



HANDBUCH DER YAMAHA-GARANTIEBESTIMMUNGEN

Ausgabe für Vertragshändler
2023



Version: 2023/V1.0

Kapitel	Titel	Seite	Änderung
	Definitionen	6	Definitionen zur Tabelle hinzugefügt
2.2	Datum des Garantiebeginns	13	Abnehmbare EV-Batterie hinzugefügt
			ECU-Entsperrung hinzugefügt
2.7.2	Verbrauchsstoffe	18	Text zur Angabe von Schmiermitteln gestrichen
2.18	Diagnose	22	eBike zur YDT-Diagnosegebühr hinzugefügt
-	You Services		Richtlinienhandbuch gelöscht
3.4	Anspruchsarten, Deckung und Anforderungen	26	P&A-Arbeitsbedarf hinzugefügt
5.10	Personal des Vertragshändlers	33	Neue Qualifikationsstufe hinzugefügt, EV-Qualifikation hinzugefügt
A-3	Deckungen und Ausschlüsse der YMFV	39	eBike hinzugefügt
A-3.2	Deckungsausschlüsse	41	RoyPow-Batterien hinzugefügt
A-5	Übersicht über die Anspruchsarten zur P&A-Garantie	45	Bis zum 31. Januar 2021 vertriebene Teile gelöscht

© Yamaha Motor Europe N.V.

Alle Rechte vorbehalten


Kein Teil dieser Publikation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch den Autor vervielfältigt, kopiert, modifiziert oder angepasst werden, außer für eigenständige Unterlagen sofern nicht anders angegeben.



INHALTSVERZEICHNIS

Definitionen	6
Yamaha Garantieprogramme	8
1. Yamaha Garantieprogramme	9
1.1 Rückgaberecht:	9
1.2 Gesetzliche Garantie	9
1.3 Verantwortlichkeiten nach dem Verkauf/fehlerhafte Produkte	9
1.4 Welche Ansprüche kann der Kunde geltend machen?	10
1.5 Umsetzung von gesetzlichen Garantien und Gewährleistungen in jedem Land	12
2. Yamaha Motor Factory Warranty (YMFW)	13
2.1 Was ist die YMFW?	13
2.2 Datum des Garantiebeginns	13
2.3 Deckung.....	14
2.4 Deckungsbedingungen	15
2.5 Grenzüberschreitende Garantiedeckung innerhalb Europas	15
2.6 Deckungsausschlüsse	16
2.7 Verschleißteile und Verbrauchsstoffe.....	17
2.8 Ende des Garantiezeitraums.....	18
2.9 Anspruchsarten.....	19
2.10 Vorabgenehmigung.....	20
2.11 Einreichen eines Anspruchs	20
2.12 Reklamierte Teile.....	20
2.13 Ablehnung von Ansprüchen.....	21
2.14 Autorisierter Reparaturbetrieb.....	21
2.15 Anspruchsinformationen	22
2.16 Reklamationssysteme	22
2.17 Diagnose.....	22
2.18 Wiederholte Reparaturen	23
2.19 Pauschalen, Jobcodes und Jobgruppen	23

2.20	Reparatur(en) durch Subunternehmer/Weitervergaben.....	23
2.21	Arbeitskosten.....	24
2.22	Yamaha Sondermodelle und Business to Business-Umstellungen	24
3.	Garantie für Teile und Zubehör (P&A-Garantie)	25
3.1	Was ist die P&A-Garantie	25
3.2	Teilegarantie	25
3.3	Teileretourenprozess:	25
3.4	Anspruchsarten, Deckung und Anforderungen:	26
3.5	Anforderungen für die P&A-Arbeitsvergütung:.....	26
3.6	Ablehnung von Ansprüchen.....	27
4.	E-Commerce	28
4.1	Garantieansprüche und E-Commerce	28
4.2	Teileretourenprozess und E-Commerce	28
5.	Händlermitteilung.....	29
5.1	Händlermitteilung zu Rückrufen.....	29
5.2	Anspruchsverfahren	31
5.3	Ersatzteile	31
5.4	Verantwortlichkeiten der Vertragsniederlassung.....	32
5.5	Produktinbetriebnahme/Übergabeinspektion (PDI).....	32
5.6	Lieferung von neuen Produkten und Teilen	32
5.7	Personal des Vertragshändlers:	33
5.8	Qualität der Reparatur	33
5.9	Markt-Feedback oder -Input.....	34
5.10	Verantwortung/Haftung.....	34
6.	Garantie-Audit	35
7.	Haftpflicht- und/oder Vermögensschäden	37
7.1	Aufgaben des Vertragshändlers	37



Anhang	38
1. Deckungen und Ausschlüsse der YMFW.....	39
1.1 Deckung.....	39
1.2 Deckungsausschlüsse.....	41
2. Problemgruppe	44
3. Übersicht über die Anspruchsarten zur P&A-Garantie	45
4. P&A-Garantie: Dem Vertragshändler mitgeteilte Ablehnungscodes	47

Definitionen

Vertragshändler	Eine Gesellschaft, die von Yamaha für den Verkauf von Fahrzeugen, Teilen und Dienstleistungen im definierten Gebiet autorisiert ist.
B2C Wartungsrechner	Business to Consumer-Wartungsrechner über YMPULSE verfügbar.
BES	Grundlegende europäische Händlernormen
Business to Business-(B2B-)Umstellungen:	Produkt(e), das/die für die professionelle Verwendung durch kommerzielle Einrichtungen oder die Regierung verwendet wird/werden und vom LMC-Ausschuss genehmigt wurde(n).
Kartonnummer/ Paketnummer	Die eindeutige, serialisierte Identität des in den Yamaha Systemen verwendeten Kartons.
Entschädigungszahlungen Vermögensschäden	Vermögensschäden bezeichnet alle Schäden, die nicht von einem Versicherer aufgrund eines Versicherungsanspruchs des Opfers gezahlt wurden und die ein Opfer in einem Zivilprozess aufgrund desselben Sachverhalts oder Ereignisses gegen den Täter geltend machen kann, mit Ausnahme von Strafschadenersatz und Schadenersatz für Schmerzen, Leiden, seelische Qualen und Verlust der Lebensgemeinschaft. (Quelle: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Dokumentationsportal mit Benutzerhandbüchern und Anleitungen
Kunde/Verbraucher	Ein Empfänger eines Produkts, eines Teils oder einer Dienstleistung, das/die von Yamaha oder einem Vertragshändler bezogen wurde, je nachdem, was zutrifft. Diese Empfänger schließen offizielle Vertreter der Business to Business- und Business to Government-Aktivitäten ein.
Importeur(e)	Die von YMENV eingerichtete juristische Person mit dem Recht, in einem definierten Markt mit Fahrzeugen und Teilen zu handeln.
FoC	Kostenfrei.
SATZ/PAKET	Ein Sortiment vordefinierter Teile, die über eine einzige Teilenummer verkauft werden, häufig gruppiert, um gemeinsame Serviceaktivitäten oder Sondermodelle eines Produkts zu unterstützen.
Haftung/Haftbar für	Der Zustand, rechtlich für etwas verantwortlich zu sein / die <i>Tatsache</i> , dass jemand <i>rechtlich</i> für etwas <i>verantwortlich</i> ist (Quelle: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Lokaler Änderungsausschuss
Markt	Das Gebiet, für das der Importeur mit dem Recht, mit Produkten, Teilen und Fahrzeugen zu handeln, ausgestattet wurde.
NPCWA	Zur Überwachung der Arbeitsaktivitäten nominierte Person
Teil(e)	Originale(s), von Yamaha hergestellte(s) und/oder gehandhabte(s) Yamaha Ersatzteil(e), -Zubehörartikel, -Neuheiten oder -Bekleidungsartikel.
Retouren von Teilen	Prozess der Behandlung von Teilen, die vollständig fehlen, teilweise fehlen, bei der Ankunft beschädigt oder falsch bestellt wurden.
Teilegarantie	Garantie für Teil(e), das/die nicht der Spezifikation entsprechen oder während des Gebrauchs ausgefallen sind.
Produktinbetriebnahme/Übergabeinspektion	Übergabeinspektion
Produkt(e)	Ein von Yamaha hergestelltes, für den Kunden betriebsbereites Fahrzeug.

Einzelverkauf	Ein Unternehmen verkauft ein Produkt oder eine Dienstleistung an einen einzelnen Verbraucher für dessen eigenen Gebrauch.
Service-Portal	Yamaha Portal für technische Publikationen, in dem produkt- und teilespezifische technische Daten, Rückrufinformationen und technische Handbücher gespeichert sind.
Dienstleistung(en)	Aktivitäten in Bezug auf Wartung und Reparaturen.
VIN	In das/die Produkt(e) eingravierte Fahrzeug-Identifikationsnummer
Garantiebestimmungen	Allgemeine Bestimmungen für Landprodukte, die den Garantieprozess regeln, wie z. B. die Definition von Garantiegegenstand, Garantiezeitraum und die Erstattung von Ansprüchen. Diese Bestimmungen werden durch Y-MENV und YMC festgelegt.
Datum der Garantierregistrierung	Das Datum, an dem die Garantie für Produkte oder Teile beginnt.
Garantiereparatur(en)	Jede Reparatur, die in Übereinstimmung mit den Kriterien dieser Garantiebestimmungen durchgeführt wird.
Yamaha	Gemeinsamer Name von Yamaha Motor Europe N.V., Vertriebspartner oder Yamaha Motor Co., Ltd.
Yamaha Sondermodelle	Jegliche Kombination von Produkt(en) und Teil(en), die auf den Yamaha-motor.eu/xx-Websites beworben werden, wobei die Montage des/der Teils/Teile an das/die Produkt(e) von einem Vertragshändler vor dem Verkauf an den Kunden durchgeführt wird.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: Multinationaler, japanischer Konzern und Mischkonzern mit Sitz in Japan mit einer sehr breiten Palette von Produkten, Teilen und Dienstleistungen.
YMENU	Yamaha Motor Europe N.V., die europäische Zentrale in Europa, verantwortlich für die Koordination der Marketing- und Vertriebsaktivitäten von Yamaha Motor Products auf dem europäischen Markt.
YMEW	Yamaha Motor Extended Warranty.
YMFV	Yamaha Motor Factory Warranty.
YPEC	Elektronischer Yamaha Ersatzteilkatalog

Yamaha Garantieprogramme

Yamaha ist stolz auf seine Garantieprogramme und davon überzeugt, dass diese Ihnen ein leistungsstarkes Werkzeug an die Hand geben. Die Yamaha Garantieprogramme helfen Ihnen, wettbewerbsfähig zu bleiben, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und Yamaha mit einem zusätzlichen Mechanismus zur Überwachung und Verbesserung der Qualität auszustatten. Es ist darauf ausgelegt, Ihnen die Arbeit zu erleichtern und Sie dabei zu unterstützen, ein hohes Maß an Zufriedenheit für unsere Kunden zu erreichen.

Als Vertragshändler befinden Sie sich im Mittelpunkt der Beziehung mit den Kunden. Daher ist ein eindeutiges Verständnis der Garantie für das Anbieten eines ausgezeichneten Kundendienstes unerlässlich.

Dieses Richtlinienhandbuch erläutert die verschiedenen Garantieprogramme, die für alle Yamaha Landprodukte und alle von Yamaha gelieferten Teile gelten. Jeder Beteiligte, der mit einer Funktion innerhalb des Yamaha Garantieprogramms betraut ist, muss den Inhalt dieser Richtlinie beherrschen, um eine ordnungsgemäße und kundenorientierte Garantieabwicklung sicherstellen zu können.

Eine Nichteinhaltung der in diesem Richtlinienhandbuch umrissenen Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten kann zu einem Verfall der Garantiedeckung führen.

Die in diesem Handbuch aufgeführten Richtlinien sind ab dem 1. Januar 2023 gültig und ersetzen alle anderen/früheren Yamaha Richtlinien/Garantiehandbücher zu Landprodukten oder andere herausgegebenen Informationen.

Service Division

Yamaha Motor Europe N.V.



1. Yamaha Garantieprogramme

Quelle:

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

1.1 Rückgaberecht:

Wenn Sie einem Verbraucher eine Ware oder eine Dienstleistung online oder über andere Fernkommunikationsmittel (*per Telefon, Versandhandel*) oder außerhalb eines Ladengeschäfts (*z. B. durch einen Verkäufer an der Haustür*) verkaufen, hat der Verbraucher das Recht, die Ware innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben oder die Dienstleistung zu widerrufen. Dies wird auch als Bedenkzeit oder Widerrufsfrist bezeichnet. Eine Begründung oder Rechtfertigung durch den Verbraucher ist nicht erforderlich.

1.2 Gesetzliche Garantie

Das EU-Recht schreibt außerdem vor, dass Sie, der dem Endverkäufer verkaufende Verkäufer, dem Verbraucher eine mindestens 2-jährige Garantie (gesetzliche Gewährleistung) zum Schutz vor fehlerhaften Waren oder Waren, die nicht so aussehen oder funktionieren wie beworben, geben müssen. In einigen Ländern kann das nationale Recht längere Garantiefrieten vorschreiben.

1.3 Verantwortlichkeiten nach dem Verkauf/fehlerhafte Produkte

Stellt sich heraus, dass die verkaufte Ware innerhalb des Zeitraums der gesetzlichen Garantie fehlerhaft ist - oder nicht so aussieht oder funktioniert wie beworben - sind Sie für die Abwicklung dieses Vorgangs verantwortlich. In einigen Ländern kann dies auch der Fall sein, wenn Sie der Hersteller sind.

Wann kann Ihr Kunde Abhilfeansprüche geltend machen?

Seien Sie sich bewusst, dass Sie rechtlich an alle öffentlichen Aussagen gebunden sind, die Sie über Ihre Produkte machen, insbesondere durch Werbung oder auf Etiketten. Wenn Sie Einzelhändler sind, können Ihre Kunden im Rahmen der vom EU-Recht vorgesehenen gesetzlichen Garantie Abhilfe verlangen - wenn für einen Artikel folgendes zutrifft:

- er entspricht nicht der Produktbeschreibung,
- er hat andere Eigenschaften als das beworbene oder dem Kunden vorgeführte Modell,
- er eignet sich nicht für den vorgesehenen Zweck - entweder für den Standardzweck oder für einen vom Kunden bestellten speziellen Zweck, den Sie akzeptiert haben,
- er weist nicht die Qualität und Leistung auf, die bei Produkten desselben Typs üblich ist,
- er wurde nicht korrekt installiert - entweder durch Sie oder aufgrund von Mängeln in der Anleitung durch den Kunden.

Wenn Sie Ihren Kunden darüber informieren, dass das von Ihnen verkaufte Produkt Qualitätsprobleme aufweist, kann er von Ihnen keine Abhilfe wegen dieses speziellen Mangels verlangen. Stellen Sie sicher, dass diese Art der Kommunikation schriftlich erfolgt.

1.4 Welche Ansprüche kann der Kunde geltend machen?

Ihre Kunden haben das Recht, von Ihnen, dem an den Endverbraucher verkaufenden Verkäufer, zu verlangen, dass Sie eine der folgenden Maßnahmen kostenlos (in Bezug auf Porto, Arbeit, Material usw.) durchführen:

- Reparatur der Ware(n)
- Ersatz der Ware(n)
- Reduzierung des Preises
- Stornierung des Vertrags und Rückerstattung des vollen Betrags (in einigen Ländern kann der Kaufvertrag nicht storniert werden, wenn es sich um einen geringfügigen Fehler handelt, z. B. einen Kratzer auf einer Verkleidung)



1.4.1 Reparatur oder Ersatz

In den meisten Ländern gibt es eine „Rangfolge der Rechtsbehelfe“. Das bedeutet, dass Ihr Kunde zunächst verlangen muss, dass Sie das Produkt reparieren oder es ersetzen, wenn eine Reparatur (z. B. aus Kostengründen) nicht möglich ist. Sie müssen dies innerhalb einer angemessenen Zeit und ohne für Ihren Kunden größere Unannehmlichkeiten tun.

1.4.2 Preisnachlass oder volle Rückerstattung

Eine weitere Option für Ihren Kunden besteht darin, dass Sie ihm einen Preisnachlass oder eine vollständige Rückerstattung gewähren, aber nur, wenn eine Reparatur oder ein Austausch aus folgenden Gründen nicht möglich ist:

- die Reparatur/der Ersatz wäre in Anbetracht der Art des Produkts/Defekts zu teuer
- die Reparatur/der Ersatz wäre für den Kunden mit größeren Unannehmlichkeiten verbunden
- die Reparatur/der Ersatz kann von Ihrer Niederlassung nicht in einem angemessenen Zeitrahmen durchgeführt werden

1.5 Umsetzung von gesetzlichen Garantien und Gewährleistungen in jedem Land

Das EU-Recht schreibt vor, dass ein Verbraucher eine Mindestgarantie von 2 Jahren erhalten muss (gesetzliche Garantie).

In einigen Ländern kann das nationale Recht längere Garantiefristen vorschreiben. Weitere Informationen sind über den unten stehenden Link verfügbar:

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





2. Yamaha Motor Factory Warranty (YMFW)

2.1 Was ist die YMFW?

YMFW ist das globale Yamaha-Garantieprodukt, bei dem sich Yamaha dazu entschließt, den Vertragshändler für die Kosten zu entschädigen, die er im Rahmen seiner gesetzlichen Garantieverpflichtungen gegenüber dem Kunden bei Ansprüchen aufgrund eines Defekts des Yamaha-Produkts zu tragen hat.

2.2 Datum des Garantiebeginns

Um das korrekte Datum des Garantiebeginns festzulegen, müssen sämtliche Produkte (einschließlich abnehmbarer EV-Batterien) vor oder während des Verkaufs durch den Vertragshändler in den YAMAHA-Systemen registriert werden. Die Registrierung eines Produkts bewirkt Folgendes:

- 2.2.1 Sie ermöglicht Yamaha eine Erfassung der Kunden, was im Falle eines sicherheitsrelevanten Rückrufs von entscheidender Bedeutung ist,
- 2.2.2 Sie bestätigt die Verantwortlichkeiten Ihrer Niederlassung gemäß Ihrer Vereinbarung mit Yamaha.
- 2.2.3 Sie informiert Yamaha über die Einzelverkaufsaktivitäten, welche die Leistungen, die Sie laut Verkaufsförderungsprogrammen bekommen, betreffen.
- 2.2.4 Sie informiert Yamaha über das Registrierungsdatum; der Tag, an dem das Produkt an den Erstkäufer verkauft wird. Die gleichen Bedingungen gelten für Vorführer des Vertragshändlers.
- 2.2.5 Sie informiert Yamaha über das Datum des Garantiebeginns; den Tag der Übergabe des Produkts an den Erstkäufer, die sogenannte „Schlüsselübergabe“. Dies schließt Vorführer des Vertragshändlers ein.
- 2.2.6 Entsperrt die ECU für registrierte PTW-Einheiten.

HINWEIS: Der Zeitraum zwischen den in 2.2.4 und 2.2.6 genannten Maßnahmen darf nicht mehr als 14 Kalendertage betragen.

2.3 Deckung

Yamaha trägt Sorge und Verantwortung für das Folgende, vorausgesetzt, es wurde eine Kundenreklamation ausgestellt und der Vertragshändler und der Kunde sind ebenfalls ihrer Verantwortung nachgekommen und haben die festgelegten YMFW-Bedingungen erfüllt:

- 2.3.1 Yamaha gewährt eine eingeschränkte Garantie auf die von ihr vertriebenen neuen Produkte, wenn diese von einem Vertragshändler für den Gebrauch in Europa registriert wurden.
- 2.3.2 Yamaha entschädigt seine Vertragshändler für Arbeitskosten und stellt, soweit gesetzlich zulässig, Ersatz-FoC zur Verfügung, um Fehler zu beheben, die Yamaha während der angegebenen Garantiezeit als Material- und Verarbeitungsfehler ansieht, unabhängig von einem Eigentümerwechsel des/der Produkte(s).
- 2.3.3 Yamaha stellt sicher, dass vor, während und nach dem Verkaufsprozess an den Kunden eine Erklärung zur eingeschränkten Garantie zur Verfügung steht, in der die Deckung und die Ausschlüsse sowie der geltende Deckungszeitraum erläutert werden.
- 2.3.4 Yamaha behält sich das Recht vor, von Vertragshändlern eingereichte Garantieträger endgültig zu beurteilen.
- 2.3.5 Die Garantie für die Teile, die zur Behebung des Fehlers am Produkt verwendet wurden, endet mit dem Enddatum der Produktgarantie.

Detaillierte Informationen zur Deckung pro Produkt und entsprechende Ausschlüsse: Anhang 3



2.4 Deckungsbedingungen

- 2.4.1 Das/die Produkt(e) trägt/tragen die originalen Kennzeichnungen des Herstellers.
- 2.4.2 Das zu ersetzende Teil ist Teil der ursprünglichen Produktausstattung.
- 2.4.3 Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass seine Verpflichtungen, die in der produktspezifischen Bedienungsanleitung oder der teilespezifischen Betriebs-/Montageanleitung aufgeführt sind, erfüllt wurden.
- 2.4.4 Reparaturen und/oder Ersatz werden von einem Vertragshändler gemäß Yamaha Spezifikationen durchgeführt.
- 2.4.5 Nachweise für abgeschlossene Wartungsarbeiten werden aufbewahrt und sind verfügbar. Ein Nachweis der Wartung kann durch den YAMAHA Digital Service Record, ein Produktwartungsheft oder eine Rechnung für durchgeführte Reparatur-/Wartungsarbeiten erbracht werden.
- 2.4.6 Das Produkt oder das/die Teil(e) so schnell wie möglich nach dem Feststellen eines vermuteten Defekts zu einem Vertragshändler bringen.
- 2.4.7 In der Lage sein, den Einzelverkauf in Form einer Rechnung nachzuweisen, wenn der Vertragshändler nicht in der Lage ist, das Datum des Garantiebeginns über YMPULSE oder sein eigenes Managementsystem zu überprüfen.

2.5 Grenzüberschreitende Garantiedeckung innerhalb Europas

Die Produktgarantie ist weltweit gültig; Yamaha bietet dieses Garantieprodukt über ein umfassendes Servicenetz. Jeder Vertragshändler kann Garantiereparaturen durchführen, auch wenn das Produkt des Kunden aus einem anderen Markt stammt.

Grenzübergreifende Regelungen in Europa oder zu Märkten außerhalb Europas:

Unter normalen, von Yamaha definierten Umständen sollte kein Kunde für eine von einem Vertragshändler durchgeführte Garantiereparatur zahlen müssen. Bei Bedarf können Sie sich mit Ihrem Vertriebspartner in Verbindung setzen, um sicherzustellen, dass jeder Fehler an unserem/-n Produkt(en) oder Teil(en) des ausländischen Kunden auf die gleiche Weise wie bei Ihren lokalen Kunden behandelt wird.

2.6 Deckungsausschlüsse

Die YMFW gilt nicht für Reparaturen oder Ersatzleistungen, die als direkte Folge der folgenden Umstände erforderlich sind:

- 2.6.1 Die Verwendung von Komponenten, die aus anderen Produkt(en) ausgebaut wurden, unabhängig davon, ob dies auf die Nichtverfügbarkeit von Teilen, Diagnose durch Austausch oder auf andere Gründe zurückzuführen ist.
- 2.6.2 Die Modifizierung oder Aktualisierung von Produkt(en) und Teil(en) und die dadurch verursachten Probleme und Ausfälle.
- 2.6.3 Normale Wartungsarbeiten und periodische Inspektionen und das/die bei diesen Tätigkeiten verwendete(n) Teil(e) sowie daraus resultierende Schäden.
- 2.6.4 Schäden, die aufgrund unsachgemäßer Verwendung für einen anderen als den ursprünglich vorgesehenen Zweck entstanden sind.
- 2.6.5 Schäden, die durch die Verwendung bei Rennen, Rallyes oder ähnlichen Wettbewerben entstanden sind.
- 2.6.6 Schäden, die durch höhere Gewalt, Feuer, Kollision oder Unfall entstanden sind.
- 2.6.7 Schäden, die durch die Installation von Teilen verursacht wurden, die keine Originalteile oder durch Yamaha zugelassene Teile sind.
- 2.6.8 Schäden, die durch unsachgemäßen Transport oder Lagerung durch einen anderen als den Yamaha Logistikkdienstleister verursacht werden.
- 2.6.9 Yamaha ist nicht verantwortlich für Zeitverlust, Nutzungsausfall, Transportkosten, Unannehmlichkeiten oder andere Neben- oder Folgeschäden, es sei denn, die örtlichen gesetzlichen Bestimmungen schreiben etwas anderes vor.

Die YMFW findet unter folgenden Umständen keine Anwendung:

- 2.6.10 Es liegen Informationen vor, dass das Produkt gestohlen oder von einer Versicherung abgeschrieben wurde.

2.7 Verschleißteile und Verbrauchsstoffe

Teil(e), das/die bei der Verwendung des Produkts einem Verschleiß unterliegt/unterliegen. Diese(s) Teil(e) sind nicht von der Garantie abgedeckt. Es kann vorkommen, dass solche Teile bei der Reparatur im Rahmen der Produktgarantie benötigt werden. In diesem Fall können diese(s) Teil(e) bei der Einreichung des Garantieanspruchs berücksichtigt werden. Hierzu ist die vorherige Freigabe von Yamaha erforderlich.

2.7.1 Verschleißteile

- Alle Glühlampen.
- Keilriemen, Antriebsraupen (für Schneemobile), Antriebsriemen und -räder.
- Antriebskette und Ritzel.
- Radauswuchtung.
- Reifen. Yamaha gibt die Garantie des Original-Reifenherstellers an den Kunden weiter. Der Vertragshändler muss mögliche Probleme im Namen des Kunden mit dem Vertreter des Reifenherstellers klären.
- Einstellungen, unter anderem: An allen Leuchtenarmaturen, Hebeln, Sitz(en), Aufhängungen, Abgas-/Kraftstoffanlagen und Kabeln.
- Thermostat.
- Bremsbeläge, Bremsbacken, Bremsscheiben, Kupplungsscheiben und alle anderen reibungstechnischen Komponenten sind nicht abgedeckt, wenn sie verschleißbedingt ausgetauscht werden müssen, aber sie sind für die Dauer der YMFV gegen Herstellungsfehler abgedeckt.
- Schäden an lackierten Teilen, die durch den Aufprall von Steinen oder anderen Gegenständen verursacht wurden.

2.7.2 Verbrauchsstoffe

- Öle und Schmierstoffe*
- Öl- und Luftfilter
- Zündkerzen
- Frostschutzmittel (Kühlmittel)*
- Kraftstoffadditive
- Kraftstoff
- Bremsflüssigkeit*
- Öldichtung der Vorderradgabel
- YAMALUBE-Pflegeprodukte oder gleichwertige Produkte von Wettbewerbern
- Werkstatt-Kleinmaterial wie z. B. Reinigungsmaterial usw.

(*): Kosten für bei Garantireparaturen verwendete Schmieröle, Brems-/Kupplungsflüssigkeiten und Kühlfüssigkeiten können geltend gemacht werden. Nur YAMALUBE-Ersatzflüssigkeiten werden akzeptiert. Die Ansprüche sollten dem im produktspezifischen Servicehandbuch angegebenen Betrag entsprechen.

2.8 Ende des Garantiezeitraums

Es kann vorkommen, dass ein Kunde innerhalb der Garantiezeit einen gewährleistungspflichtigen Mangel meldet, der nicht vor Ablauf der Garantiezeit repariert oder behoben werden kann. In diesen Fällen ist es erforderlich, Yamaha zu informieren, um sicherzustellen, dass der Anspruch noch zur Beurteilung angenommen werden kann.

2.9 Anspruchsarten

Es ist wichtig, die Art des Problems zu erkennen, bevor ein Anspruch eingereicht wird. Das Produkt kann in verschiedenen Phasen seines Lebenszyklus ein Problem oder einen Fehler aufweisen. Um eine ordnungsgemäße Ursachenanalyse und eine schnelle Nachverfolgung zu gewährleisten, hat sich Yamaha dafür entschieden, die YMFV in drei verschiedene Anspruchstypen zu unterteilen.

Jeder Anspruchstyp steht für eine bestimmte Stufe:

- 2.9.1 Transportschaden (DT): Der Vertragshändler erhält das Produkt mit Schäden. Diese Art von Reklamationen erzeugen Daten über die Leistung des Spediteurs zwischen Yamaha und dem Empfänger. Es ist daher unerlässlich, dass der Empfänger jedes Produkt in dem Moment inspiziert, in dem der Spediteur das Produkt anliefert.

HINWEIS: Wird das Produkt bei Erhalt nicht geprüft und werden Mängel später als 7 Tage nach dem Lieferdatum gemeldet, führt dies zur Ablehnung des Anspruchs und/oder zur möglichen Rückgängigmachung früherer genehmigter Ansprüche.

- 2.9.2 Null-km-Anspruch (ZM): Bei der Übergabeinspektion (PDI) stellt der Vertragshändler einen Fehler fest, oder es fehlen wesentliche Teile, die eine ordnungsgemäße, sichere oder gesetzlich vorgeschriebene Funktion des Produkts verhindern.

Ausschlüsse:

- Benutzerhandbuch in der falschen Sprache, oder nicht entsprechend der Produktspezifikation. Dies ist ein vertriebsbezogener Fehler und muss daher zur ordnungsgemäßen Bearbeitung an die Vertriebsabteilung Ihres Importeurs gerichtet werden.
- Fehler an Original-Zubehör, Bekleidung oder Neuheiten, die Teil des Produkts sind, oder in Bezug auf die Lieferung des Produkts an den Kunden, sind gemäß folgenden Abschnitts zu reklamieren: *Garantie für Teile und Zubehör (P&A-Garantie)*

- 2.9.3 Deckung normaler Ansprüche/Kundengarantie (NC): Der Kunde oder Vertragshändler nimmt das Produkt in Betrieb und stößt auf Fehler, die eine ordnungsgemäße und/oder sichere Funktion des Produkts verhindern. Fehler an Original-Zubehör, Bekleidung oder Neuheiten, die Teil des Produkts sind gemäß folgenden Abschnitts zu reklamieren: *Garantie für Teile und Zubehör (P&A-Garantie)*

2.10 Vorabgenehmigung

Für bestimmte, nachfolgend aufgeführte Reparaturen muss eine Vorabgenehmigung von Importeur eingeholt werden. Die Nichteinholung der Vorabgenehmigung führt zur Ablehnung des Garantieanspruchs. Folgende Reparaturen erfordern eine Vorabgenehmigung:


- 2.10.1 Transportschäden mit einem Schätzwert von 2500 € oder mehr.
- 2.10.2 Wo dies in der technischen Dokumentation angegeben ist (*Händlermerkblätter und Mitteilungen im Service-Portal*).
- 2.10.3 Ersatz größerer Teile, wie z. B. Motoren und Rahmen, oder Reparaturen, bei denen der Schadenswert dem Verkaufswert des Produkts zum Zeitpunkt des Ausfalls nahe kommt, gleich oder höher ist.
- 2.10.4 Ersatzteile zur Durchführung einer kostengünstigen Reparatur sind weder bei Yamaha noch bei anderen Vertragshändlern erhältlich.

2.11 Einreichen eines Anspruchs

Alle Ansprüche müssen vor Abschluss der Reparatur des Produktes bei Yamaha eingereicht werden, um den Erhalt des/der für die Garantiereparatur benötigten Teils/Teile zu ermöglichen. Reklamationen müssen genau sein und mit der Kundenreklamation durch Händlernaufzeichnungen belegt werden. Gibt es mehr als einen Fehler an einem Produkt, muss jeder Fehler getrennt eingereicht werden. Liegen mehrere Fehler in einem Anspruch vor, wird dieser abgelehnt.

2.12 Reklamierte Teile

- 2.12.1 Nach Genehmigung des Anspruchs wird Yamaha Eigentümer des/der reklamierten Teils/Teile. Die reklamierende Partei ist verpflichtet, das/die reklamierte(n) Teil(e) zu kennzeichnen und 90 Tage lang in der Ersatzteilverpackung aufzubewahren. Diese Kennzeichnung muss folgendes umfassen: Karton-Nummer oder VIN, Antragsnummer gemäß YMPULSE und Einreichungsdatum des Anspruchs.

- 
- 2.12.2 Yamaha kann das Einsenden bestimmter reklamierter Teile zur Analyse verlangen. In diesem Fall erhält die reklamierende Partei per E-Mail, Telefon oder YMPULSE eine Teile-Retourenanforderung, in der Teile aufgeführt sind, die schnell retourniert werden müssen. Die reklamierende Partei muss innerhalb von 30 Tagen oder in der angegebenen Zeit die reklamierten Teile in der Originalverpackung oder der Ersatzteilverpackung retournieren. Der Anspruch wird abgelehnt und die Teile, die nicht innerhalb der 30 Tage oder innerhalb der angegebenen Frist eingegangen sind, werden belastet.
 - 2.12.3 Anmerkung: Lagerung, Retournierung oder Verschrottung von Teilen und die Entsorgung von Flüssigkeiten müssen gemäß den örtlichen Vorschriften durchgeführt werden.

2.13 Ablehnung von Ansprüchen

- 2.13.1 Wenn die gelieferten Informationen und/oder das Verfahren zur Rückgabe des/der Teils/Teile nicht mit dieser Richtlinie übereinstimmen, wird der Reklamationswert belastet. Wenn angefordert wurde, das/die reklamierte(n) Teil(e) zur Analyse an Yamaha zurückzusenden: Das/die Teil(e) können an die reklamierende Partei zurückgegeben werden.
- 2.13.2 Hält ein Vertragshändler eine Reklamationsablehnung für ungerechtfertigt, kann ein Antrag auf Wiedereinsetzung gestellt werden. Der Vertragshändler muss sich in diesem Fall an den Importeur wenden. Das/die Teil(e) und das/die Dokument(e) sind gemäß den Anweisungen des Importeurs zu behandeln.
- 2.13.3 Teile, die abgelehnt und an den reklamierenden Vertragshändler zurückgeschickt werden, dürfen dem Kunden nicht erneut in Rechnung gestellt werden.
- 2.13.4 Die Ablehnung der Reklamation wird dem Vertragshändler über YMPULSE oder ein länderspezifisches Händlerportal mitgeteilt.

2.14 Autorisierter Reparaturbetrieb

Nur Vertragshändler erhalten den vollen technischen Support von Yamaha und wickeln Garantieaktivitäten unter den Bedingungen der YMFV ab. Diese Vertragshändler müssen im Namen von Yamaha für den Kunden kostenlose technische Unterstützung leisten.

2.15 Anspruchsinformationen

Die Mindestinformationen, die der Vertragshändler für eine ordnungsgemäße Beurteilung des Anspruchs benötigt, sind dem YMPULSE-Handbuch zu entnehmen.

2.16 Reklamationssysteme

Der Vertragshändler nimmt alle Garantieansprüche über das offizielle Yamaha Intranetsystem YMPULSE wahr. Ein Handbuch zu YMPULSE erläutert, wie der Vertragshändler das System nutzen kann, um Ansprüche bei Yamaha geltend zu machen. Die Mitarbeiter des Importeurs bewerten die Ansprüche des Händlers in YMPACT und YMPULSE.

Die Support-Handbücher zu YMPULSE finden Sie an unter:

- 2.16.1 YMPULSE-Handbuch für Vertragshändler (Link in Browser kopieren):

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

2.17 Diagnose

- 2.17.1 Jeder vom Diagnosesystem während der Diagnoseroutine angezeigte Fehlercode muss auf dem Reparaturauftrag vermerkt und als digitaler Datensatz im Yamaha Diagnostic Tool (YDT) gespeichert werden,
- 2.17.2 Die aufgeführten Pauschalzeiten für Reparaturen beinhalten eine angemessene Diagnosezeit. Zusätzliche Diagnosezeit kann über den zugehörigen Jobcode in Anspruch genommen werden, sobald die Verwendung von YDT erforderlich war. Der Nachweis dieser YDT-Verwendung muss aufbewahrt und dem Importeur ausgehändigt werden, wenn dieser ihn für eine ordnungsgemäße Anspruchsbeurteilung benötigt.
- 2.17.3 Dynamische Tests (*Straße/Prüfstand/Dyno-Prüfstand/Rennstrecke*) können nicht im Rahmen der Garantie geltend gemacht werden, es sei denn, sie wurden von Yamaha im Voraus ausdrücklich genehmigt.

2.18 Wiederholte Reparaturen

Wiederholte Reparaturen durch denselben Vertragshändler, die durch fehlerhafte Ausführung, schlechte Diagnose oder nicht direkt von Yamaha freigegebene Reparaturtechniken verursacht wurden, liegen in der Verantwortung des Reparaturbetriebs, können nicht im Rahmen der Garantie geltend gemacht werden und führen zur Ablehnung früherer genehmigter Ansprüche.

2.19 Pauschalen, Jobcodes und Jobgruppen

Die Rückerstattung der Arbeitszeit im Rahmen der Garantie basiert auf den in YMPULSE oder den länderspezifischen Händlerportalen ausgewählten Jobcodes und Jobgruppen und wird unter Verwendung Ihres genehmigten Arbeitssatzes für Garantiearbeiten berechnet. Die für jeden Auftrag angegebene Pauschale beinhaltet alle für die Ausführung dieses Auftrags erforderlichen Arbeiten. Zum Beispiel würde der Jobcode für den Austausch der Kurbelwelle die Zeit für die Demontage des Motors, die normale Reinigung und den Aus- und Einbau der Dichtungen beinhalten. Auf gleiche Weise beinhaltet der Jobcode für den Drosselklappengehäusetausch die Synchronisierung. Anhang 2 enthält die entsprechenden Jobcode- und Jobgruppen-Codelisten.

2.20 Reparatur(en) durch Subunternehmer/Weitervergaben

Es wird anerkannt, dass der Einsatz von fachspezifischen Subunternehmern erforderlich sein kann, um bestimmte Reparaturen effektiv durchzuführen. Wenn Reparaturen durch Unterauftragnehmer erforderlich sind, muss Folgendes beachtet werden:

- 2.20.1 Der Subunternehmer muss die Garantiereparatur gemäß der entsprechenden Yamaha Reparaturanweisungen durchführen.
- 2.20.2 Die vom Subunternehmer geltend gemachten Reparaturkosten dürfen nicht den Betrag überschreiten, der angefallen wäre, wenn der Vertragshändler das/die Teil(e) repariert hätte.
- 2.20.3 Nicht-Originalteile dürfen nur nach schriftlicher Genehmigung durch Yamaha verwendet werden.
- 2.20.4 Sämtliche Rechnungskopien oder relevanten Dokumente des Subunternehmers müssen dem Garantieantrag in YMPULSE beigefügt werden, indem sie als Anlage(n) hochgeladen werden.

2.21 Arbeitskosten

Dem Vertragshändler werden die Arbeitskosten auf Grundlage des festgelegten YMFW-Arbeitssatzes und der Yamaha Pauschalbeträge erstattet. Der spezifische YMFW-Arbeitssatz wird vom marktspezifischen Importeur festgelegt und mitgeteilt.

2.22 Yamaha Sondermodelle und Business to Business-Umstellungen

Yamaha Sondermodelle: Ausfälle von Teilen, die Teil der Standard-Produktspezifikation sind, können über diese YMFW-Richtlinie geltend gemacht werden. Der Teilekatalog in elektronischen Teilesystem YPEC wird als Referenz verwendet, d. h. das Teil wird im produktspezifischen Teilekatalog erwähnt.

Teil(e), das/die verwendet wurde(n), um das Produkt zu einem Yamaha-Sondermodell zu machen, und das/die nicht im Teilekatalog aufgeführt ist/sind, müssen über das *P&A-Garantieprogramm* geltend gemacht werden.

Business to Business-Umstellungen: Die Reklamationsprozedur ist die gleiche wie bei den Yamaha Sondermodellen, mit Ausnahme von Ausfällen, die auf Komponenten oder Arbeiten zurückzuführen sind, die vom zuständigen Importeur vor Ort beschafft wurden. Ansprüche, die sich aus lokal beschafften Komponenten und/oder Arbeiten ergeben, liegen in der alleinigen Verantwortung des Importeurs.



3. Garantie für Teile und Zubehör (P&A-Garantie)

3.1 Was ist die P&A-Garantie

Zusätzlich zur YMF_W, die Teile abdeckt, die beim Kauf des Produkts als Originalausrüstung geliefert wurden, gibt es einen separaten Garantieprozess für Teile, die der Kunde bei einem Vertragshändler oder über E-Commerce einzeln erworben hat.

Die Garantie für Teile und Zubehör (P&A-Garantie) ist die Sammelbezeichnung für die Teilegarantie und den Teilerückgabeprozess für Teile, die von Yamaha hergestellt und/oder gehandhabt werden. Yamaha hat sich dafür entschieden, den Vertragshändler und den Importeur für die Kosten zu entschädigen, die diese im Rahmen ihrer gesetzlichen Gewährleistungsverpflichtungen gegenüber dem Kunden bei Ansprüchen, die direkt aus dem Ausfall von Yamaha Teilen resultieren, tragen.

WICHTIG:

Die in Kapitel 1 *Yamaha Motor Factory Warranty (YMF_W)* genannten Richtlinien gelten auch für die Teilegarantie. In diesem Kapitel werden die Unterschiede zwischen der P&A-Garantie und dem Kapitel 1; *Yamaha Motor Factory Warranty (YMF_W)* erläutert.

3.2 Teilegarantie

Die Garantieabdeckung durch Yamaha auf das/die Teil(e), die im Moment des Einzelverkaufs an den Endkunden beginnt.

3.3 Teileretourenprozess:

Yamaha übernimmt unter folgenden Umständen die Kosten für die Retoure von Teilen:

- die komplette(n) Teilbestellung(en) fehlen,
- wesentliche Teile fehlen,
- Teile wurden beim Transport beschädigt,
- Teile wurden fälschlicherweise/falsch bestellt.

3.4 Anspruchsarten, Deckung und Anforderungen:

Sowohl bei der Teilegarantie als auch im Teileretourenprozess werden eindeutige Anspruchstypen verwendet, um die Art des Problems zu identifizieren, mit dem der Reklamierende konfrontiert ist, um eine ordnungsgemäße und schnelle Nachverfolgung zu gewährleisten und rechtzeitig vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen.


Hintergrund: Jeder Antragstyp kann eine andere Ursache für den reklamierten Fehler haben (*Logistik, Qualität, Verpackung, Konstruktion, usw.*) und erfordert daher einen anderen Ansatz zur Definition der erforderlichen Präventivmaßnahmen. **Die Garantieabdeckung sind je nach Anspruchsart unterschiedlich, ebenso wie die Anforderungen.**

WICHTIG: **Die Antragsarten, der/die abgedeckte(n) Ersatzteil(e) und die jeweiligen Bedingungen werden in Anhang erläutert.**³

3.5 Anforderungen für die P&A-Arbeitsvergütung:

Die folgenden Nachweise sind vom Vertragshändler bei der Antragstellung vorzulegen:

- Originalrechnung des Vertragshändlers mit Angabe der Nummer des reklamierten Teils, der für dieses Teil/Zubehör aufgewendeten Arbeitszeit und der Fahrzeuginformationen. Die tatsächliche, dem Kunden in Rechnung gestellte Arbeitszeit, oder
- Die neue Rechnung des Vertragshändlers an den Endkunden für die Reparatur des reklamierten Teils. Die Rechnung muss die Nummer des reklamierten Teils, die für dieses Teil/Zubehör aufgewendeten Arbeitszeit und die Fahrzeuginformationen ausweisen. Das tatsächliche, dem Kunden in Rechnung gestellte Arbeitsentgelt beträgt 0 €, oder
- Die interne Rechnung zwischen Vertriebs- und Wartungsabteilung mit Angabe der Nummer des reklamierten Teils, der für dieses Teil/Zubehör aufgewendeten Arbeitszeit und der Fahrzeuginformationen. Der tatsächliche intern in Rechnung gestellte Arbeitsaufwand wird ausgewiesen.
- Keine Vertragshändlerrechnung verfügbar: Scan des Arbeitsauftrags des Vertragshändlers mit Angabe der Nummer des reklamierten Teils, der für dieses Teil/Zubehör aufgewendeten Arbeitszeit und der Fahrzeuginformationen.
- VIN-Nummer des reparierten Fahrzeugs (falls zutreffend)



3.6 Ablehnung von Ansprüchen

In Anhang 4 finden Sie die Ablehnungsbewertungskriterien für den Teilegarantie- und Teileretourenprozess, die über unsere offiziellen Reklamationssysteme und -abläufe verwendet und kommuniziert werden.

4. E-Commerce

Diese Richtlinie konzentriert sich nur auf den Bereich der P&A-Garantie innerhalb von E-Commerce-Geschäften. Da es sich hierbei um ein anderes Medium für den Verkauf von Teilen handelt, sind die mit der Teileretoure verbundenen Prozesse anders, aber die allgemeine Abdeckung und die Anforderungen entsprechen den Erläuterungen in Kapitel 3. Garantie für Teile und Zubehör (P&A-Garantie).

4.1 Garantieansprüche und E-Commerce

Garantieansprüche werden vom Vertragshändler bearbeitet. Der Kunde muss sich an den Vertragshändler wenden, wobei Yamaha empfiehlt, sich an den beim Online-Kauf ausgewählten Vertragshändler zu wenden, und diesem die Reklamation vorzulegen. Der Vertragshändler wird den Anspruch wie jeden anderen P&A-Garantieanspruch behandeln.

4.2 Teileretourenprozess und E-Commerce

Der Kunde hat das gesetzliche Recht, einen Artikel zurückzugeben. Die diesbezügliche Frist entspricht der in Kapitel 1. Gesetzliche Garantie Retouren werden vom Kunden über die E-Commerce-Website abgewickelt. Der Artikel wird an den Importeur retourniert; dieser beurteilt, ob der Artikel mit einem gültigen Grund retourniert wurde und akzeptiert den retournierten Artikel oder lehnt ihn ab.

Gültige Gründe für Retouren sind:

- Der Kunde hat das falsche Produkt bestellt.
- Der Kunde hat die falsche Größe bestellt.
- Das Produkt wird nicht mehr benötigt und wurde nicht verwendet.
- Der Kunde hat den Artikel mit einem Mangel erhalten und der Artikel wurde nicht benutzt.
- Andere vom Kunden angegebene und vom Importeur validierte Gründe.

Eine Retoure wird in folgenden Fällen nicht akzeptiert:

- Das/die Teil(e) haben Bezug zu Öl.
- Es gibt Anzeichen für eine Nutzung durch den Kunden und der Artikel ist nicht mehr in neuwertigem Zustand.
- Der Artikel ist länger als die in den Informationen in Kapitel 1.1 festgelegte Höchstzahl von Tagen im Besitz des Kunden.



5. Händlermitteilung

Yamaha ist für seinen hohen Qualitätsstandards bekannt, die sicherstellen, dass der Kunde Produkte oder Teile erhalten, die sicher im Betrieb ist und den geltenden Vorschriften entsprechen. Regelmäßige Qualitätskontrollen werden über Fertigungsendprüfungen, Garantiedatenanalysen und gemäß Anweisungen von behördlichen Stellen durchgeführt, um höchste Standards zu gewährleisten. Dies führt bisweilen zu für das/die Produkt(e) oder das/die Teil(e) auf dem Markt erforderlichen Korrekturmaßnahmen, die von YAMAHA über eine Händlermitteilung an alle Vertragshändler mitgeteilt werden.

Die in diesem Kommunikationsmittel genannten Details beziehen sich auf die Ursache der Korrekturmaßnahme, die Lösung, das betroffene Produkt oder Teilesortiment sowie die angegebene Garantieabdeckung.

5.1 Händlermitteilung zu Rückrufen

Fehler, die das Potenzial haben, die Sicherheit des Kunden zu beeinträchtigen oder im Widerspruch zu Vorschriften zu stehen. Yamaha unterstützt in vollem Umfang die von der Gesetzgebung oder anerkannten nationalen Herstellerverbänden formulierten Verhaltenskodizes für Rückrufe von Produkten/Teilen.

Wo solche Gesetze oder Verfahrensregeln nicht existieren, müssen geeignete Schritte unternommen werden, um sicherzustellen, dass alle Produkte und Teile, die von einem sicherheitsrelevanten Fehler betroffen sind, unabhängig vom Alter oder der Laufleistung des Produkts oder der Teile umgehend behoben werden.

5.1.1 Rückrufbenachrichtigung für Vertragshändler

Die Importeure müssen eine Händlermitteilung erstellen und kommunizieren, die den Inhalt des von Yamaha erhaltenen Maßnahmenberichts darstellt und in eine für die Vertragshändler verständliche Sprache übersetzt ist. Auf diese Weise erhalten die Vertragshändler eine formelle Benachrichtigung über eine Rückrufaktion, einschließlich aller Details über das/die betroffene(n) Produkt(e) oder Teil(e), die erforderlichen Arbeiten und das bei Garantieansprüchen zu nutzende Verfahren. Ab Januar 2020 erhält der Vertragshändler zusätzlich zur Vergütung der Arbeitskosten gemäß der YMFV eine Zahlung von 0,3 Stunden für den Umgang mit dem Kunden, um den Vertragshändler für die Zeit und Mühe zu entschädigen, die er damit verbracht hat, den betreffenden Kunden zu kontaktieren und daran zu erinnern, sein Produkt reparieren oder Teile austauschen zu lassen. Wir tun dies, um sicherzustellen, dass wir als Yamaha bei der Behebung möglicher Fehler unser Bestes geben. Diese Zahlung ist mit der Erstattung des Gesamtarbeitsentgelts abgegolten.

5.1.2 Rückrufbenachrichtigung für Kunden

Im Fall eines betroffenen Produkts: Der/die Importeur(e) sendet/en eine (Rückruf)-Benachrichtigung an die letzte bekannte Adresse des Produkteigentümers, in der das Problem erläutert und er/sie aufgefordert wird, so bald wie möglich einen Termin mit einem Vertragshändler zu vereinbaren. Dies soll die unverzügliche Durchführung der erforderlichen Prüfungen oder Behebungen sicherstellen.

In den meisten Märkten ist es erforderlich, dass sich der Importeur mit der örtlichen Behörde in Verbindung setzt, um aktuelle Kundenkontaktdaten für das/die betreffende(n) Produkt(e) zu erhalten.

Im Fall eines/mehrerer betroffenen/r Produkt(e): Der Vertragshändler, der das/die entsprechende Teil(e) verkauft hat, wird vom Importeur angewiesen, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen, wenn für das/die Teil(e) keine Kundendaten bei der örtlichen Behörde verfügbar sind.



5.2 Anspruchsverfahren

Ansprüche müssen gemäß der Anweisungen aus den Händlermitteilungen eingereicht werden. Auf diese Weise kann Yamaha den Fortschritt überwachen und der Verpflichtung nachkommen, den Status der werkseitig durchgeführten Modifikationsmaßnahmen an die zuständigen Behörden zu melden. Y-MENV übernimmt die Verantwortung für die Einrichtung des Garantiesystems gemäß den Anweisungen in dieser Händlermitteilung.

Systemeinrichtung:

1. Direkte Maßnahme (Rückruf): Die zugehörigen VIN-Nummern der betroffenen Produkte werden in YMPULSE zusammen mit einem speziellen (vorausgefüllten) Reklamationsmenü rot hervorgehoben; dies soll den Vertragshändler veranlassen, das Problem so schnell wie möglich zu lösen.

5.3 Ersatzteile

Speziell für eine Rückrufaktion oder eine an Bedingungen geknüpfte Aktion gelieferte Teile dürfen nicht für andere Reparaturarten verwendet werden.

5.4 Verantwortlichkeiten der Vertragsniederlassung

Als Vertragshändler sind Sie das Bindeglied zum Markt und der zentrale Punkt des Garantiesystems. Sie haben Gewährleistungspflichten gegenüber dem Kunden und gegenüber Yamaha. Da Sie Produkte und Teile für den Verkauf vorbereiten, Produkte für die Garantieaktivierung registrieren und bei Bedarf (Garantie-)Serviceleistungen erbringen, spielen Sie für den Kundendienst und die Kundenzufriedenheit eine wesentliche Rolle, wie in den Aftersales-Kundenempfangsverfahren und den grundlegenden europäischen Händlerstandards (BES) erläutert. Ihr Importeur kann Sie darüber informieren, wie Sie diese Dokumente abrufen können.

Die Qualität der Garantiarbeiten und das rechtzeitige Einreichen der Garantieansprüche hilft Yamaha, die Produkt- und Teilequalität weiter zu verbessern.

Alle zuständigen Mitarbeiter in Ihrer Serviceabteilung müssen sich über den Inhalt dieses Handbuchs der Garantiebestimmungen im Klaren sein.

Als allgemeine Regel gilt: Garantiereparaturen müssen immer auf die kosteneffektivste Art und Weise durchgeführt werden, mit gesetzlichen Verpflichtungen vereinbar sein sowie die Kundenzufriedenheit und die Integrität aller bei Yamaha eingereichten Ansprüche gewährleisten. Um diese Anforderungen zu erfüllen, müssen Vertragshändler die in diesem Abschnitt enthaltenen Richtlinien befolgen.

5.5 Produktinbetriebnahme/Übergabeinspektion (PDI)

Produktinbetriebnahme anhand der Anweisungen in der produktspezifischen Montageanleitung. Vor der Auslieferung des neuen Produkts an den Kunden wird eine Übergabeinspektion durchgeführt. Wir schlagen vor, eine Kopie an den Kunden auszuhändigen und eine für Ihre eigene Verwaltung als Nachweis für eine erfolgreich abgeschlossene Übergabeinspektion aufzubewahren.

5.6 Lieferung von neuen Produkten und Teilen

Die Produktfunktionen, die Garantiebedingungen und das Wartungsschema des Produkts sind dem Endkunden zu erläutern. Außerdem ist auf die Möglichkeit zu achten, eine YMEW zu verkaufen. Wenn der Kunde diese erweiterte Garantie wählt, ist dies aus seiner Sicht eine zusätzliche Sicherheit; dies sollte unbedingt hervorgehoben werden. Das Gleiche gilt für alle anderen Zusatzleistungen, die Sie anbieten können.

Am Teileverkaufspunkt: Informieren Sie den Kunden vor Verkaufsabschluss über die Arbeitskosten für die Installation oder Montage. Erläutern Sie alle Anleitungen, die mit dem/den Teil(en), dem SATZ oder PAKET geliefert werden.

5.7 Personal des Vertragshändlers:

- Werkstattmitarbeiter: Jeder Mitarbeiter muss die Technikerstufe I aufweisen. Eine Person muss die Technikerstufe II aufweisen, um eine ordnungsgemäße Garantiediagnose und -reparatur sicherzustellen.
- Für alle Arbeiten im Zusammenhang mit Elektrofahrzeugen muss eine Person die Yamaha NPCWA-Stufe aufweisen (oder, wenn lokale Standards gelten, die entsprechenden NPCWA-Stufe).
- Mitarbeiter, die an Aktivitäten im Zusammenhang mit der Garantie beteiligt sind, erhalten Zugang zu den folgenden aktuellen Veröffentlichungen von Yamaha und müssen diese vollständig verstehen:
 - dieses Handbuch zu Garantiebestimmungen.
 - veröffentlichte Reparaturplanzeiten (Pauschaltabellen).
 - veröffentlichte technische Literatur (Händlermitteilungen/Serviceportal-Mitteilungen/Wartungshandbuch/Montagehandbuch/Bedienungsanleitung).
 - YMPULSE-Systemhandbuch.
 - Kontaktdetails des Importeurs.

5.8 Qualität der Reparatur

- Führen Sie für die Durchführung jeglicher Art von Wartung oder Reparaturen einen Bestand an Yamaha Spezialwerkzeugen und -ausrüstungen gemäß der Yamaha Vorgaben.
- Stellen Sie sicher, dass bei Wartung und (Garantie-)Reparaturen nur Yamaha Teile verwendet werden.
- Der Vertragshändler ist für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich.
- Der Vertragshändler muss den Yamaha Reparaturprozess gemäß dem produktspezifischen Wartungshandbuch durchführen.

5.9 Markt-Feedback oder -Input

Vertragshändler müssen Yamaha sofort benachrichtigen, wenn sie auf Fehler stoßen, von denen sie glauben, dass sie Personen- oder Sachschäden zur Folge haben können, oder dass aufgrund dieser Fehler das Produkt oder das Teil/die Teile als illegal eingestuft werden können.

Die Vertragshändler müssen Details zu identifizierten Produkt-Totalverlusten an Yamaha weiterleiten.

Alle Produkte oder Teile, die sich im Besitz des Kunden oder des Vertragshändlers befinden, müssen unabhängig vom Herkunftsland bei der Buchung einer Reparatur oder Wartung auf ausstehende Händlermitteilungen zu Rückrufen gemäß Kapitel 5 überprüft werden.

Vertragshändler müssen die in der Händlermitteilung zu Rückrufen genannten Arbeiten, wie in Kapitel 5 erwähnt, abschließen, bevor das Produkt oder das/die Teil(e) die Niederlassung verlassen. Je nach der damit verbundenen Garantiefrist müssen die Arbeiten für den Kunden kostenlos durchgeführt und die Garantieansprüche entsprechend eingereicht werden.

Alle unverkauften neuen und gebrauchten Produkte oder Teile, die sich auf Lager befinden, müssen überprüft werden, und ein eventuelles Rückruf-Händlerbulletin, wie in Kapitel 5 erwähnt, muss vor der Übergabe an den Kunden ausgefüllt werden.

Wenn Produkte oder Teile an einen anderen Importeur oder Vertragshändler weitergegeben wurden, liegt es in der Verantwortung des ursprünglichen Empfängers, den nachfolgenden Empfänger darauf hinzuweisen, dass für das Produkt oder die Teile vor dem Verkauf eine Händlermitteilung zu Rückrufen gemäß Kapitel 5 erstellt werden muss.

5.10 Verantwortung/Haftung

Der Vertragshändler verpflichtet sich, bei der Einreichung eines Garantieanspruchs zu erklären, dass er die Garantiereparatur tatsächlich wie beansprucht durchgeführt hat. Beanspruchte Teile sind nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist zu entsorgen, so dass sie nicht mehr verwendet oder in den Markt zurückgebracht werden können. Der Vertragshändler ist für jedes Problem verantwortlich (haftbar), das sich aus ungerechtfertigten Ansprüchen oder der Handhabung von Teilen ergeben könnte.

Der Vertragshändler verpflichtet sich, mit der Einreichung eines Rückrufanspruchs zu erklären, dass er die Änderung wirklich gemäß den Anweisungen der Händlermitteilung zu Rückrufen durchgeführt hat.



6. Garantie-Audit

Es liegt im Wohl aller Vertragshändler und von Yamaha, dass Garantieabwicklungen auf effiziente und effektive Art verwaltet werden. Dies stellt nicht nur sicher, dass die Anspruchsabwicklung reibungslos abläuft, sie ist auch der Schlüsselfaktor beim Erreichen von Qualitätszielen, was wiederum zu erhöhter Kundenzufriedenheit beiträgt.

Yamaha hat die Mindestanforderungen für offizielle Yamaha-Vertragshändler in den grundlegenden europäischen Händlerstandards (Basic European Standards, BES) festgelegt. In diesen grundlegenden europäischen Händlerstandards ist beschrieben, dass der Vertragshändler das Yamaha-Antragsverfahren befolgen muss.

Im ersten Quartal des Jahres wird von den Vertragshändlern erwartet, dass sie in Bezug auf die grundlegenden europäischen Händlerstandards Selbstevaluierungen durchführen und diese gemeinsam mit den Mitarbeitern des Importeurs überprüfen. Im vierten Quartal muss ein externes Audit stattfinden.

Yamaha überwacht die Verfahren und Prozesse und unterstützt die Vertragshändler hinsichtlich ihrer Garantieabwicklungsleistung durch Rückmeldungen gemäß vordefinierter Leistungskennzahlen (KPIs). Diese KPIs werden monatlich überwacht. Starke Abweichungen von den KPIs können zu Audits auf Basis der Garantiedaten des Vertragshändlers führen.

Ein Audit kann je nach Zielsetzung verschiedene Formen haben. Das bedeutet, dass ein Audit über verschiedene Kommunikationsmittel durchgeführt werden kann, wie z. B. Besuch in der Niederlassung, per Telefon, E-Mail oder in interaktiven Meetings (Microsoft Teams/Skype).

Falls erforderlich, werden nach Abschluss eines Audits gemeinsam mit dem Vertragshändler Maßnahmenpläne entwickelt. Diese Aktionen werden zeitbasiert und über Datenintelligenz oder durch visuelle Kontrolle messbar sein, um sicherzustellen, dass beide Parteien sich engagieren und der Fortschritt transparent gemacht werden kann.

Wenn ein Audit aufgrund von falschen oder überbezahlten Ansprüchen oder Vorwürfen falscher oder betrügerischer Praktiken eines Vertragshändlers die Notwendigkeit von Rückbuchungen feststellt, dann wird dies entsprechend der in Kapitel 2 erwähnten abgelehnten Ansprüche über den auditierten Zeitraum hochgerechnet.

Die Händler müssen alle Unterlagen aufbewahren, die Garantieansprüche belegen. Um die Garantieprüfungsanforderungen zu unterstützen, müssen die Aufzeichnungen für mindestens zwei Jahre nach Zahlung des Anspruchs aufbewahrt werden.

Zu den erforderlichen Aufzeichnungen gehören:

- Reparaturaufträge an den Vertragshändler, die sich auf Garantieansprüche beziehen, zusammen mit eventuellen schriftlichen Notizen des Kunden und Diagnoseformularen/-ausdrucken.
- Für die Erstellung der Gehaltsabrechnung verwendete Zeiterfassungsbögen/Anwesenheitslisten für Techniker. Dazu gehören auch Aufzeichnungen über Mitarbeiter, die das Unternehmen während des betreffenden Zeitraums verlassen haben könnten.
- Rechnungen und Bestellungen für untervergebene Reparaturen oder Dienstleistungen.
- Rechnungen für Reparaturen und Ersatzteilverkäufe, die alle Gewährleistungsansprüche belegen.
- Auf die YMEW bezogene Dokumentation.

Die oben genannten Aufzeichnungen können in Papierform oder in elektronischer Form gespeichert werden (und in Übereinstimmung mit einem Disaster-Recovery-Prozess gesichert werden). Sie müssen lesbar und leicht abrufbar sein. Bei elektronisch gespeicherten Daten haben die Händler dafür Sorge zu tragen, dass ihr System einen sicheren Prüfpfad bietet, aus dem alle Änderungen hervorgehen, die im Verlauf einer Reparatur oder nach Abschluss einer Reparatur, z. B. bei Zusatzarbeiten, vorgenommen werden.



7. Haftpflicht- und/oder Vermögensschäden

Wenn davon ausgegangen wird, dass ein Herstellungsfehler die Ursache für Schäden oder Defekte an einem Produkt oder Teil(en) ist, die nicht durch das Yamaha Garantieprogramm abgedeckt sind, muss sich der Kunde sofort mit dem Vertragshändler in Verbindung setzen.

In diesem Fall müssen die folgenden Maßnahmen ergriffen werden, um sicherzustellen, dass der Vertragshändler, der Kunde, Yamaha und alle beteiligten Dritten einen transparenten und strukturierten Ansatz verfolgen, der sich auf die Ermittlung der Grundursache und möglicher Konsequenzen konzentriert.

7.1 Aufgaben des Vertragshändlers

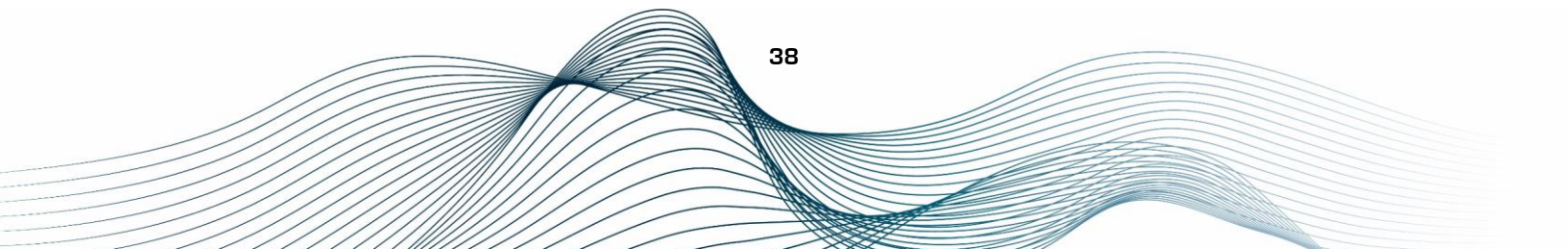
Beachten Sie Folgendes, bevor eine Reparatur durchgeführt wird oder mit beliebigen Beteiligten Schlussfolgerungen gezogen werden:

1. Informieren Sie Ihren Importeur, sobald Ihr Kunde einen mit Yamaha in Verbindung stehenden Vermögensschaden oder ein Haftungsproblem gemeldet hat.
2. Weisen Sie den Kunden an, sich an seine Versicherungsgesellschaft zu wenden.
3. Achten Sie auf Ihre Kommunikation; bleiben Sie neutral und machen Sie gegenüber Beteiligten keine Versprechungen. Geben Sie ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von Yamaha keine Versprechungen oder Aussagen gegenüber anderen Beteiligten im Namen von Yamaha ab.
4. Bitten Sie den Kunden um Erlaubnis, das betroffene Produkt oder Teil(e) in Ihren Räumlichkeiten zu lagern und zu sichern.
5. Sammeln Sie Beweise für den beanspruchten Schaden durch Foto- und/oder Videoaufnahmen des betroffenen Produkts, des Teils/der Teile und anderer Dinge, die Teil des geltend gemachten Anspruchs sind.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Versicherung des Kunden ihre Untersuchung abgeschlossen hat, bevor Sie von der Benachrichtigung von Yamaha abgesehen weitere Maßnahmen ergreifen.
7. Reparieren/zerlegen/verschrotten Sie das Produkt oder Teile davon nicht ohne Zustimmung aller Beteiligten.
8. Verwahren Sie Belege für die Verkaufshistorie des Produkts und der Teile, die Reparatur-/Wartungshistorie, Garantiereparaturen oder relevante Reparaturen im Zusammenhang mit Maßnahmenberichten.
9. Verwahren Sie Nachweise darüber, dass an dem Produkt ein oder mehrere Nicht-Originalteile angebracht waren.

Anhang



Anhang



1. Deckungen und Ausschlüsse der YMFW

1.1 Deckung

	Produkt	Modellversion/Verwendung	Zeitraum in Tagen	Anmerkung	
ANGETRIEBENES FAHRZEUG	Motorrad	<50 cm ³ Normale Verwendung	360 (1 Jahr)		
		<50 cm ³ Professionelle Verwendung	360 (1 Jahr)		
		>50 cm ³ Normale Verwendung	720 (2 Jahre)		
		>50 cm ³ Professionelle Verwendung	720 (2 Jahre)		
		Wettbewerbsmodell	90 (3 Monate)	Nur Teilekosten, keine Erstattung von Arbeitskosten (MX, R6 Rennbasis)	
		Rennmodell	30 (1 Monat)	Nur Teilekosten, keine Erstattung von Arbeitskosten (Modell der Marke GYTR)	
	Elektrisch angetriebenes Fahrzeug	Normale Verwendung	720 (2 Jahre)		
		Professionelle Nutzung	720 (2 Jahre)		
	ATV – SSV – ROV	Normale Verwendung <Modelljahr 2020	Professionelle Verwendung <Modelljahr 2020	360 (1 Jahr)	
			Normale Verwendung >Modelljahr 2021	720 (2 Jahre)	
		Professionelle Verwendung >Modelljahr 2021	720 (2 Jahre)		
		Wettbewerbsmodell	90 (3 Monate)	Nur Teilekosten, keine Erstattung von Arbeitskosten (YFZ450, YXZ1000)	
		Schneemobil	Normale Verwendung	360 (1 Jahr)	
	Professionelle Nutzung		360 (1 Jahr)		
Wettbewerbsmodell	90 (3 Monate)		Nur Teilekosten, keine Erstattung von Arbeitskosten >Modelljahr 2020 SXR120		
FREIZEIT-FAHRZEUG	Golfwagen/Fahrzeug zum Personentransport	Benzin- und elektrobetrieben, Verwendung AUSSCHLIESSLICH auf oder am Golfplatz	1.080 (3 Jahre)		
		Benzin- und elektrobetrieben, Verwendung NICHT AUSSCHLIESSLICH auf oder am Golfplatz	360 (1 Jahr)		
	Utility-Fahrzeug	Benzin- und elektrobetrieben	360 (1 Jahr)		

	Produkt	Modellversion/Verwendung	Zeitraum in Tagen	Anmerkung
ANGETRIEBENES PRODUKT	Generator	Private Nutzung	720 (2 Jahre)	
		Professionelle Nutzung	360 (1 Jahr)	
	Schneefräse	Private Nutzung	720 (2 Jahre)	
		Professionelle Nutzung	360 (1 Jahr)	
	Wasserpumpe	Private Nutzung	720 (2 Jahre)	
		Professionelle Nutzung	360 (1 Jahr)	
FAHRZEUG MIT INTELLIGENTEM ANTRIEB	eBike	Normale Verwendung	750 (2 Jahre + 1 Monat)	

(*) Für alle ATV-/ROV Modelle ab Modelljahr 2021:

- Professionelle Nutzung mit 2 Jahren YMFV, wenn keine Anpassungen an den Fahrzeugen vorgenommen werden (wie bei der Nutzung durch Kleinbauern). Ansprüche für dieses Modell müssen sorgfältig behandelt werden.
- Ausgeschlossen von dieser zweijährigen Deckung:
 - die Versionen YFZ450 und YXZ1000 gelten unabhängig von der verwendeten Homologation immer als Wettbewerbsmaschinen.
 - Modelle mit Homologation einer Drittpartei sind von dieser Zweijahres-Deckung ausgeschlossen, wenn der beanstandete Fehler mit der verwendeten homologierten Ausrüstung zusammenhängt oder die in Kapitel 2.6 genannten YMFV-Ablehnungsgründe greifen.

1.2 Deckungsausschlüsse

	Produkt		Zeitraum in Tagen	Anmerkung
ANGETRIEBENES FAHRZEUG	Motorrad	Batterie	180 (6 Monate)	6 Monate normale Batterie-Garantiezeit. Zusätzliche 6 Monate Deckung, wenn bei der Anspruchseinreichung das Batteriekontrollblatt hochgeladen wird.
	Elektrisch angetriebenes Fahrzeug	Batterie	720 (2 Jahre)	Das YDT-Batterieprüfblatt ist erforderlich, der Batteriezustands-Schwellenwert für die Kapazitätsverschlechterung beträgt 50%
		12 Volt-Batterie	180 (6 Monate)	6 Monate normale Batterie-Garantiezeit. Zusätzliche 6 Monate Deckung, wenn bei der Anspruchseinreichung das Batteriekontrollblatt hochgeladen wird.
	ATV – SSV – ROV	Batterie	180 (6 Monate)	6 Monate normale Batterie-Garantiezeit. Zusätzliche 6 Monate Deckung, wenn bei der Anspruchseinreichung das Batteriekontrollblatt hochgeladen wird.
		Antriebsriemen >Modelljahr 2022	3.600 (10 Jahre)	Ausschlüsse: Siehe Abschnitt 2.6
	Schneemobil	Batterie	180 (6 Monate)	6 Monate normale Batterie-Garantiezeit. Zusätzliche 6 Monate Deckung, wenn bei der Anspruchseinreichung das Batteriekontrollblatt hochgeladen wird.
FREIZEIT-FAHRZEUG	Golfwagen/Fahrzeug zum Personentransport	Zierteile	360 (1 Jahr) oder 720 (2 Jahre)	720 Tage (2 Jahre) bei Verwendung ausschließlich auf oder am Golfplatz
		12 V-Batterie von benzinbetriebenen Modellen	360 (1 Jahr)	
		8 V-Batterie (Trojan T-875)	1.460 Tage (4 Jahre), 20.000 Ah oder 1.000 Platzrunden	was zuerst eintritt
		8 V-Batterie (Trojan T-875 AGM)**	1.800 Tage (5 Jahre) oder 50.000 Ah	was zuerst eintritt
		8 Volt (RoyPow S51105PC) Batterien **	1.800 Tage (5 Jahre) oder 97.000 Ah	was zuerst eintritt
		Utility-Fahrzeug	Zierteile	360 (1 Jahr)

	Produkt		Zeitraum in Tagen	Anmerkung
FREIZEIT-FAHRZEUG		12 V-Batterie von benzinbetriebenen Modellen	360 (1 Jahr)	
		6 V-Batterien (Trojan T-105) (nur UMX)	360 Tage (1 Jahr) oder 12.000 Ah	was zuerst eintritt
		8 V-Batterie (Trojan T-875 AGM)**	1.800 Tage oder 50.000 Ah	was zuerst eintritt
FAHRZEUG MIT INTELLIGENTEM ANTRIEB	eBike	Batterie	750 (2 Jahre + 1 Monat)	

(*) Freizeitfahrzeug

- Freizeitfahrzeuge müssen spätestens 100 Tage nach Ankunft beim Importeur oder dessen Vertreter an einem Niederlassungsstandort in Betrieb genommen werden.
- Wenn der Garantierregistrierungsbericht des Importeurs nicht vor Ablauf von 100 Tagen nach Ankunft beim Importeur oder dessen Stellvertreter eingeht, wird die Garantie für die Elektrofahrzeugbatterie abgelehnt.
- Die Garantie gilt für einen 36-Loch-Einsatz am Tag.
- Ein 36-Loch-Einsatz ist definiert als 60 Minuten Entladezeit, gemessen auf einem Entladegerät des Typs Lester 17770 bei einer Umgebungstemperatur zwischen 16 und 38 °C.
- Bei einer Umgebungstemperatur zwischen 16 und 27 °C durchgeführte Entladetests sind mittels folgender Formel zu korrigieren: $\text{Eingestellte Entladezeit} = (\text{Entlademinuten}) / (1(((80 - \text{TEMP}) / 100 100) \times 0,64))$.
- Für eine Garantierstattung muss ein ausgefüllter Batterieprüfbogen eingereicht werden.
- Amperestunden und Betriebsstunden werden anhand von Messwerten ermittelt, die vom Motorsteuergerät mit der PC Genius Diagnostics-Software erfasst werden.
- Elektrisch angetriebene Fahrzeuge müssen spätestens 100 Tage nach Ankunft beim Importeur oder dessen Vertreter an einem Niederlassungsstandort in Betrieb genommen werden.
- Wenn der Garantierregistrierungsbericht des Importeurs nicht vor Ablauf von 100 Tagen nach Ankunft beim Importeur oder dessen Stellvertreter eingeht, verfällt die Garantie für die Elektrofahrzeugbatterie.
- Es liegt in der vollen Verantwortung des Händlers bzw. Endkunden, die oben genannten Bedingungen einzuhalten; etwaige finanzielle Folgen, die sich aus der Nichteinhaltung der Bedingungen ergeben, sind von Ihnen als Importeur nicht zu erstatten.



() Trojan-/RoyPow-Batterien**

Diese Batterien sind nicht Teil der Golfwagen-Hauptstückliste (auch bekannt als Teilekatalog); Yamaha bietet sie weder an, noch leistet Yamaha Unterstützung bei der Beschaffung dieser Batterien. Yamaha bietet daher keine Garantie für diese Batteriemarke an.

2. Problemgruppe

PROBLEMCODE-TABELLE

ERSCHEINUNGSBILD (AP)	00 BEULE	01 CHROM VERFÄRBT	02 CHROM ABGEBLÄTERT	03 LOCHFRASS IM CHROM	04 LACKBLASEN	05 LACK ABGEBLÄTERT	06 LACK AUSGEBLÄTCHEN	07 LACK VERKRATZT	08 FEHLER AN oder ABLÖSUNG VON ZIERTEILEN	09 ALLGEMEINE LACKMÄNGEL
LEISTUNG (PE)	10 VERSCHMUTZTE ZÜNDKERZEN	11 PROBLEM GEMISCHAUFBEREITUNG	12 FEHLZÜNDUNG DES MOTORS	13 ÜBERMÄSSIGER KRAFTSTOFF- oder ÖLVERBRAUCH	14 MECHANISCHER AUSFALL DER ÖLPUMPE	15 ÖLPUMPEN-DURCHSATZ UNZUREICHEND	16 VIBRATIONEN	17 LÄRM	18 GERINGE ENDSCHWINDIGKEIT	19 SCHLECHTE BESCHLEUNIGUNG
	B0 KLOPFEN	B1 GERINGE KOMPRESSION	-	B3 STARTPROBLEME	B4 SCHLECHTES EINRÜCKEN DER KUPPLUNG	B5 SCHLECHTE GASANNAHME	-	-	-	-
	D0 MOTOR STIRBT AB	D1 SCHLECHTE VERBRENNUNG	-	-	-	-	-	-	-	D9 REIBWERT SCHLECHT
ALLGEMEINE FEHLER (GF)	20 LUFTLECK	21 FLÜSSIGKEIT UNDICHT	22 VERBRANNT, DURCHBRENNEN	23 LOCHBILDUNG, SCHMELZUNG	24 KORROSION	25 ZERRIEBEN	26 SÄUREKORROSION	27 LOCKER	28 KLEMMEN, SCHWERGÄNGIG	29 HERAUSGEZOGEN, HERAUSGERISSEN
	30 VERKLEBT	31 VERBOGEN	32 ZERBROCHEN, ABGESPLITTERT	33 ANGEBROCHEN	34 VEREISUNG	35 EINGESCHRÄNKT, VERSTOPFT	36 VERROSTET	37 GEFRESSEN	38 GEKERBT	39 ABGESCHERT
	A0 DEFORMIERT	A1 RUTSCHT HERAUS	-	A3 INKORREKTER BETREIB	A4 TEILE FALSCH/ NICHT DEN SPEZIFIKATIONEN ENTSPRECHEND	-	-	-	-	-
SPEZIFISCHE FEHLER (GF)	40 ABLÖSUNG GEWEBELAGEN	41 SPURSTANGE GEBROCHEN	42 GUMMIVER-SCHLEISS	43 AUSFALL WAS-SERPUMPE	44 GEWINDE BESCHÄDIGT	45 GEBROCHEN	46 NÄHTE LOCKER/GELÖST	47 ZERRISSEN	48 MIT WASSER VERSCHMUTZT	49 VERUNREINIGUNG KRAFTSTOFFSYSTEM
	50 ÜBERHITZUNG	51 PROBLEM PRIMÄRANTRIEBSKETTE	52 SCHALTUNG SCHWERGÄNGIG	53 GANG SPRINGT HERAUS	54 ABSTÄNDE FALSCH	55 KUPPLUNG RUTSCHT	56 KUPPLUNG RUPFT	57 PROBLEM MITTLERES GETRIEBEGEHÄUSE	58 PROBLEM ANTRIEBSWELLE	59 PROBLEM ENDGETRIEBEGEHÄUSE
	60 MANGELNDE SCHMIERUNG	61 PROBLEME BEI LANGSAMER GESCHWINDIGKEIT	62 FESTFAHREN	63 LAGER FRISST FEST	64 LAGER ZERFALLEN	65 AUSFALL KICK-STARTER	66 POROSITÄT	67 BEARBEITUNGSFEHLER	68 UNSACHGEMASSE MONTAGE	69 SCHWEISSUNG ODER HARTLÖTUNG FEHLERHAFT
	-	-	-	D3 ÜBERMÄSSIGE KÜHLUNG	D4 STARKES RUCKEN BEIM SCHALTEN	D5 FEHLFUNKTION DER LENKUNG	D6 SCHWER ZU LENKEN	D7 SCHWER ZU KONTROLLIEREN	D8 VIBRATIONEN IN DER LENKUNG	-
	-	E1 SÄGEN oder UNREGELMÄSSIGER LEERLAUF	-	E3 ABGASLECK	E4 SALZANSAMMLUNG	-	E6 ÜBERMÄSSIGE ABGASBILDUNG	E7 NACHDIESELN	E8 FREMDKÖRPER IM ZYLINDER	-
	F0 WASSEREINTRITT	F1 NICHT ZERLEGBAR	-	-	-	-	-	-	-	-
WARTUNGSPROBLEM (SP)	70 NICHT EINSTELLBAR	71 NICHT AUSRICHTBAR	72 NICHT EINGESTELLT	73 NICHT AUSGERICHTET	-	75 GEDEHNT oder GEWÖLBT	76 UNZUREICHENDES SPIEL	77 ÜBERMÄSSIGES SPIEL	78 ÜBERMÄSSIGER VERSCHLEISS	-
	-	-	E2 NICHT ABSCHLIESSBAR	-	-	-	-	-	-	-
ELEKTRIK (EL)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79 SCHLECHTE ERDUNG
	80 KEINE FUNKTION	81 KEINE AUSGANGSLEISTUNG	82 LADERATE UNZUREICHEND	83 TOTE ZELLE(N)	84 SULFATIERTE ZELLE(N)	85 KURZSCHLUSS	86 OFFENER STROMKREIS	87 SCHLECHTE VERBINDUNG	88 PROBLEM IM AUDIOSYSTEM	89 PROBLEM IM CBFUNKTSYSTEM
	-	-	A2 FALSCHER ANZEIGE DER INSTRUMENTE	-	-	-	-	-	-	-
VERSCHIEDENES (MI)	90 KEINE FEHLERBEHEBUNG GEMÄSS MITTELUNG	91 KEINE FEHLERBEHEBUNG GEMÄSS MITTELUNG	92 VERDECKTER TRANSPORTSCHADEN	93 SICHTBARER TRANSPORTSCHADEN	94 KORROSION DURCH WASSEREINWIRKUNG	95 FEHLENDE TEILE	-	97 RÜCKRUF	-	99 FEHLER OHNE CODE

3. Übersicht über die Anspruchsarten zur P&A-Garantie

Diese Tabelle erläutert den Zweck der Anspruchsart, die Dauer der Deckung und die obligatorischen Angaben pro Anspruchsart. Bitte beachten Sie auch die bei einigen Anspruchsarten angegebenen HINWEISE.

(*) Fotos müssen:

- das Problem aus dem Anspruch veranschaulichen.
- den Zustand des Produkts wiedergeben, zu dem es gehörte (mit Ausnahme von C7-Ansprüchen).

Anspruchsart	Beschreibung:	Deckungszeitraum		Erstattung von Arbeitskosten (ja/nein)	Anspruchsanforderungen (ja/nein)				
		Importeur	Vertragshändler		*Fotos	VIN	Chargenetikett/Etikettendatum	Beschreibung des Problems	Kopie der Kaufrechnung
Teilegarantie									
WA	Verkaufte Teile, die während des Gebrauchs durch den Einzelhandelskunden ausfallen.	Ab dem 01.02.2021 verkaufte Teile:		Nein	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
		720 Tage für Original-Ersatzteile ab Verkaufsdatum.							
		720 Tage für Zubehörteile, Neuheiten oder Bekleidungsartikel ab Verkaufsdatum.		Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	
		Ab dem 01.01.2022 verkaufte Teile: 720 Tage für Original-Ersatzteile ab Verkaufsdatum. 720 Tage für Zubehörteile, Neuheiten oder Bekleidungsartikel ab Verkaufsdatum.							
Ausschlüsse: Für Rennsportzwecke verwendete Teile, wie z. B. GYTR-gekennzeichnete Teile , haben eine Deckung von 30 Tagen .		Nein	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja		
Retouren von Teilen									
C2	Ein bestelltes Teil fehlt in der Kartonsendung, ist aber auf dem Lieferschein im Karton aufgeführt		Innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
<i>ANMERKUNG: Wenn eine Komponente in einem SATZ oder PAKET fehlt: Den Anspruch bitte über C6 melden.</i>									

Anspruch sart	Beschreibung:	Deckungszeitraum		Erstattung von Arbeits- kosten (ja/nein)	Anspruchsanforderungen (ja/nein)				
		Importeur	Vertragshändler		*Fotos	VIN	Chargeneti- kett/Eti- kettdatum	Beschrei- bung des Problems	Kopie der Kaufrech- nung
C5	Original-Ersatzteil, das nicht der Spezifikation entspricht.		Innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein
C6	Original-Zubehörteile, -Neuheiten, -Bekleidungsartikel, Renn- oder GYTR-Teile, die nicht der Spezifikation entsprechen.	Siehe C5							
C7	Das/die Teil(e) im Karton sind bei der Ankunft beschädigt.		Innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum	Nein	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein
C8	Der gesamte bestellte Karton ist nicht angekommen		3 Tage nach Rechnungsdatum	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
ANMERKUNG: Dieser Anspruch kann vom Vertragshändler nicht in YMPULSE eingegeben werden. Der Vertragshändler muss sich per E-Mail oder Telefon an den Importeur wenden.									
C9	Teile wurden falsch bestellt und müssen retourniert werden.		Innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
ANMERKUNG: Der Anspruch wird nur bewertet, wenn der Händler-Einkaufspreis des Ersatzteils/der Ersatzteile unter 600€ liegt. Von der genehmigten Rückerstattung wird eine Wiedereinlagerungsgebühr von 10 % abgezogen. Die Verpackung der zurückgesandten Artikel muss frei von Beschriftungen, Schäden, Aufklebern oder übermäßigem Klebeband sein. Es muss in demselben Zustand sein, in dem es bei Dlr eingegangen ist und für den Wiederverkauf geeignet sein.									

4. P&A-Garantie: Dem Vertragshändler mitgeteilte Ablehnungscodes

Nachfolgend finden Sie die Codes für die Ablehnung von Anträgen und der dem Vertragshändler mitgeteilte Grund für die Ablehnung einer Teileretoure oder Teilegarantie. Folgende Codes werden dem Vertragshändler über YMPULSE übermittelt:

Anspruchsart	Ablehnungscode	Beschreibung der Ablehnung in YMPULSE	Hinzugefügte Erläuterung
C2, C5, C6, C7 und WA	C2	<i>Nicht nachbestellt</i>	Keine durch Dlr neu platzierte Bestellung
	C3	<i>Nachweis der Beschädigung/falschen Spezifikation durch Foto</i>	Der Vertragshändler hat keinen Nachweis über die Beschädigung, die falsche Spezifikation oder das Fehlen des Teils erbracht
	C4	<i>Fehlende Informationen in Bezug auf VIN, Problembeschreibung oder Chargenetikett/Etikettendatum oder Verkaufsrechnung</i>	Keine Rückmeldung des Vertragshändlers zu einem oder mehreren der erforderlichen Anspruchsdetails.
C9	CE	<i>Zentrallager, keine Retoure</i>	Das Teil ist nur im YMC-Lager in Japan vorrätig, im YMENV-Lager ist kein Lagerplatz reserviert
	CP	<i>Unvollständiger Satz, keine Retoure</i>	Retournierter/-s SATZ oder PAKET; nicht alle Teile des erhaltenen Satzes/Pakets wurden retourniert. Ein Artikel aus dem Satz/Paket fehlt
	DI	<i>Nicht länger hergestelltes Teil, keine Retoure</i>	Teil nicht länger verfügbar
	EL	<i>Elektrisches Teil, keine Retoure</i>	Elektrische Teile (ECU, Tachometer, etc.) dürfen nicht retourniert werden
	R2	<i>Nicht in Originalverpackung/Packung</i>	Zur Verpackung des Teils wurde eine andere Verpackungen verwendet
	R4	<i>Falsche Menge in Verpackung, keine Retoure</i>	Fehlmenge (in der Verpackung sollten 10 Artikel sein, es wurden jedoch nur 8 erhalten)
	R5	<i>Teile für den Renneinsatz können nicht retourniert werden</i>	Teile für den Renneinsatz sind nicht für Retouren zugelassen

Anspruchsart	Ablehnungscode	Beschreibung der Ablehnung in YMPULSE	Hinzugefügte Erläuterung
C9	R6	<i>Gebrauchtes Teil, keine Retoure</i>	Teil wurde in Dlr-Werkstatt verwendet
	R8	<i>Gefahrgut, keine Retoure</i>	Öl, Batterien, Sprays dürfen nicht retourniert werden
	R9	<i>Verpackung/Teil beschädigt</i>	Das Teil oder die Originalverpackung ist beschädigt und kann nicht weiterverkauft werden.



www.yamaha-motor.eu



Bezeichnung des Importunternehmens
Branchenbezeichnung

Adresszeile 1
Adresszeile 2
Postleitzahl + Ort
Land
Telefonnummer

Niederlassung

