivnit bezpečnost zákazníka nebo by mohly být v rozporu s předpisy. Yamaha bude plně podporovat kodexy praxe formulované jakýmkoli vládními právními předpisy nebo uznanými národními sdruženími výrobců, pokud jde o svolávací kampaně na výrobky / díly.

Tam, kde takové právní předpisy nebo kodexy praxe neexistují, je třeba přijmout vhodná opatření, aby bylo zajištěno, že všechny výrobky a díly postižené chybou související s bezpečností budou okamžitě staženy bez ohledu na stáří nebo počet ujetých kilometrů výrobku nebo dílu (dílů).

5.1.1 Rozeslání oznámení o svolávání prodejcům

Distributor sestaví a rozešle bulletin pro prodejce, ve kterém bude zohledněn obsah zprávy o opatřeních, jak ji Yamaha přijala, a to přeložený do jazyka, který je autorizovaným prodejcům srozumitelný. Autorizovaní prodejci tak obdrží formální oznámení o svolávací akci, včetně úplných podrobností o dotčeném výrobku (výrobcích) nebo dílu (dílech), požadovaných pracích a postupech při uplatnění záručního nároku. Počínaje lednem 2020 je autorizovanému prodejci k náhradě mzdové sazby podle YMFV poskytnuta kompenzace navíc ve výši 0,3 hodiny, aby byl odškodněn za čas a úsilí, které věnoval kontaktování a upozorňování příslušného zákazníka, aby si nechal opravit nebo vyměnit svůj výrobek. To vše proto, abychom zajistili, že jako Yamaha uděláme maximum pro vyřešení potenciální závady. Tento poplatek je součástí celkové náhrady pracovní sazby.

5.1.2 Rozeslání oznámení o svolávání zákazníků

V případě dotčeného výrobku: Distributor zašle oznámení (o svolávání) na poslední známou adresu vlastníka výrobku s vysvětlením problému a vyzve jej, aby si co nejdříve domluvil návštěvu u autorizovaného prodejce. Tak bude zajištěno, že potřebné kontroly nebo opravy budou provedeny co možná nejdříve.

Na většině trhů je nutné, aby se distributor obrátil na místní úřad, aby mohl získat aktuální kontaktní údaje zákazníků pro příslušné výrobky.

V případě dotčených dílů: Prodávající autorizovaný prodejce těchto dílů je distributorem pověřen, aby kontaktoval zákazníka, pokud u místního úřadu nejsou k dispozici údaje o zákaznících pro daný díl.

5.2 Postupy při uplatnění nároku

Nároky musí být předloženy v souladu s pokyny v bulletinu pro prodejce. To umožní Yamaze, aby měla kontrolu nad průběhem kampaně a mohla plnit svoji povinnost vůči příslušným orgánům, pokud jde o postup kampaně. YMENV přebírá odpovědnost za nastavení záručního systému podle pokynů v takovém bulletinu pro prodejce.

Nastavení systému:

1. Přímá akce (svolávání): Související čísla VIN v případě dotčených výrobků jsou zvýrazněna červeně v systému YMPULSE spolu se speciální nabídkou pro nárok (předvyplněnou), což povzbuzuje autorizovaného prodejce, aby problém vyřešil co nejrychleji.

5.3 Náhradní díly

Díly, které byly speciálně dodány pro svolávací kampaň nebo podmíněnou akci, nelze použít pro žádný jiný typ opravy.

5.4 Odpovědnosti autorizovaného obchodního zastoupení

Vy jako autorizovaný prodejce představujete spojení s trhem a nacházíte se ve středu systému záruk. Pokud jde o záruku, máte určitou odpovědnost vůči zákazníkům i vůči Yamaze. Při tom, jak připravujete výrobky a díly na prodej, registrujete výrobky pro aktivaci záruky a poskytujete (záruční) servis v případě potřeby, hrajete zásadní roli ve službách zákazníkům a jejich spokojenosti, jak je vysvětleno v poprodejních procesech přijímání zákazníků a v základních evropských standardech (BES). Váš distributor vás může informovat, jak získat tyto dokumenty.

Kvalita záručních prací a včasné předložení záručních nároků přispívají ke stálému zlepšování kvality výrobků a dílů značky Yamaha.

Obsah této příručky k záruční politice musí znát všichni příslušní pracovníci vašeho servisního oddělení.

Obecným pravidlem je, že záruční opravy musí být vždy prováděny nákladově nejefektivnějším způsobem v souladu se zákonnými povinnostmi a s ohledem na spokojenost zákazníků, to vše s cílem zajistit integritu všech nároků předkládaných Yamaze. Při plnění těchto požadavků musí autorizovaní prodejci postupovat podle pokynů v této kapitole.

5.5 Nastavení výrobku / Prohlídka před dodáním (PDI)

Nastavení výrobku podle pokynů v montážní příručce k příslušnému výrobku. PDI se provádí před předáním nového výrobku zákazníkovi. Doporučujeme předat kopii zákazníkovi a jednu si ponechat pro vlastní záznamy jako doklad o úspěšně dokončené PDI.

5.6 Dodání nových výrobků a dílů

Koncovému zákazníkovi musí být vysvětleny funkce výrobku, záruční podmínky a plán údržby. Je také důležité nezapomínat na příležitost prodat YMEW. Pokud se zákazník rozhodne pro tuto prodlouženou záruku, jedná se o dodatečné ujištění dle jeho volby a je vhodné to zdůraznit. Totéž platí pro všechny další výhody, které můžete nabídnout.

Při prodeji dílů: Informujte zákazníka o nákladech na práci v souvislosti s instalací nebo montáží dříve, než uzavřete obchod. Vysvětlete veškeré pokyny, které jsou dodávány spolu s dílem, sadou nebo balíčkem.

5.7 Personál autorizovaného prodejce:

- Pracovníci v dílně: Všichni pracovníci musí být držitelem certifikátu Technik úrovně I. Jeden pracovník musí být držitelem certifikátu Technik úrovně II, aby byla zaručena správná záruční diagnostika a opravy.
- Pro všechny práce související s EV musí být jedna osoba vyškolená na úroveň Yamaha NPCWA (nebo pokud platí místní normy, ekvivalent úrovně NPCWA).
- Pracovníci, kteří se podílejí na činnostech souvisejících se zárukou, musí mít přístup k následujícím aktuálním publikacím Yamahy a musí jim plně porozumět:
 - Tato příručka k záruční politice.
 - Zveřejněné plánované časy oprav (tabulky paušálních dob).
 - Zveřejněná technická literatura (bulletiny pro prodejce / bulletiny na servisním portálu / servisní příručka / montážní příručka / uživatelská příručka).
 - Příručka k systému YMPULSE.
 - Kontaktní údaje distributora.

5.8 Kvalita opravy

- Mějte k dispozici dostatek speciálního nářadí a vybavení Yamaha podle specifikace Yamahy, abyste mohli provést jakýkoliv typ údržby nebo opravy.
- Při údržbě a (záručních) opravách používejte pouze díly Yamaha.
- Autorizovaný prodejce odpovídá za kvalitu jejich zpracování.
- Autorizovaný prodejce musí dodržovat stanovené opravárenské postupy Yamahy v souladu se servisní příručkou pro konkrétní výrobek.

5.9 Zpětná vazba nebo vstupy z trhu

Autorizovaní prodejci musí okamžitě informovat Yamahu, pokud by se setkali se závadou, o níž by se domnívali, že by mohla vystavit lidi nebo majetek riziku poškození nebo zranění nebo že by mohla způsobit nezákonnost výrobku nebo dílu (dílů).

Autorizovaní prodejci by měli předat Yamaze podrobnosti o identifikované totální škodě na výrobku.

Všechny výrobky anebo díly ve vlastnictví zákazníka nebo autorizovaného prodejce, bez ohledu na zemi původu, musí být zkontrolovány v okamžiku objednání opravy nebo údržby, aby bylo ověřeno, že se na ně nevztahuje nevyřešený svolávací bulletin pro prodejce, jak je zmíněn v kapitole 5.

Autorizovaní prodejci musí provést práce popsané ve svolávacím bulletinu pro prodejce, jak je zmíněn v kapitole 5, dříve, než výrobek nebo díl(y) opustí obchodní zastoupení. V závislosti na záruční době s tím spojené; musí být práce provedeny bezplatně pro zákazníka a záruční nárok musí být odpovídajícím způsobem předložen.

Veškeré neprodané nové a použité výrobky nebo díly na skladě musí být zkontrolovány a práce požadované v příslušném svolávacím bulletinu pro prodejce, jak je zmíněn v kapitole 5, musí být provedeny před předáním zákazníkovi.

Pokud byly výrobky nebo díly převedeny jinému distributorovi nebo autorizovanému prodejci, je odpovědností původního příjemce, aby informoval následného příjemce o tom, že práce požadované ve svolávacím bulletinu pro prodejce, jak je zmíněn v kapitole 5, musí být provedeny na výrobku anebo dílu (dílech) před jejich prodejem.

5.10 Odpovědnost / Závazky

Autorizovaný prodejce prohlašuje, že předložením nároku potvrzuje, že skutečně provedl záruční opravu, kterou nárokují. Nárokované díly budou po uplynutí doby zadržení zlikvidovány, aby nebylo možné je použít nebo vrátit na trh. Autorizovaný prodejce je zodpovědný za jakýkoliv problém, který by mohl vzniknout z neoprávněného nároku nebo manipulace s díly.

Autorizovaný prodejce prohlašuje, že předložením nároku ze svolávací kampaně potvrzuje, že skutečně provedl úpravu podle pokynů ve svolávacím bulletinu pro prodejce.

6. Záruční audit

Je v nejlepším zájmu autorizovaných prodejců i Yamahy, aby záruční operace byly prováděny účinným a efektivním způsobem. Nejde pouze o zajištění hladkého vyřizování nároků, ale také o dosahování kvalitativních cílů, které přispívají ke zvýšení úrovně spokojenosti zákazníka.

Yamaha stanovila minimální požadavky na oficiálního prodejce Yamaha v základních evropských standardech (BES). V těchto BES je popsáno, že autorizovaný prodejce musí postupovat podle reklamačních postupů Yamahy.

Očekává se, že v prvním čtvrtletí roku autorizovaní prodejci provedou vlastní hodnocení podle BES, a také se očekává, že je budou přezkoumávat společně s pracovníky distributora. Ve čtvrtém čtvrtletí by měl proběhnout externí audit.

Kromě monitorování postupu a procesů Yamaha poskytuje autorizovanému prodejci podporu, pokud jde o poskytování záruky, a to prostřednictvím zpětné vazby založené na předem definovaných klíčových indikátorech výkonnosti (KPI). Tyto KPI jsou posuzovány jednou za měsíc. Výrazné odchylky KPI mohou vést k auditu záručních dat autorizovaného prodejce.

Audit může mít různou formu v závislosti na jeho cíli. To znamená, že audit lze provádět různými komunikačními prostředky, jako je návštěva u prodejce, telefon, e-mail nebo interaktivní schůzky (Microsoft Teams / Skype).

Po dokončení auditu budou ve spolupráci s autorizovaným prodejce popřípadě vypracovány akční plány. Kroky v rámci tohoto plánu budou mít stanovený časový rámec a budou měřitelné pomocí datové inteligence nebo vizuální kontroly, aby bylo zajištěno, že budou jasně stanoveny závazky obou stran a byla zaručena transparentnost pokroku.

Pokud audit zjistí potřebu vrácení peněz z důvodu nesprávného nebo přeplaceného nároku, popřípadě podezření na falešné nebo podvodné praktiky prodejce, bude to extrapolováno na kontrolované období, v souladu se zamítnutými nároky, jak jsou popsány v kapitole 2.

Prodejci musí uchovávat všechny záznamy, které dokládají záruční nároky. Z důvodu podpory požadavků záručního auditu je nutné záznamy uchovávat po dobu nejméně dvou let po uhrazení nároku.

Mezi požadované záznamy patří:

- Objednávky oprav autorizovaného prodejce týkající se záručních nároků spolu s jakýmkoliv písemnými poznámkami zákazníka a diagnostickými formuláři/výtisky.
- Evidenční listy / docházky techniků, které slouží k vyúčtování mezd. To zahrnuje záznamy týkající se zaměstnanců, kteří během příslušného období popřípadě opustili společnost.
- Faktury a objednávky na subdodavatelské opravy nebo služby,
- Maloobchodní faktury za opravy a prodej náhradních dílů na podporu všech záručních nároků.
- Dokumentace týkající se YMEW.

Výše uvedené záznamy mohou být uloženy v papírové nebo elektronické podobě (a zálohovány v souladu s procesem obnovy po katastrofě). Musí být čitelné a snadno vyhledatelné. V případě elektronicky uložených dat jsou prodejci odpovědní za zajištění toho, aby jejich systém poskytoval zabezpečenou auditní stopu identifikující jakékoliv změny provedené v průběhu opravy nebo po dokončení opravy, např. doplňkové práce.

7. Odpovědnost anebo finanční újma

Existuje-li podezření, že výrobní vada je hlavní příčinou poškození nebo vady výrobku nebo dílu (dílů), na které se nevztahuje záruční program Yamaha, musí zákazník neprodleně kontaktovat autorizovaného prodejce.

V takovém případě je třeba přijmout následující opatření, aby bylo zajištěno, že autorizovaný prodejce, zákazník, Yamaha a jakákoliv zúčastněná třetí strana budou mít transparentní a strukturovaný přístup zaměřený na identifikaci hlavní příčiny a možných následků.

7.1 Úkoly autorizovaného prodejce

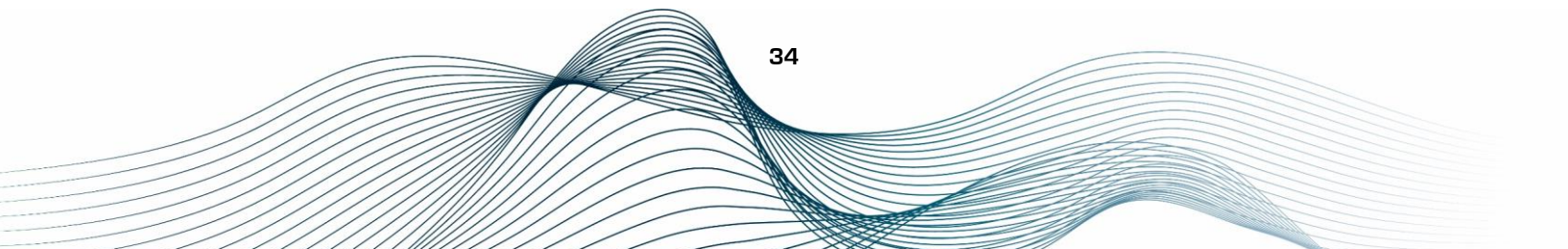
Než je provedena jakákoliv oprava nebo je jakékoliv zúčastněné straně sdělen závěr:

1. Informujte svého distributora v okamžiku, kdy vám zákazník oznámí případ majetkové újmy nebo odpovědnosti v souvislosti s Yamahou.
2. Požádejte zákazníka, aby uvědomil svoji pojišťovnu.
3. Dávejte si pozor na komunikaci; zůstávejte neutrální a nedávejte žádné sliby žádné zúčastněné straně. Nedávejte sliby ani nevydávejte žádná prohlášení vůči zúčastněným stranám jménem Yamahy bez jejího předchozího písemného souhlasu.
4. Požádejte zákazníka o povolení uložit a zajistit dotčený výrobek nebo díl na své provozovně,
5. Shromážděte důkazy o nárokované škodě pomocí fotografií anebo videozáznamů dotčeného výrobku, dílů a dalších součástí souvisejících s předloženým nárokem.
6. Nepodnikajte žádné kroky, dokud pojišťovna zákazníka nedokončí své vyšetřování (s výjimkou informování Yamahy).
7. Neopravujte / nerozebírejte / nelikvidujte výrobek nebo díly bez souhlasu všech zúčastněných stran.
8. Připravte si důkazy o historii prodeje výrobku a dílu (dílů), o historii oprav/údržby, o záručních opravách nebo příslušných opravách souvisejících se zprávou o opatřeních.
9. Zajistěte důkazy o použití neoriginálních dílů na výrobku.

Příloha



Příloha



1. Krytí v rámci YMFW a výluky

1.1 Krytí

	Výrobek	Modelová verze / použití	Období v dnech	Poznámka
VOZIDLO S POHONEM	Motocykl	<50 ccm normální použití	360 (1 rok)	
		< 50 ccm profesionální použití	360 (1 rok)	
		>50 ccm normální použití	720 (2 roky)	
		>50 ccm profesionální použití	720 (2 roky)	
		Soutěžní model	90 (3 měsíce)	Pouze náklady na díly, žádná úhrada práce (soutěžní modely MX, R6)
		Závodní model	30 (1 měsíc)	Pouze náklady na díly, žádná úhrada práce (model značky GYTR)
	Vozidlo s elektrickým pohonem	Normální použití	720 (2 roky)	
		Profesionální použití	720 (2 roky)	
	ATV – SSV - ROV	Normální použití < MY2020	360 (1 rok)	
		Profesionální použití < MY2020	360 (1 rok)	
		Normální použití > MY2021	720 (2 roky)*	
		Profesionální použití > MY2021	720 (2 roky)*	
		Soutěžní model	90 (3 měsíce)	Pouze náklady na díly, žádná úhrada práce (YFZ450, YXZ1000)
	Sněžný skútr	Normální použití	360 (1 rok)	
		Profesionální použití	360 (1 rok)	
Soutěžní model		90 (3 měsíce)	Pouze náklady na díly, žádná úhrada práce > MY2020 SXR120	
REKREAČNÍ VOZIDLO	Golfový vozík / Osobní dopravní prostředek	S benzinovým a elektrickým pohonem POUŽÍVANÉ výhradně na golfovém hřišti nebo u něj	1 080 (3 roky)	
		S benzinovým a elektrickým pohonem NEPOUŽÍVANÉ výhradně na golfovém hřišti nebo u něj	360 (1 rok)	
	Užitkový vůz	S benzinovým a elektrickým pohonem	360 (1 rok)	

	Výrobek	Modelová verze / použití	Období v dnech	Poznámka
OŠTATNÍ VÝROBKY	Generátor	Soukromé použití	720 (2 roky)	
		Profesionální použití	360 (1 rok)	
	Sněžná fréza	Soukromé použití	720 (2 roky)	
		Profesionální použití	360 (1 rok)	
	Vodní čerpadlo	Soukromé použití	720 (2 roky)	
		Profesionální použití	360 (1 rok)	
VOZIDLA S CHYTRÝM POHONEM	eBike	Normální použití	750 (2 roky + 1 měsíc)	

(*) Pro všechny modely ATV /ROV počínaje modelovým rokem 2021:

- Profesionální použití má 2 roky záruky YMFV, pokud na vozidle nejsou provedeny žádné úpravy (jako při použití malými farmáři). Nároky týkající se tohoto modelu je nutné posuzovat opatrně.
- Výluky z tohoto dvouletého záručního krytí:
 - Verze YFZ450 a YXZ1000 jsou vždy považovány za soutěžní jednotky, nezávisle na použité homologaci.
 - Modely s homologací třetí strany jsou z tohoto dvouletého krytí vyloučeny, pokud je nárková závada spojena s použitým homologovaným zařízením nebo v souladu s důvody zamítnutí YMFV uvedenými v kapitole 2.6.

1.2 Výluky z krytí

	Výrobek		Období v dnech	Poznámka
VOZIDLO S POHONEM	Motocykl	Akumulátor	180 (6 měsíců)	6 měsíců je normální záruční lhůta na akumulátor, dalších 6 měsíců je kryto, pokud je při reklamaci předložen kontrolní list akumulátoru
	Vozidlo s elektrickým pohonem	Akumulátor	720 (2 roky)	Je požadován kontrolní list akumulátoru z YDT; pro uplatnění nároku při snížení kapacity musí být dosaženo 50% hranice SOH
		12voltový akumulátor	180 (6 měsíců)	6 měsíců je normální záruční lhůta na akumulátor, dalších 6 měsíců je kryto, pokud je při reklamaci předložen kontrolní list akumulátoru
	ATV - SSV - ROV	Akumulátor	180 (6 měsíců)	6 měsíců je normální záruční lhůta na akumulátor, dalších 6 měsíců je kryto, pokud je při reklamaci předložen kontrolní list akumulátoru
		Hnací řemen > MY2022	3 600 (10 let)	Výluky: Viz kapitola 2.6
	Sněžný skútr	Akumulátor	180 (6 měsíců)	6 měsíců je normální záruční lhůta na akumulátor, dalších 6 měsíců je kryto, pokud je při reklamaci předložen kontrolní list akumulátoru
REKREAČNÍ VOZIDLO*	Golfový vozík / Osobní dopravní prostředek	Kosmetické poškození	360 (1 rok) nebo 720 (2 roky)	720 dní (2 roky): při použití výhradně na golfovém hřišti nebo u něj
		12voltový akumulátor benzínové varianty	360 (1 rok)	
		8voltové akumulátory (Trojan T-875)	1 460 (4 roky), 20 000 Ah nebo 1 000 cyklů	podle toho, co nastane dříve
		8voltové akumulátory (Trojan T-875 AGM)**	1 800 (5 let) nebo 50 000 Ah	podle toho, co nastane dříve
		8voltové akumulátory (RoyPow S51105PC)**	1 800 (5 let) nebo 97 000 Ah	podle toho, co nastane dříve
	Užitkový vůz	Kosmetické poškození	360 (1 rok)	
		12voltový akumulátor benzínové varianty	360 (1 rok)	

	Výrobek		Období v dnech	Poznámka
REKREAČNÍ VOZIDLO*		6voltové akumulátory (Trojan T-105) (pouze UMX)	360 (1 rok) nebo 12 000 Ah	podle toho, co nastane dříve
		8voltové akumulátory (Trojan T-875 AGM)**	1 800 dní nebo 50 000 Ah	podle toho, co nastane dříve
VOZIDLA S CHYTRÝM POHONEM	eBike	Akumulátor	750 (2 roky + 1 měsíc)	

(*) Rekreační vozidlo

- Rekreační vozidla musí být uvedena do provozu v maloobchodě nejpozději 100 dní po příjezdu k dovozci nebo zástupci dovozce.
- Pokud nebude zpráva o registraci záruky dovozce předložena do 100 dnů po příjezdu dovozci nebo zástupci dovozce, bude záruka na akumulátor elektrického vozidla zamítnuta.
- Záruka počítá s denním výkonem 36 jamek.
- Výkon na třicet šest jamek je definován jako 60minutová doba vybití měřená na vybíjecím stroji Lester 17770, když je okolní teplota je mezi 16 a 38 stupni C.
- Zkoušky vybitím prováděné při okolní teplotě mezi 16 a 27 °C musí používat korekci vycházející z následujícího vzorce: Upravená doba vybití = (minuty vybití) / (1 (((80-TEPL) / 100 100) x 0,64)).
- Vyplněný kontrolní list akumulátoru musí být předložen, aby bylo možné obdržet úhradu záručních nároků.
- Ampérhodiny a hodiny používání budou určeny z naměřených hodnot z řídicí jednotky motoru pomocí softwaru PC Genius Diagnostics.
- Vozidla s elektrickým pohonem musí být uvedena do provozu v maloobchodě nejpozději 100 dní po příjezdu k dovozci nebo zástupci dovozce.
- Pokud nebude zpráva o registraci záruky dovozce předložena do 100 dnů po příjezdu dovozci nebo zástupci dovozce, bude záruka na akumulátor elektrického vozidla neplatná.
- Prodejce nebo koncový zákazník je plně odpovědný za splnění výše uvedených podmínek, žádné finanční následky plynoucí z nedodržení podmínek nebudou vámi jako distributorem kompenzovány.

(**) Akumulátory Trojan / RoyPow

Tyto akumulátory nejsou součástí hlavního seznamu dílů golfového vozítka (také známého jako Katalog dílů), Yamaha je nenabízí ani neposkytuje podporu při jejich pořizování. Yamaha nemá záruční krytí na tuto značku akumulátorů.

2. Skupiny problémů

TABULKA KÓDŮ PROBLÉMŮ

VZHLED (AP)	00 PROMÁČK- NUTÍ	01 ZMĚNA BARVY CHROMU	02 ODLUPOVÁNÍ CHROMU	03 DŮLKOVÁNÍ CHROMU	04 PRASKLÉ PU- CHÝŘKY NA LAKU	05 ODLUPUJÍCÍ SE LAK	06 VYBLEDNUTÍ LAKU	07 POŠKRÁBANÝ LAK	08 VADA NEBO ODLUPOVÁNÍ OBLOŽENÍ	09 OBECNÁ VADA LAKU
VÝKONNOST (PE)	10 ZNEČIŠTĚNÍ ZAPALOVACÍ SVÍČKY	11 PROBLÉM S KARBURACÍ	12 STRÍLENÍ DO VÝFUKU PŘI CHYBNÉM ZÁ- ŽEHU	13 NADMĚRNÁ SPOTŘEBA PA- LIVA NEBO OLEJE	14 MECHANICKÁ PORUCHA OLEJOVÉHO ČERPADLA	15 NESPRÁVNÝ VÝSTUP OLE- JOVÉHO ČER- PADLA	16 VIBRACE	17 HLUK	18 SLABÁ MAX. RYCHLOST	19 SLABÁ AKCE- LACE
	B0 KLEPÁNÍ	B1 SLABÁ KOM- PRESE		B3 OBTÍŽNÉ STARTOVÁNÍ	B4 NEDOSTA- TEČNÝ ZÁBĚR SPOJKY	B5 TRHAVÝ NÁ- BĚH				
	D0 MOTOR ZHA- SINÁ	D1 ŠPATNÉ SPA- LOVÁNÍ								D9 NEDOSTATEČNÉ TRÉNÍ
OBECNÉ ZÁVADY (GF)	20 ÚNIK VZDU- CHU	21 ÚNIK KAPA- LINY	22 SPÁLENÝ	23 PRODĚRO- VANÝ, ROZTA- VENÝ	24 KOROZE	25 ZADŘENÝ	26 ROZEŽRÁNÍ KYSELINOU	27 UVOLNĚNÝ	28 SEVŘENÝ	29 VYTAŽENÝ nebo PRORA- ŽENÝ
	30 VÁŽNE	31 OHNUTÝ	32 ZLOMENÝ, OD- STÍPNUTÝ	33 PRASKLÝ	34 NÁMRAZA	35 OMEZENÝ, UCPANÝ	36 ZKORODO- VANÝ	37 ZADŘENÝ	38 POŠKRÁBANÝ	39 ODSTŘIHNUTÝ
	A0 DEFORMACE	A1 SKLOUZÁVÁ		A3 NESPRÁVNÁ FUNKCE	A4 MIMO SPECIFI- KACE NE- SPRÁVNÉ DÍLY					
SPECIFICKÉ ZÁ- VADY (SF)	40 ROZDĚLENÍ VRSTEV	41 ZLOMENÁ SPOJOVACÍ TYČ	42 DEGRADACE PRYŽE	43 SELHÁNÍ VOD- NÍHO ČERPA- DLA	44 STRHNUTÝ ZÁ- VIT	45 ROZTRPĚNÝ	46 UVOLNĚNÉ, PŘERUŠENÉ ŠTEPOVÁNÍ	47 ROZTRŽENÝ	48 KONTAMI- NACE VODOU	49 KONTAMINACE PALIVOVÉ SOU- STAVY
	50 PŘEHŘÍVÁNÍ	51 PROBLÉM PRI- MÁRNÍHO HNACÍHO ŘE- TĚZU	52 OBTÍŽNÉ ŘA- ZENÍ	53 VYSKAKUJÍCÍ STUPEŇ	54 NESPRÁVNÉ ODSTUPNO- VÁNÍ	55 PROKLUZUJÍCÍ SPOJKA	56 ŠKUBÁNÍ SPOJKY	57 PROBLÉM SE SKRÍNÍ PŘED- NÍHO PŘE- VODU	58 PROBLÉM S HNACÍM HRÍ- DELEM	59 PROBLÉM SE SKRÍNÍ ZADNÍHO PŘEVODU
	60 NEDOSTA- TEČNÉ MA- ZÁNÍ	61 ŠPATNÉ NÍZKÉ OTAČKY	62 ŠPATNÝ ROZ- JEZD	63 ZADŘENÍ LO- ŽISKA	64 ROZLOMENÍ LOŽISKA	65 PORUCHA NOŽNÍ STAR- TOVACÍ PÁKY	66 VADA PORO- ZITY	67 VADA OPRA- COVÁNÍ	68 NESPRÁVNÁ MONTÁŽ	69 VLIV PÁJENÍ NEBO SVAŘO- VÁNÍ
				D3 NADMĚRNÉ CHLAZENÍ	D4 SILNÝ RÁZ PŘI ŘÍZENÍ	D5 ZÁVADA ŘÍ- ZENÍ	D6 TĚŽKÉ ŘÍZENÍ	D7 OBTÍŽNÉ OVLÁDÁNÍ	D8 VIBRACE NA ŘÍZENÍ	
		E1 PULZOVÁNÍ nebo KOLÍSÁNÍ		E3 ÚNIK VÝFUKO- VÝCH PLYNŮ	E4 NAHROMA- DĚNÍ SOLI		E6 NADMĚRNÝ KOUŘ Z VÝ- FUKU	E7 DOBĚH MO- TORU	E8 CÍŽÍ ČÁSTICE VE VÁLCI	
	F0 PRONIKNUTÍ VODY	F1 NELZE ROZ- MONTOVAT								
PROBLÉM SE SER- VISEM (SP)	70 NELZE SEŘÍDIT	71 NELZE VYROV- NAT	72 NESEŘÍZENO	73 NEVYROV- NANO		75 PROTAHO- VÁNÍ NEBO BOU- LENÍ	76 NEDOSTA- TEČNÁ VŮLE	77 NADMĚRNÁ VŮLE	78 NADMĚRNÉ OPOTŘEBENÍ	
			E2 NELZE ZA- MKNOUT							
ELEKTRICKÉ (EL)										79 VADNÉ UKO- STŘENÍ
	80 NEFUNGUJE	81 ŽÁDNÝ VÝ- STUP	82 NEDOSTA- TEČNÁ RYCH- LOST NABÍ- JENÍ	83 VYBITÉ ČLÁNKY	84 SULFATOVANÉ ČLÁNKY	85 ZKRATOVANÝ OBVOD	86 PŘERUŠENÝ OBVOD	87 ŠPATNÝ SPOJ	88 PROBLÉM S AUDIOSYS- TÉMEM	89 PROBLÉM SE SYSTÉMEM C.B.
			A2 NESPRÁVNÁ INDIKACE PŘI- STROJE							
RŮZNÉ (MI)	90 ŽÁDNÝ SERVIS ZÁVADY V BULLETINU	91 ŽÁDNÝ SERVIS ZÁVADY V BULLETINU	92 POŠKOZENÍ PŘI PŘEPRAVĚ SKRYTÉ	93 POŠKOZENÍ PŘI PŘEPRAVĚ VIDITELNÉ	94 POŠKOZENÍ VODOU, KO- ROZE	95 CHYBĚJÍCÍ DÍLY		97 SVOLÁVÁNÍ		99 VADA BEZ KÓDU

3. Přehled typů nároků v rámci Záruky P&A

Tato tabulka vysvětluje účel typu nároku, jak dlouhé je jeho krytí a jaké jsou povinné informace pro konkrétní typ nároku. Prosím, prostudujte si také POZNÁMKU uvedenou u některých typů nároků.

(*) Snímky musí:

- vyjasnit problém v rámci nároku.
- ukazovat stav výrobku, jehož byl díl součástí (s výjimkou nároků typu C7).

Typ nároku	Popis	Období krytí		Úhrada práce (Ano / Ne)	Požadavky pro nárok (Ano/Ne)				
		Distributor	Autorizovaný prodejce		*Snímky	VIN	Štítek dávky / Datum štítku	Popis problému	Kopie maloobchodní faktury
Záruka na díl(y)									
WA	Prodané díly, na kterých dojde k závadě, když je používá maloobchodní spotřebitel.	Díly prodané po 1. 2. 2021:		Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
		720 dní pro originální náhradní díly od data maloobchodního prodeje.							
		720 dní pro příslušenství, novinky nebo oblečení od data maloobchodního prodeje.							
		Díly prodané po 1. 1. 2022:		Ano. Vyjma oblečení a novinek	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
720 dní pro originální náhradní díly od data maloobchodního prodeje.									
720 dní pro příslušenství, novinky a oblečení od data maloobchodního prodeje.									
Výjimky:		Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano		
Na díly používané k soutěžním účelům, jako jsou díly označené GYTR , se poskytuje 30denní krytí .									
Vracení dílu (dílů)									
C2	Objednaný díl chybí v zásilce kartonové krabice, ale je uveden na balicím listu v kartonu		Do 14 dní po datu faktury	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
<i>POZNÁMKA: Pokud chybí součást SADY nebo BALÍČKU: Nárokuje prostřednictvím C6.</i>									

Typ nároku	Popis	Období krytí		Úhrada práce (Ano / Ne)	Požadavky pro nárok (Ano/Ne)				
		Distributor	Autorizovaný prodejce		*Snímky	VIN	Štítek dávky / Datum štítku	Popis problému	Kopie maloobchodní faktury
C5	Originální náhradní díl, který nevyhovuje specifikaci.		Do 14 dní po datu faktury	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
C6	Originální příslušenství, novinka, oblečení, součástní díly nebo díly GYTR nevyhovují specifikaci	Viz C5							
C7	Díly uvnitř kartonové krabice jsou poškozeny při přijetí.		Do 14 dní po datu faktury	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne
C8	Celá objednaná kartonová krabice nedorazila		3 dny po datu faktury	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
POZNÁMKA: Tento nárok nemůže autorizovaný prodejce zadat do systému YMPULSE. Autorizovaný prodejce musí kontaktovat distributora e-mailem / telefonicky.									
C9	Díly byly nesprávně objednány a musí být vráceny.		Do 14 dní po datu faktury	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
POZNÁMKA: nárok bude posuzován pouze pokud DDP cena dílu bude méně než 600 € DDP. Ze schválené úhrady nároku bude odečten 10% poplatek za přeskladnění Na obalu vrácené položky nesmí být nápisy, poškození, nálepky nebo nadměrné množství lepicí pásky. Musí být ve stejném stavu, v jakém ho prodejce dostal, a tedy vhodný pro opětovný prodej.									

4. Záruka P&A: Kódy zamítnutí nároku sdělované autorizovanému prodejci

Jedná se o kódy zamítnutí nároku a důvody používané k informování autorizovaného prodejce o důvodech zamítnutí vrácení dílů nebo záruky na díly. Autorizovaný prodejce je o těchto kódech informován prostřednictvím systému YMPULSE:

Typ nároku	Kód zamítnutí	Popis zamítnutí v systému YMPULSE	Přidané vysvětlení
C2, C5, C6, C7 a WA	C2	<i>Neobjednáno znovu</i>	Prodejce nepodal novou objednávku
	C3	<i>Fotografický důkaz poškození / nesprávné specifikace</i>	Autorizovaný prodejce neposkytl žádné důkazy o poškození dílu, nesprávné specifikaci dílu nebo chybějícímu dílu
	C4	<i>Chybějící informace o VIN, chybějící popis problému nebo štítek dávky / datum štítku nebo maloobchodní faktura</i>	Žádná odpověď autorizovaného prodejce k jedné nebo více povinným podrobnostem nároku.
C9	CE	<i>Centrální sklad, nelze vrátit</i>	Díl je skladován pouze ve skladu YMC v Japonsku, ve skladu YMENV není rezervováno žádné místo pro díl
	CP	<i>Nekompletní sada, nelze vrátit</i>	Vrácení sady nebo balíčku; nebyly vráceny všechny položky ze sady/balíčku. Chybí položka sady/balíčku
	DI	<i>Výběhový díl, nelze vrátit</i>	Díl už není k dispozici
	EL	<i>Elektrický díl, nelze vrátit</i>	Elektrický díl (ECU, otáčkoměr atd.) nelze vrátit
	R2	<i>Nedodáno v původním obalu</i>	K zabalení dílu byl použit jiný obal
	R4	<i>Nesprávný obsah balení, nelze vrátit</i>	Chybějící množství (v balení mělo být 10 kusů, ale přijato jen 8 kusů)
	R5	<i>Soutěžní díly nelze vrátit</i>	Vrácení soutěžních dílů není možné
C9	R6	<i>Použitý díl, nelze vrátit</i>	Díl byl použit v dílně prodejce
	R8	<i>Nebezpečné zboží, nevrací se</i>	Olej, akumulátory, spreje se nesmí vracet
	R9	<i>Poškozený obal/díl</i>	Došlo k poškození dílu nebo původního obalu, a proto opětovný prodej není možný.



www.yamaha-motor.eu



Czech republic version
YAMAHA MOTOR EUROPE N.V.
Odštěpný závod Česká republika

Věžeňská 859/9
110 00 Praha
Czech republic
www.yamaha-motor.cz

Prodejce

