



A YAMAHA JÓTÁLLÁSI SZABÁLYZATÁNAK

Hivatalos márkakereskedői
2023-as verziója



Verzió: 2023/V1.0

Fejezet	Cím	Oldal	Változás
	Fogalommeghatározások	6	Fogalommeghatározások hozzáadása a táblázathoz
2.2	Jótállás kezdő dátuma	12	Az elektromos járművek leválasztható akkumulátorainak hozzáadása
			ECU feloldás hozzáadása
2.7.2	Fogyóeszközök	16	Kenőanyagokkal kapcsolatos igényekre vonatkozó szöveg törlése
2.18	Diagnosztika	21	e-kerékpár hozzáadása az YDT diagnosztikai díjhoz
-	You szolgáltatások		Törölve: irányelvek kézikönyve
3.4	Igénytípusok, fedezet és követelmények	25	A és T munkakövetelmények hozzáadása
5.10	Felhatalmazott kereskedő személyzete	30	Új képesítési szint hozzáadása, elektromos járművekre vonatkozó képesítés hozzáadása
A-3	YMFW fedezet és kivételek	36	e-kerékpár hozzáadása
A-3.2	A fedezettel kapcsolatos kivételek	38	RoyPow akkumulátorok hozzáadása
A-5	Az A és T jótállási igénytípusok áttekintése	42	A 2021.01.31-ig értékesített, fedezet alá tartozó alkatrészek törlése

© Yamaha Motor Europe N.V.

Minden jog fenntartva

Az egyes különálló anyagokra vonatkozó ellentétes rendelkezés hiányában a jelen kiadványt vagy annak bármely részét a szerző előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül tilos sokszorosítani, másolni, módosítani vagy átírni.

TÁRGYMUTATÓ

Fogalom meghatározások	6
Yamaha jótállási programok	8
1. Yamaha jótállási programok	9
1.1 A visszaküldés joga:	9
1.2 Jogi garancia	9
1.3 Eladás utáni felelősségek/hibás termékek.....	9
1.4 Mit kifogásolhat a vásárló?	10
1.5 Jogi garanciák és jótállások végrehajtása az egyes országokban.....	11
2. Yamaha Motor Factory Warranty (YMFw, Yamaha Motor gyári jótállás)	12
2.1 Mi a YMFw?	12
2.2 Jótállás kezdő dátuma	12
2.3 Fedezet.....	13
2.4 A fedezet feltételei	14
2.5 Jótállási fedezet Európán belüli határátlépéskor	14
2.6 Kivételek a jótállás hatálya alól	15
2.7 Kopó alkatrészek és fogyóeszközök.....	15
2.8 A jótállási idő vége.....	17
2.9 Igénytípusok.....	17
2.10 Előzetes jóváhagyás	18
2.11 Igény benyújtása	19
2.12 Igényelt alkatrészek	19
2.13 Igények elutasítása	20
2.14 Felhatalmazott javító	20
2.15 Igényinformációk.....	20
2.16 Igényrendszerek	21
2.17 Diagnosztika.....	21
2.18 Ismételt javítások	21
2.19 Normaidők, munkakódok és munkacsoportok	22

2.20	Alvállalkozói javítások/bérmunkák	22
2.21	Rezsióradíj	22
2.22	Yamaha különleges kiadások, és jogi személyek közötti (Business to Business) átváltások.....	23
3.	Alkatrészek és tartozékok jótállása (A és T jótállás)	24
3.1	Mi az A és T jótállás?	24
3.2	Alkatrész-jótállás	24
3.3	Alkatrész-visszaküldési eljárás:	24
3.4	Igénytípusok, fedezet és követelmények:.....	25
3.5	Az A és T munka költségtérítésére vonatkozó követelmények:	25
3.6	Igények elutasítása	25
4.	E-kereskedelem	26
4.1	Jótállási igények és E-kereskedelem	26
4.2	Alkatrész visszaküldési eljárás és E-kereskedelem.....	26
5.	Kereskedői közlemény	27
5.1	Kereskedői kiadvány.....	27
5.2	Igénylési folyamat	28
5.3	Cserealkatrészek	28
5.4	A felhatalmazott kereskedés felelősségei.....	29
5.5	A termék összeszerelése / nullszerviz (PDI).....	29
5.6	Új termékek és alkatrészek átadása	29
5.7	A felhatalmazott kereskedések személyzete:	30
5.8	A javítás minősége	30
5.9	Piaci visszajelzések, vagy javaslatok	31
5.10	Felelősségre vonhatóság / Felelősség.....	31
6.	Jótállási ellenőrzés.....	32
7.	Felelősség és / vagy anyagi károk.....	34
7.1	A felhatalmazott kereskedő feladata	34



Melléklet	35
1. YMFW fedezet és kivételek	36
1.1 Fedezet.....	36
1.2 Kivételek.....	38
2. Problémacsoport.....	41
3. Az A és T jótállási igénytípusok áttekintése	42
4. A és T jótállás: A felhatalmazott kereskedő felé jelzett visszautasítási kódok	45

Fogalom meghatározások

Felhatalmazott kereskedő(k)	A Yamaha által, a termék(ek), alkatrész(ek) és szolgáltatások értékesítésére felhatalmazott cég az adott piac meghatározott területén.
Természetes személyeknek szóló (B2C) karbantartási kalkulátor	Természetes személyeknek szóló (Business to Consumer; röviden: B2C), az YMPULSE-on keresztül elérhető karbantartási kalkulátor.
BES	Alap európai norma
Jogi személyek közötti (Business to Business; röviden: B2B) átváltások	Az LMC bizottság által jóváhagyott, kereskedelmi szervezetek által szakmai célra használt vagy kormányok által kormányzati célra használt termék(ek).
Kartonszám / csomagszám	A kartondoboz egyedi sorozat azonosítószáma, amelyet a Yamaha rendszerei használnak.
Kompensációs kártérítés Vagyoni kár	Anyagi kár minden olyan kár, amelyet a biztosító nem fizetett meg az áldozat biztosítási igénye alapján, és amelyet az elkövető ugyanazon tényekből vagy eseményből eredő polgári per során megtéríthet az áldozatnak, kivéve a büntető kártérítést, a fájdalomból, szenvedésből, mentális szorongásból, vagy üzleti veszteségből elszenvedett kárt kivéve. (forrás: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Felhasználói kézikönyveket és utasításokat tartalmazó dokumentációs portál
Ügyfél / vásárló	A Yamaha-tól vagy a felhatalmazott kereskedőtől - amelyik alkalmazható - beszerzett termék(ek), alkatrész(ek) vagy szolgáltatás átvevője. Az átvevő alatt az üzletek közti és egy üzlet és az állam közti tevékenységek hivatalos képviselőjét is beleértve.
Forgalmazó(k)	A YMENV által fizetett jogi személy, akinek joga van a járműveket és alkatrészeit értékesíteni az adott piacon.
Ingyen	Térítésmentesen.
KIT / CSOMAG	Előre meghatározott alkatrészek csoportja, amelyet egy cikkszám alatt árulnak és gyakran egy általános javítási szolgáltatás egyszerűsítésére, vagy termék(ek) különleges kiadásához csoportosítanak.
Felelősség / felelős	Valamiért vállalt jogi felelősség állapota / az a tény, hogy valaki <i>jogilag felelős</i> valamiért. (forrás: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Local Modification Committee (Helyi Módosítási Bizottság)
Piac	Az a terület, ahol a forgalmazónak joga van a terméke(ke)t, az alkatrész(ek)e)t és a szolgáltatásokat értékesíteni.
NPCWA	Nominated Person in Control of the Work Activity (A munkatevékenység irányítására kijelölt személy)
Alkatrész(ek)	Eredeti Yamaha alkatrész(ek), tartozékok, kiegészítők vagy ruházati cikkek, amelyeket a Yamaha gyárt és/vagy kezel.
Alkatrész-visszaküldés	A teljesen elveszett, az érkezéskor részben hiányos, sérült, vagy rosszul rendelt alkatrészek kezelésének folyamata.
Alkatrész-jótállás	Jótállás vonatkozik azokra az alkatrészekre, amelyek jellemzői a használat során eltérnek a megadott adatoktól, vagy meghibásodnak.
Nullszerviz (PDI)	Kiszállítás előtti átvizsgálás.

Termék(ek)	A Yamaha által gyártott jármű(vek), amelye(ke)t a vásárló azonnal használatba vehet.
Kiskereskedelem	Egy cég elad egy terméket egy adott vásárlónak az ő személyes használatára.
Szervizportál	Yamaha Műszaki kiadványok portálja, ahol a termék(ek) és alkatrész(ek) specifikus műszaki adatait, a visszahívási információkat és a műszaki kézikönyveket tárolják.
Szolgáltatás(ok)	A karbantartással és javítással összefüggő tevékenységek.
Járműazonosító szám (VIN)	A termékekbe beültetett járműazonosító-szám.
Jótállási szabályzat	Szárazföldi termékekre vonatkozó általános irányelvek, amelyek a jótállási folyamatot szabályozzák, például a jótállásra kötelezett árucikk definícióját, a jótállás időtartamát, vagy a visszaigénylési folyamatot. Ezeket az irányelveket a YMENV és YMC határozza meg.
Jótállási regisztráció dátuma	Az a dátum, amikor a termék(ek), vagy alkatrész(ek) jótállási ideje kezdődik.
Jótállás hatálya alá tartozó javítás(ok)	A jótállási irányelvekben meghatározott követelményeknek megfelelő bármilyen javítás.
Yamaha	A Yamaha Motor Europe N.V., a Yamaha Motor Co., Ltd. forgalmazójának gyűjtőneve.
Yamaha különleges kiadások	A Yamaha-motor.eu/xx honlapokon hirdetett termék(ek) és alkatrész(ek) bármilyen kombinációja, amelyek esetében az alkatrész(ek) és termék(ek) összeszerelését a felhatalmazott kereskedő végzi, a vásárlónak való átadás előtt.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: Japánban működő japán multinacionális vállalat és konglomerátum, amely termékek, alkatrészek és szolgáltatások nagyon széles választékát biztosítja.
YMENV	A Yamaha Motor termékeinek marketing és eladási tevékenységeiért a Yamaha Motor Europe N.V., az európai vezérképviselőt felelős Európában.
YMEW	Yamaha Motor Extended Warranty (Yamaha Motor kiterjesztett jótállás).
YMFW	Yamaha Motor Factory Warranty (Yamaha Motor gyári jótállás).
YPEC	Yamaha alkatrészek elektronikus katalógusa

Yamaha jótállási programok

A Yamaha büszke a jótállási programjaira és hiszi, hogy ezek nagy segítséget jelentenek az Ön számára. A Yamaha jótállási programok segítenek megőrizni a kereskedések versenyképességét, fokozzák az ügyfelek elégedettségét, valamint elősegíti a Yamahának a minőségi színvonal folyamatos megfigyelését és javítását. Úgy terveztük, hogy a kereskedések könnyedén tudják azt használni, hozzájárulva a magas fokú ügyfél-elégedettséghez.

Felhatalmazott kereskedőként, Ön a vásárlókkal való kapcsolattartás központjában van. Ebből kifolyólag a Yamaha jótállási irányelvek megértése elengedhetetlen, hogy kiváló szolgáltatásokat nyújthasson ügyfelei számára.

Ez az irányelvek útmutatója ismerteti az összes Yamaha által forgalmazott, szárazföldi Yamaha termékre és alkatrészeire vonatkozó különböző jótállási programokat. Minden érdekelt félnek, aki a Yamaha jótállási programhoz köthető, ismernie kell ezeket az irányelveket, hogy megfelelő, vásárlóközpontú módon tudja kezelni a jótállási igényeket.

A jelen irányelvben ismertetett kötelezettségek és felelősségek elmulasztása a jótállási fedezet megszegését eredményezheti.

Az ebben a kézikönyvben ismertetett irányelvek 2023. január 1-től érvényesek és helyettesítenek minden más/korábbi szárazföldi Yamaha termékekre vonatkozó irányelvet/jótállási kézikönyvet és egyéb megosztott információt.

Szervizosztály

Yamaha Motor Europe N.V.

1. Yamaha jótállási programok

Forrás:

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

1.1 A visszaküldés joga:

Ha Ön online, vagy más, távoli kommunikációs csatornán keresztül (*telefonon, e-mailben,*) értékesít egy terméket, vagy szolgáltatást egy ügyfélnek, vagy kívül az üzletén (*például házaló ügynökön keresztül*), a vásárlónak joga van 14 napon belül visszaszolgáltatni a terméket, vagy lemondani a szolgáltatást. Ezt néha kihúlési, vagy visszavonási időszaknak nevezik. A fogyasztónak nem kell megindokolnia, vagy igazolnia döntését.

1.2 Jogi garancia

Az európai törvény előírja, hogy Ön, mint az eladó fél, minimum 2 év garanciát (jogi garanciát) vállaljon a fogyasztónak a termékre, annak meghibásodására, ha az nem úgy néz ki, vagy nem úgy működik, mint ahogy azt meghirdették. Némely országokban a nemzeti törvények hosszabb garanciaidőt is előírhatnak.

1.3 Eladás utáni felelősségek/hibás termékek

Ha az eladott termék meghibásodik - vagy nem úgy néz ki, nem úgy működik, mint ahogy meghirdették - a jogi garancia időtartamán belül Ön felelős ennek kezeléséért. Néhány országban ez akkor is így van, ha Ön a termék gyártója.

Mikor kérhet a vásárlója jogorvoslatot?

Ne felejtse el, hogy Ön jogilag kötve van bármely hivatalos kijelentése által, amelyet a termékekre tett, különös tekintettel a hirdetésekre és feliratokra. Ha Ön egy viszonteladó, a vásárlói jogorvoslatot kérhetnek az európai törvény jogi garanciára vonatkozó cikkelye alapján, amennyiben a termék:

- nem egyezik meg a termékleírásban szereplő termékkel,
- tulajdonságai különböznek a meghirdetett, vagy a vásárlónak bemutatott terméktől,
- nem felel meg a célnak - akár az alap céljának, vagy egy olyan különleges célnak, amiben megegyeztek a vásárlóval,
- nem felel meg azoknak a minőségre és teljesítményre vonatkozó elvárásoknak, amelyek egy hasonló ugyanilyen terméktől elvárható,
- nincs megfelelően összeszerelve - akár Ön, akár a vásárló végezte az összeszerelést az utasítások hiányossága miatt

Ha tájékoztatja a vásárlót a termék minőségi problémájáról, azután ők nem élhetnek jogorvoslattal azzal a kifejezett problémával kapcsolatban. Az ezzel kapcsolatos kommunikációnak írásban kell megtörténnie.

1.4 Mit kifogásolhat a vásárló?

A vásárlónak joga van költségmentesen (postaköltség, munkadíj, anyagár stb.) a következők közül valamelyiket kérni Öntől, mint eladó féltől:

- a termék(ek) megjavítása
- a termék(ek) kicserélése
- árcsökkentés
- a szerződés felbontása és teljes visszatérítés (néhány országban a szerződéstől nem lehet elállni kisebb hiba pl. egy karcolás esetén)

1.4.1 Javítás, vagy csere

A legtöbb országban "jogorvoslati hierarchia" van. Ez azt jelenti, hogy a vásárló elsődlegesen a javítást kérheti, vagy ha az nem lehetséges (pl. túl költséges), akkor a cserét. Ezt a lehető legrövidebb idő alatt kell megtennie, a lehető legkevesebb kényelmetlenséget okozva a vásárlónak.

1.4.2 Árcsökkenés, vagy teljes visszatérítés

Egy másik lehetőség, hogy árcsökkenést, vagy teljes visszatérítést ajánl fel a vásárlónak, de csak akkor, ha a javítás, vagy a csere nem lehetséges:

- a termék/hiba természeténél fogva túl költséges lenne
- rendkívül kényelmetlen lenne a vásárlónak
- nem tudná megfelelő idő alatt elvégezni

1.5 Jogi garanciák és jótállások végrehajtása az egyes országokban

Az EU jog előírja, hogy a fogyasztónak legalább 2 év garanciát (jogi garancia) kell kapni. Némely országokban a nemzeti törvények hosszabb garanciaidőt is előírhatnak. További információk az alábbi hivatkozás segítségével érhetők el:

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



2. Yamaha Motor Factory Warranty (YMFW, Yamaha Motor gyári jótállás)

2.1 Mi a YMFW?

A YMFW egy globális Yamaha jótállási termék, ahol a Yamaha azt vállalja, hogy kompenzálja a felhatalmazott kereskedők költségeit, amelyek a jogi jótállási kötelezettségeikből származnak a vásárló felé; ez olyan igényeket jelent, amelyek a Yamaha termékek hibáiból fakadnak.

2.2 Jótállás kezdő dátuma

A felhatalmazott kereskedőnek minden terméket (beleértve az elektromos járművek leválasztható akkumulátorait is) regisztrálni kell a Yamaha rendszereibe az eladás során vagy még előtte, hogy megállapítható legyen a jótállás kezdeti dátuma. A termék regisztrációja a következőket jelenti:

- 2.2.1 Lehetővé teszi a Yamaha számára, hogy megismerje a vásárló adatait, ami kritikus lehet egy biztonságot érintő visszahívás esetén.
- 2.2.2 Megerősíti a márkakereskedés felelősségét a Yamahával kötött megállapodás alapján.
- 2.2.3 Értesíti a Yamahát a kiskereskedelmi eladási tevékenységről, amely befolyásolhatja a juttatásokat, amelyeket az értékesítést ösztönző programok alapján kap a kereskedés.
- 2.2.4 Tájékoztatja a Yamahát a regisztráció dátumáról; azon a napon, amikor a terméket eladják az első vásárlónak. Ugyanezek a feltételek vonatkoznak a felhatalmazott kereskedők tesztjárműveire is.
- 2.2.5 Tájékoztatja a Yamahát a jótállás kezdeti dátumáról; azon a napon, amikor a terméket átadják az első vásárlónak, (ún. kulcsátadás). Ez magába foglalja a felhatalmazott kereskedők tesztjárműveit is.
- 2.2.6 Feloldja az ECU-t a regisztrált PTW egységre vonatkozóan.

MEGJEGYZÉS: A(z) 2.2.4 és 2.2.6 pontokban említett tevékenységek között nem telhet el 14 naptári napnál hosszabb idő

2.3 Fedezet

A Yamaha gondoskodik az alábbiakról és azokért felelősséget vállal, feltéve, hogy a vásárló benyújtotta a panaszát, a felhatalmazott kereskedő és a vásárló is eleget tett kötelezettségének és teljesítette a meghatározott YMFV feltételeket:

- 2.3.1 A Yamaha korlátozott jótállást vállal az általa forgalmazott új termékekre Európán belüli használatra, amennyiben a felhatalmazott kereskedő regisztrálta azokat.
- 2.3.2 A Yamaha kompenzálja a felhatalmazott kereskedők munkadíját, és ingyen biztosítja az alkatrészeket, ahol ezt a törvény lehetővé teszi, azoknál a hibáknál, amelyeket a Yamaha gyári anyag-, vagy összeszerelési hibának ítél, és a megadott jótállási időn belül történtek, függetlenül a tulajdonos megváltozásának tényétől.
- 2.3.3 Biztosítja, hogy korlátozott jótállási nyilatkozat álljon rendelkezésre a vásárlónak történő értékesítés előtt, alatt és után, ismertetve azt, hogy mire vonatkozik, és mit zár ki, valamint a vonatkozó időtartamot.
- 2.3.4 A Yamaha fenntartja a jogot, hogy végleges döntést hozzon minden jótállási kérelemről, amelyet a felhatalmazott kereskedők nyújthatnak be.
- 2.3.5 A termékhiba helyrehozásánál felhasznált alkatrészekre vonatkozó jótállási fedezet a termékhez tartozó jótállás befejező dátumával ér véget

Részletes információ arról, hogy egy adott termék esetében mire vonatkozik a jótállás és mik a kivételek: 3. melléklet.

2.4 A fedezet feltételei

- 2.4.1 A terméke(ke)n rajta vannak az eredeti gyártói azonosító jelek.
- 2.4.2 A kicserélendő alkatrész része az eredeti terméknek.
- 2.4.3 A vásárló igazolja, hogy eleget tett a termék kezelési útmutatójában, illetve az alkatrész(ek)hez tartozó használati/szerelési útmutatóban foglaltaknak.
- 2.4.4 A javításokat és cseréket felhatalmazott kereskedők végezték a Yamaha előírásai szerint.
- 2.4.5 Az elvégzett karbantartási munkálatokról szóló igazolás tárolva van és rendelkezésre áll. A karbantartási munkálatok igazolásának módjai: a Yamaha digitális szerviz feljegyzése (Digital Service Record), a termék jótállási és szervizfüzete, vagy egy javítási/karbantartási számla.
- 2.4.6 Az észlelt meghibásodás után, amilyen hamar csak lehet, be kell mutatnia a terméket vagy az alkatrész(eke)t a felhatalmazott kereskedőnek.
- 2.4.7 Igazolnia kell a vásárlás tényét egy számlával, ha a felhatalmazott kereskedő nem tudja ellenőrizni a jótállási idő kezdetét az YMPULSE rendszerben, vagy a saját irányítási rendszerében.

2.5 Jótállási fedezet Európán belüli határátlépéskor

A termékre vonatkozó jótállás globális és a Yamaha kiterjedt szervizhálózattal rendelkezik, így képes kezelni ezt a jótállási terméket. Bármelyik felhatalmazott kereskedő képes jótállási javításokat végezni, még akkor is, ha a vásárló, a termékkel egy másik országból érkezik.

Határátlépéskor Európában, vagy valamelyik Európán kívüli piacon:

Normál körülmények között, ahogy azt a Yamaha meghatározta: egyik vásárlónak sem kell fizetnie a jótállás hatálya alá tartozó, és felhatalmazott kereskedő által elvégzett javítások után. Ha szükséges, felveheti a kapcsolatot a helyi viszonteladóval a termék, vagy alkatrész hibájával kapcsolatban, hogy minden idegen vásárlónak is ugyanazt a szolgáltatást nyújtsa, mint a helyieknek.

2.6 Kivételek a jótállás hatálya alól

A YMFW nem vonatkozik olyan hibák javítására, vagy cseréjére, amelyek a következő okokból kifolyólag keletkeztek:

- 2.6.1 Más termékekből származó alkatrészek használata nem megengedett akkor sem, ha az alkatrészhiányból, diagnosztikai célból, vagy bármi más célból történt.
- 2.6.2 A termék(ek), vagy alkatrész(ek) módosítása, vagy abból eredő meghibásodás.
- 2.6.3 Normál karbantartás és időszakos átvizsgálás, és az ezekhez felhasznált alkatrészek, továbbá az ezekből eredő károk
- 2.6.4 Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodások.
- 2.6.5 Versenyszerű, vagy ahhoz hasonló használatból eredő meghibásodások.
- 2.6.6 Vis major, tűz, ütközés, vagy baleset okozta károk.
- 2.6.7 Nem eredeti, vagy a Yamaha által nem jóváhagyott alkatrészek, vagy tartozékok által okozott meghibásodások.
- 2.6.8 A Yamaha logisztikai partnerétől eltérő szállító, vagy nem megfelelő tárolás által okozott kár.
- 2.6.9 A Yamaha nem felelős a kiesett időért, használatért, szállítási költségeikért, kényelmetlenségért, vagy bármely más esetleges, vagy következményes károkért, kivéve, ha a helyi törvények mást nem írnak elő.

A YMFW érvényét veszti, ha:

- 2.6.10 A terméket eltulajdonították, vagy valamelyik biztosítótársaság leírta.

2.7 Kopó alkatrészek és fogyóeszközök

A jármű használata során kopásnak és fogyásnak kitett alkatrészek. Ezeket az alkatrészeket nem fedezi a jótállás. Megtörténhet, hogy ilyen alkatrészeket is kell cserélni egy jótállás alatt végzett javítás során. Ebben az esetben ezeknek az alkatrészeknek a költségét is vissza lehet igényelni. A Yamaha előzetes jóváhagyása szükséges.

2.7.1 Fogyó és kopó alkatrészek

- Valamennyi izzó.
- Ékszíjak, lánctalpak (hómobiloknál), hajtószíjak és szíjkerekek.
- Meghajtólánc és lánckerekek.
- Kerék-kiegyensúlyozás.
- Gumiabroncsok. A Yamaha átadja a vásárlónak az eredeti gumiabroncsgyártó jótállását. A felhatalmazott kereskedőnek kell megoldania a vásárló problémáját a gumiabroncs gyártójának képviselőjével.
- Beállítások, beleértve a következőket, de nem kizárólag ezeket: Összes világítótest, karok, ülés(ek), felfüggesztés, emissziós/üzemanyag rendszerek és bowdenek.
- Termosztát.
- Fékbetétek, féktárcsák, kuplungtárcsák és más súrlódó alkatrészek, ha a cserét a kopás és elhasználódás miatt kell elvégezni, de a jótállás vonatkozik rájuk, ha gyártási hiba miatt kell cserélni őket a YMFV időtartama alatt.
- Festett alkatrészek kőfelverődés, vagy más külső behatás okozta sérülései.

2.7.2 Fogyóeszközök

- Olajok és kenőanyagok*
- Olaj- és levegőszűrők
- Gyújtógyertyák
- Fagyálló (hűtőfolyadék)*
- Üzemanyag-adalékok
- Üzemanyag
- Fékfolyadék*
- Elülső villa olajtömítése
- YAMALUBE, vagy ezzel egyenértékű más márkájú ápolótermékek
- Kisebb szerviz rezsianyagok pl. tisztítószeres stb.



(*): A kenőolajok, fék/kuplungfolyadékok és hűtőfolyadékok elszámolhatók, ha jótállási javítás miatt kell őket cserélni. Csak YAMALUBE cserefolyadékok számolhatók el. Az igényekben a termékspecifikus szervizkönyvben jelzett mennyiségeknek kell szerepelniük.

2.8 A jótállási idő vége

Megtörténhet, hogy a vásárló bejelent egy jótállás hatálya alá tartozó hibát, amelyet már nem lehet elhárítani a jótállás lejáratá előtt. Ezekben az esetekben értesíteni kell a Yamahát, hogy biztosítsa, hogy elfogadja az igényt elbírálásra.

2.9 Igénytípusok

Fontos, hogy a kárigény benyújtása előtt határozza meg a probléma, vagy hiba jellegét. A termék meghibásodhat az élettartama különböző fázisaiban. A megfelelő kiváltó ok analízis és utánpótlás érdekében a Yamaha úgy döntött, hogy háromféle igényt különböztet meg.

Minden igénytípus egy adott élettartam-periódushoz köthető:

- 2.9.1 Szállítási sérülés (DT): A felhatalmazott kereskedő sérülten kapta meg a terméket. Ezek az igények adatokat generálnak a Yamaha és a címzett között működő szállítmányozó teljesítményével kapcsolatban. Ezért rendkívül fontos ellenőrizni a termék épségét a leszállítás pillanatában.

MEGJEGYZÉS: Ha nem ellenőrzi a terméket a leszállításkor, és nem jelenti a sérüléseket a szállítási dátumot követő 7 napon belül, az a reklamáció elutasítását és/vagy a korábbi jóváhagyott igények megfordítását vonhatja maga után.

- 2.9.2 Nullkilométeres igény (ZM): A felhatalmazott kereskedő hibát, vagy hiányzó alkatrészt talál a nullszerviz (PDI) során, amely befolyásolja a termék biztonságos, vagy legális használatát.

Kivételek:

- A kezelési útmutató nyelve nem megfelelő, vagy nem az adott termékről szól. Ez egy értékesítési hiba, így a forgalmazó értékesítési osztályát kell megkeresni a probléma kezeléséért.
- Ha a termék részeként értékesített eredeti tartozék, ruházati cikk, vagy kiegészítő hibásodik meg, vagy sérül meg szállításkor, akkor azt a következő fejezetben leírt módon lehet kezelni: *Alkatrészek és tartozékok jótállása (A és T jótállás)*

2.9.3 Normál igény / vásárlói jótállás hatálya (NC): A vásárló, vagy a felhatalmazott kereskedő olyan hibát talál egy használatban lévő terméken, amely korlátozza a termék megfelelő és/vagy biztonságos használatát. Ha a termék részeként értékesített eredeti tartozék, ruházati cikk vagy kiegészítő hibásodik meg, akkor azt a következő fejezetben leírt módon lehet kezelni: *Alkatrészek és tartozékok jótállása (A és T jótállás)*

2.10 Előzetes jóváhagyás

Néhány javítás esetében, ahogy azt lent felsoroltuk, szükség van a forgalmazó előzetes jóváhagyására. Ha elmulasztja az előzetes jóváhagyás megkérését, akkor a jótállási igényt nem téríti meg a gyártó. Javítások, amelyek előzetes jóváhagyást igényelnek:

- 2.10.1 2500€ feletti becsült értékű szállítási sérülések.
- 2.10.2 Ahol azt egy műszaki kiadvány előírja (*Kereskedői hírlevelek, és kiadványok a szervizportálon*).
- 2.10.3 Fődarabcsere, például motor és váz, vagy olyan javítás, amelynek a költsége megegyezik, vagy magasabb a termék meghibásodáskori értékénél.
- 2.10.4 Olyan alkatrészek cseréje, amelyek nem elérhetők a Yamahától, vagy egy másik felhatalmazott kereskedőtől, és így nem végezhető el a javítás költséghatékonyan.

2.11 Igény benyújtása

Minden igényt el kell küldeni a Yamahának a javítás befejezése előtt, hogy a kereskedő megkaphassa a szükséges alkatrészeket a jótállási javításhoz. Az igényeknek pontosnak kell lenniük és alá kell támasztani a vásárló panaszait tartalmazó kereskedői feljegyzéssel. Egnél több javítás esetén minden javításról külön-külön igényt kell benyújtani. Ha egy igényen belül több javítást igényel, azt el fogják utasítani.

2.12 Igényelt alkatrészek

- 2.12.1 Az igény jóváhagyása után a Yamaha lesz az igényelt alkatrészek tulajdonosa. Az igényt benyújtónak kötelessége az alkatrészeket a cserealkatrész csomagolásában felcímkézve 90 napig megőrizni. A címkének a következőket kell tartalmaznia: Kartondoboz azonosítószám, vagy vázszám, az YMPULSE-ban szereplő jótállási igény száma és az igény dátuma.
- 2.12.2 A Yamaha kérheti bizonyos igényelt alkatrész(ek) visszaküldését vizsgálatra. Ilyen esetben az igénylő az alkatrész visszaküldésére vonatkozó kérelmet kap e-mail, vagy telefonhívás, vagy YMPULSE üzenet formájában, amely részletesen tartalmazza a gyorsan visszaküldésre kért alkatrész(ek)e)t. Az igényt benyújtónak kötelessége az igényelt alkatrészeket a cserealkatrész csomagolásában 30 napon, vagy a megadott időn belül visszaküldeni. Az igény elutasításra/felterhelésre kerül, ha az alkatrészek 30 napon, vagy a megadott időn belül nem érkeznek meg.
- 2.12.3 Az alkatrész(ek) tárolását, visszaküldését és selejtezését, és a folyadékok ártalmatlanítását a helyi környezetvédelmi szabályokkal összhangban kell elvégezni.

2.13 Igények elutasítása

- 2.13.1 Ha a mellékelt információ és/vagy az alkatrészek visszaküldése nincs összhangban ezekkel az irányelvekkel, akkor az igény értéke visszaterhelésre kerül. Ha a Yamaha kéri bizonyos igényelt alkatrész(ek) visszaküldését vizsgálatra: Az alkatrész(ek)e)t lehet, hogy visszaküldik az igénylő félnek.
- 2.13.2 Ha egy felhatalmazott kereskedő az igény elutasítását indokolatlannak tartja, kérheti a visszaállítást. A felhatalmazott kereskedőnek fel kell vennie a kapcsolatot a forgalmazóval. Az alkatrész(ek)e)t és a dokumentumo(ka)t a forgalmazó utasításai szerint kell kezelni.
- 2.13.3 Az elutasított és az igényt benyújtó felhatalmazott kereskedőnek visszaküldött alkatrész(ek)e)t tilos újra felszámítani a vásárlónak.
- 2.13.4 Az igény visszautasításáról a felhatalmazott kereskedő az YMPULSE rendszeren, vagy az országspecifikus kereskedői portálon keresztül értesül.

2.14 Felhatalmazott javító

Csak a felhatalmazott kereskedők kapnak teljeskörű műszaki támogatást a Yamahától, és csak ők végezhetnek jótállás hatálya alá tartozó javításokat a YMFW feltételei értelmében. Ezeknek a felhatalmazott kereskedőknek műszaki támogatást kell nyújtaniuk a Yamaha nevében ingyen a vásárlók számára.

2.15 Igényinformációk

A felhatalmazott kereskedőtől az igény megfelelő elbírálásához szükséges minimális információk megértése: lásd az YMPULSE útmutatót.

2.16 Igényrendszerek

A felhatalmazott kereskedő minden jótállási igényt a hivatalos Yamaha intranet rendszeren keresztül nyújtja be: YMPULSE. Az YMPULSE rendszernek van egy kézikönyve, amely ismerteti, hogyan kell a felhatalmazott kereskedőnek használnia a rendszert az igények benyújtásához a Yamaha felé. A forgalmazó munkatársai a kereskedőtől beérkező igényeket YMPACT és YMPULSE rendszerekben bírálják el.

Az YMPULSE támogatási kézikönyvei a következő helyen találhatóak:

2.16.1 Felhatalmazott kereskedő YMPULSE kézikönyve (másolja be a linket a keresőbe):

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

2.17 Diagnosztika

2.17.1 A diagnosztikai rendszer által a diagnosztikai folyamat során megjelenített hibakódokat rögzíteni kell a munkalapon, és digitális feljegyzésként meg kell őrizni a Yamaha diagnosztikai eszközben (YDT).

2.17.2 A felsorolt javítási normaidők egy ésszerű diagnosztikai időt is tartalmaznak. További diagnosztikai idő igényelhető az adott normaidő kódon keresztül, ha a YDT használatára is szükség volt. Ennek a YDT használatnak az igazolására is szükség van, és ezt be kell nyújtani a forgalmazónak, ha az kéri az igény megfelelő elbírálásához.

2.17.3 A dinamikus próbákat (*próbakör, próbapad, dinó pad, versenypálya*) nem lehet elszámolni a jótállás hatálya alatt, kivéve, ha a Yamaha előre jóváhagyta.

2.18 Ismételt javítások

Ha egy korábban már elvégzett javítást emberi mulasztás, hiányos diagnosztika vagy nem megfelelő javítási módszerek alkalmazása miatt ugyanannak a felhatalmazott kereskedőnek ismét el kell végeznie, akkor az ezzel kapcsolatos felelősség az eredeti javítást végző személyt terheli, és az ilyen javítások költségeit nem lehet visszaigényelni, a Yamaha visszakérheti a korábbi igények költségeit is.

2.19 Normaidők, munkakódok és munkacsoportok

A jótállási munkák költségtérítése az YMPULSE-ban vagy az országspecifikus kereskedői portálon kiválasztott feladatkódok (job codes) és feladatcsoportok (job groups) alapján történik, az Ön jóváhagyott jótállási munkadíjának a figyelembevételével. A munkáknál megadott normaidőben minden művelet benne van, amely a feladat elvégzéséhez szükséges. Például; a forgattyú tengely cseréjének normaideje tartalmazza a motor szétszerelését, tisztítását, a tömítések cseréjét és az összeszerelést. Ugyanígy a fojtószelepház cseréjének normaideje tartalmazza a szinkronizálást is. A(z) 2. melléklet tartalmazza a használatos munkakód és munkacsoport listákat.

2.20 Alvállalkozói javítások/bérmunkák

Néha szükséges lehet szakértő alvállalkozók bevonása bizonyos javítások hatékony elvégzéséhez. Ahol alvállalkozói javítások szükségesek, a következő feltételeknek kell teljesülniük:

- 2.20.1 Az alvállalkozó a megfelelő Yamaha javítási utasítások alapján köteles elvégezni a jótállási javítást.
- 2.20.2 Az alvállalkozó által elvégzett munka igényelt költsége nem lehet több, mint amennyibe a javítás került volna, ha a felhatalmazott kereskedő, alkatrészcserevel végezte volna el a javítást.
- 2.20.3 Nem eredeti alkatrészek csak a Yamaha előzetes írásbeli jóváhagyása után építhetők be.
- 2.20.4 Az alvállalkozótól származó minden számla, vagy más idevonatkozó dokumentum másolatát mellékelni kell a jótállási igényhez az YMPULSE rendszerben, mellékletként feltöltve.

2.21 Rezióradíj

A felhatalmazott kereskedő a YMFW rezióradíjból és a Yamaha normaidőkből számított munkadíjat számolhatja el. A konkrét YMFW rezióradíjat a forgalmazó határozza meg, és közli az adott piacon.

2.22 Yamaha különleges kiadások, és jogi személyek közötti (Business to Business) átváltások

Yamaha különleges kiadások: A termék alapfelszereltségű alkatrészének/alkatrészeinek meghibásodása esetén az igény a jelen YMFW irányelv értelmében kezelhető. Az YPEC elektronikus alkatrészek rendszerében található alkatrész-katalógust kell használni referenciaként, ami azt jelenti, hogy az alkatrészek szerepelnek a termékspecifikus alkatrész-katalógusban.

Azoknak az alkatrészeknek a meghibásodása esetén, amelyek a Yamaha különleges kiadásának alkatrészei, de nem szerepelnek az alkatrész-katalógusban, az *A és T jótállási program* értelmében kell kezelni az igényt.

Üzletek közti átalakítások: Az igénylési folyamat megegyezik a Yamaha különleges kiadások igénylési folyamatával, kivéve azokat a meghibásodásokat, amelyek a felelős kereskedő által biztosított alkatrészekre, vagy munkára vezethetők vissza. A helyi forrásokból beszerzett alkatrészek és/vagy munkák okozta meghibásodásokért a forgalmazó felel.

3. Alkatrészek és tartozékok jótállása (A és T jótállás)

3.1 Mi az A és T jótállás?

A YMFW jótálláson kívül, amely fedezi a termékkel megvásárolt alkatrész(ek) jótállását; van egy külön jótállási eljárás a felhatalmazott kereskedőtől, vagy E-kereskedelem útján a vásárlók által külön vásárolt alkatrészekre.

Az alkatrész és tartozék jótállás (A és T jótállás) a Yamaha által gyártott, vagy kezelt alkatrészek jótállásának és visszaküldési folyamatának összefoglaló elnevezése. A Yamaha azt vállalja, hogy kompenzálja a felhatalmazott kereskedő és a forgalmazó költségeit, amelyek a jogi jótállási kötelezettségeikből származnak a vásárló felé, olyan igényeket, amelyek az alkatrész(ek) hibáiból fakadnak.

FONTOS:

A(z) 1. fejezetben (*Yamaha Motor Factory Warranty (YMFW, Yamaha Motor gyári jótállás)*) meghatározott irányelvek érvényesek az alkatrészjótállásra is. Ebben a fejezetben az A és T jótállás, valamint a(z) 1. *Yamaha Motor gyári jótállás (YMFW)* című rész közötti különbségeket ismertetjük.

3.2 Alkatrész-jótállás

A Yamaha alkatrész-jótállás akkor kezdődik, amikor a végfelhasználó megvásárolta az alkatrészt.

3.3 Alkatrész-visszaküldési eljárás:

A Yamaha akkor fedezi a visszaküldési tevékenység költségeit, ha:

- a teljes alkatrészrendelés hiányzik,
- egy egység alkatrésze hiányzik,
- az alkatrész(ek) megsérültek a szállításkor,
- az alkatrész(ek)e)t rosszul/hibásan rendelték.

3.4 Igénytípusok, fedezet és követelmények:

Az alkatrész-jótálláshoz és alkatrész visszaküldési eljáráshoz egyedi igénytípusra van szükség, hogy beazonosítható legyen a hiba típusa, amivel az igénylő találkozott, így gyorsan és megfelelően utánkövethető, és időben elkerülhetők a későbbi esetek.

Háttér: Minden igénytípushoz más hibák tartozik (*logisztika, minőség, csomagolás, tervezés stb.*) és ezért különböző megközelítést igényelnek, hogy a megfelelő megelőző intézkedést hozhassák. **A jótállás fedezete igénytípusonként különböző, és mások a követelmények is.**

FONTOS: **Az igénytípusok, az alkatrészek fedezete és a feltételek a mellékletben olvashatók 3**

3.5 Az A és T munka költségtérítésére vonatkozó követelmények:

Az igény benyújtásakor a kereskedőnek a következő bizonyítékokat kell rendelkezésre bocsátania:

- A felhatalmazott kereskedő eredeti számlája, amelyen fel van tüntetve az igényhez kapcsolódó cikkszám, az adott alkatrésze/tartozékra költött munkadíj, valamint az egységinformációk. A tényleges munkaidő az az idő, amely a vásárlónak kiszámlázásra került, vagy
- Az új kereskedői számla a kiskereskedelmi vásárlónak, amelyen az igénnyel kapcsolatos alkatrész javítása szerepel. A számlán fel van tüntetve az igényhez kapcsolódó cikkszám, az adott alkatrésze/tartozékra fordított munkaidő, valamint az egységinformációk. A vásárlónak számlázott tényleges munkadíj 0 EUR, vagy
- Az értékesítési és a szervizosztály közötti belső kereskedői számla, amelyen fel van tüntetve az igényhez kapcsolódó cikkszám, az adott alkatrésze/tartozékra költött munkadíj, valamint az egységinformációk. Fel van tüntetve, hogy a belsőleg számlázott összegből mennyi a tényleges munkadíj.
- Nem áll rendelkezésre felhatalmazott kereskedői számla: A felhatalmazott kereskedő munkamegrendelésének szkennelt változata, amelyen fel van tüntetve az igényhez kapcsolódó cikkszám, az adott alkatrésze/tartozékra költött munkadíj, valamint az egységinformációk
- A megjavított egység járműazonosító száma (VIN száma) (ha releváns)

3.6 Igények elutasítása

A 4. mellékletben megtalálható az alkatrész-jótállás és alkatrész visszaküldési eljárás visszautasítási feltételei, amelyeket a hivatalos igénylő-rendszereinken keresztül is kommunikálunk.

4. E-kereskedelem

Ezek az irányelvek csak az A és T jótállás részét taglalja az E-kereskedelmi üzletágnak. Mivel ez egy más eszköze az alkatrészek értékesítésének, az alkatrész-visszaküldési eljárás különböző, de az általános fedezet és követelmények összhangban állnak a(z) 3. fejezetben foglaltakkal. Alkatrészek és tartozékok jótállása (A és T jótállás).

4.1 Jótállási igények és E-kereskedelem

A jótállási igényeket a felhatalmazott kereskedő kezeli. A vásárlónak kapcsolatba kell lépnie a felhatalmazott kereskedővel, ahol a Yamaha ajánlja, hogy a vásárló keresse meg azt a felhatalmazott kereskedőt az online vásárláskor és ott kell benyújtania az igényét. A felhatalmazott kereskedő kezeli az igényt ugyanúgy, mint más A és T jótállási igényt.

4.2 Alkatrész visszaküldési eljárás és E-kereskedelem

A vásárlónak joga van visszaküldeni egy árut. Az erről szóló feltételek megegyeznek a(z) 1. fejezetben említettekkel. Jogi jótállás. Visszaküldés esetén a vásárlónak kell intézkednie az E-kereskedelmi honlapon. Az árut visszaszállítják a forgalmazóhoz és a forgalmazó eldönti, hogy azt valós indokkal küldték-e vissza, és elfogadja, vagy elutasítja az igényt.

A visszaküldés valós okai:

- A vásárló nem megfelelő terméket rendelt.
- A vásárló nem megfelelő méretű terméket rendelt.
- A termékre már nincs szükség, és nem használták.
- A vásárló hibásan kapta kézhez az árut, és nem használta azt.
- Bármilyen más indok, amit a vásárló felhozott és a forgalmazó elfogadta.

A visszaküldést nem fogadják el, ha:

- Az alkatrész olajjal kapcsolatos.
- Bizonyítható, hogy a vásárló használta az alkatrészt és már nem tekinthető újnak.
- A(z) 1.1. fejezetben említett időtartamnál hosszabb ideig volt az alkatrész a vásárló birtokában.

5. Kereskedői közlemény

A Yamaha a magas minőségi színvonaláról ismert, amely azt a célt szolgálja, hogy a vásárló olyan termékkel vagy alkatrészekkel rendelkezzen, amelyek üzemeltetése biztonságos és megfelel az alkalmazandó szabályozás(ok)nak. Rendszeres minőségellenőrzés folyik a gyártás során, a jótállási adatokat folyamatosan ellenőrzik és figyelembe veszik a hivatalos hatóságok megjegyzéseit és szabályzásait, hogy megtarthassák a magas minőségi színvonalat. Ez, néha a termékek és alkatrészek módosításához vezet, amelyről a Yamaha a felhatalmazott kereskedőkön keresztül kereskedői kiadványokkal értesíti az érintetteket a piacon.

Az ebben a kommunikációs eszközben említett részletek a módosítási művelet kiváltó okára, a megoldásra, az érintett termék vagy alkatrész(ek) tartományára, valamint a jótállásra vonatkoznak.

5.1 Kereskedői kiadvány

Előfordulhatnak olyan hibák, amelyekről kiderül, hogy befolyásolhatják a vásárló biztonságát, vagy ütközhetnek a bizonyos szabályozásokkal. A Yamaha teljes mértékben támogatja a kormányzati törvények keretében vagy bármely elismert nemzeti gyártói szövetség által – a termék- vagy alkatrész-visszahívásokra vonatkozóan – létrehozott eljárási kódexet.

Amennyiben ilyen jogszabályok vagy gyakorlati eljárások nem léteznek, megfelelő lépéseket kell tenni annak biztosítására, hogy minden, a biztonsággal kapcsolatos hiba által érintett termék és alkatrész azonnal kijavításra kerüljön, függetlenül a termék vagy alkatrészek életkorától vagy futásteljesítményétől.

5.1.1 Visszahívási értesítés a kereskedőknek

A forgalmazó érthető nyelvre fordított kereskedői közlemények formájában közli a felhatalmazott kereskedővel a Yamaha által kiadott módosítási utasításának tartalmát. Ez hivatalos felhívás a felhatalmazott kereskedőknek a visszahívás elvégzésére, amely tartalmazza az érintett termék(ek) és alkatrész(ek) listáját, az elvégzendő munka leírását és a jótállás kezelésének módját. 2020. januártól a felhatalmazott kereskedő a YMFV munkaidőn kívül elszámolhat 0,3 órát a vásárló-kezelésre, hogy kompenzálja a kereskedő erőfeszítéseit a vásárló értesítéséért, hogy javíttassa ki a termékét vagy cseréltesse ki az alkatrészét/alkatrészeit. Mindezt azért, hogy a Yamaha elkerülhesse a potenciális hiba kialakulását. Ezt a díjat beépítették a teljes visszatérítendő munkaidőbe.

5.1.2 Visszahívási értesítés a vásárlónak

Érintett termék esetén: A forgalmazó (visszahívási) értesítést küld a termék tulajdonosának utolsó ismert címére, amelyben ismerteti a helyzetet és sürgeti a vásárlót, hogy minél hamarabb keresse fel a felhatalmazott kereskedőjét. Ezzel biztosítható a szükséges ellenőrzések és módosítások lehető legrövidebb időn belüli elvégzése.

A legtöbb piacon a forgalmazónak kérnie kell a helyi hatóságok segítségét az érintett termékek tulajdonosai legfrissebb értesítési adataival kapcsolatban.

Érintett alkatrész(ek) esetén: Amennyiben a helyi hatóságoknál nem áll rendelkezésre értesítési adat az érintett alkatrészek tulajdonosairól, a forgalmazó utasítja az eladó felhatalmazott kereskedőt, hogy vegye fel a kapcsolatot a tulajdonossal.

5.2 Igénylési folyamat

Az igényt a kereskedői közleményben meghatározott előírások szerint kell benyújtani. Ez lehetővé teszi a Yamaha számára, hogy ellenőrizze a kampány előrehaladását és megfeleljen az állapotjelentésre vonatkozó hatósági kötelezettségeknek. A YMENV, a kereskedői közlemény alapján kialakítja a jótállási rendszert.

Rendszertelepítés:

1. Közvetlen tevékenység (visszahívás): Az érintett termék(ek) esetén a kapcsolódó vázszámokat az YMPULSE pirossal emeli ki, egy (előre kitöltött) külön igénylési menüvel, hogy a hivatalos kereskedőt a probléma mielőbbi megoldására készítse.

5.3 Cserealkatrészek

Az alkatrészeket, amelyeket kifejezetten egy visszahíváshoz vagy feltételes tevékenységhez küldtek, nem szabad felhasználni bármilyen más célú javításra.

5.4 A felhatalmazott kereskedés felelősségei

Mint egy felhatalmazott kereskedő, Ön a kapocs a vásárló és a jótállási rendszer között. Jótállási kötelezettsége van a vásárló és a Yamaha felé is. Mivel előkészíti a termékeket és alkatrészeket eladásra, beregisztrálja a termékeket jótállásra és, ha szükséges, (jótállási) szolgáltatást nyújt, létfontosságú szerepe van a vevőszolgálat és a vevőelégedettség terén, amint azt a Eladás utáni vásárlófogadási eljárás és Alap európai normák (Basic European Standards; röviden: BES) című kiadványunkban ismertettük. A forgalmazója informálja Önt arról, hogyan juthat hozzá ezekhez a dokumentumokhoz.

A minőségi jótállás és a jótállási igények időben történő benyújtása segít a Yamahának a termékek és alkatrészek minőségének javításában.

A szervizosztály minden megfelelő tagjának ismernie kell ennek a jótállási irányelv kézikönyvnek a tartalmát.

Általános szabályként azt mondhatjuk, hogy a jótállás hatálya alá tartozó javításokat a legköltséghatékonyabban, a hatósági kötelezettségekkel és a vevőelégedettségi elvekkel összhangban kell elvégezni és biztosítani kell a Yamahához benyújtott összes igény integritását. A követelményeknek való megfelelés érdekében, a felhatalmazott kereskedőknek meg kell felelniük a jelen fejezetben foglalt irányelveknek.

5.5 A termék összeszerelése / nullszerviz (PDI)

A termék összeszerelését a termékspecifikus összeszerelési útmutató szerint kell elvégezni. A vásárlónak való átadás előtt el kell végezni az új termék nullszervizét. Javasoljuk, hogy egy példányt adjon át a vásárlónak, egyet pedig tartson meg a saját nyilvántartásában, bizonyítva, hogy sikeresen lezajlott a nullszerviz (PDI).

5.6 Új termékek és alkatrészek átadása

Ismertetni kell a vásárlónak a termék működését, a jótállási feltételeket és a karbantartások esedékességét. Fontos, hogy ajánlja a YMEW jótállást is. Ha a vásárló szeretné megvásárolni a kiterjesztett jótállást, az azt jelenti, hogy az ő véleménye szerint is ez további nyugalmat jelent számára, így ezt hangsúlyoznia kell. Ez vonatkozik a többi Ön által ajánlott előnyökre is.

Alkatrész-értékesítés a termék eladásakor: Közölje a vásárlóval a beszereléshez vagy összeszereléshez kapcsolódó munkadíjakat az értékesítés befejezése előtt! Ismertesse az összes utasítást, amely az alkatrészhez, kithoz, vagy csomaghoz tartozik!

5.7 A felhatalmazott kereskedések személyzete:

- Műhelyalkalmazott: Minden személynek Technician level I (I. szintű technikus) képesítéssel kell rendelkeznie.
Legalább egy személynek Technician level II (II. szintű technikus) képesítéssel kell rendelkeznie, hogy biztosítható legyen a jótállás hatálya alatt álló hibák diagnosztizálása és javítása.
- Az elektromos járművekhez kapcsolódó összes munkára igaz, hogy legalább egy személyt ki kell képezni a Yamaha NPCWA szintre (vagy ha helyi normák alkalmazandók, akkor az NPCWA-val egyenértékű szintre).
- Biztosítani kell, hogy a teljes jótállás kezelésében érintett személyzet hozzáférjen és teljesen megértse az alábbi Yamaha közleményeket:
 - Jelen jótállási irányelvek kézikönyve.
 - Kiadott munkaidők (munkaidő-táblázatok).
 - Műszaki kiadványok (kereskedői kiadványok / szervizportál kiadványok / szervizkönyvek / összeszerelési útmutatók / kezelési útmutatók).
 - YMPULSE rendszer kézikönyve.
 - A forgalmazó elérhetőségei.

5.8 A javítás minősége

- Tartson készleten Yamaha célszerszámokat a Yamaha ajánlása szerint, hogy bármilyen karbantartást, vagy javítást el tudjon végezni!
- Gondoskodjon róla, hogy a karbantartáshoz és a (jótállási) javításokhoz csak Yamaha alkatrészeket használjanak.
- A felhatalmazott kereskedő felelős a szerelői által elvégzett munkáért.
- A felhatalmazott kereskedőnek követnie kell a Yamaha javítási eljárásait a termékspecifikus szervizkönyv szerint.

5.9 Piaci visszajelzések, vagy javaslatok

A felhatalmazott kereskedőknek azonnal tudatnia kell a Yamahával, ha olyan hibával találkozik, amelyről azt gondolják, hogy veszélyezteti az embereket, vagy vagyontárgyaikat, vagy a hiba hatására illegálissá válik a termék, vagy alkatrész.

A felhatalmazott kereskedőknek továbbítaniuk kell az azonosított összes veszteséges termékek részleteit a Yamahának.

A vásárló, vagy a felhatalmazott kereskedő tulajdonában lévő összes terméket vagy alkatrészt, függetlenül a származási országtól, a javítás vagy karbantartás időpont-foglalásakor ellenőrizni kell a kereskedői kiadványban, hogy nincs-e a termékre visszahívás, ahogy azt a(z) 5. fejezetben említettük.

A felhatalmazott kereskedőnek a kereskedői kiadvány szerint kell elvégeznie a beazonosított munkát, amint azt a(z) 5. fejezetben ismertettük, mielőtt a termék, vagy az alkatrész(ek) elhagyják a kereskedést. A jótállási idő függvényében, a munkát a vásárló számára díjmentesen kell elvégezni, a jótállási költség-visszatérítési igényeket pedig a vonatkozó utasításoknak megfelelően kell benyújtani.

Minden raktáron lévő eladatlan és használt terméket, vagy alkatrészt ellenőrizni kell a kereskedői kiadvány szerint, ahogy azt a(z) 5. fejezetben ismertettük, és a módosítást el kell végezni a vásárlónak való átadás előtt.

Ha a terméket, vagy alkatrészeket a forgalmazó, vagy a felhatalmazott kereskedő átadja egy másik forgalmazónak, vagy kereskedőnek, akkor az ő kötelessége, hogy figyelmeztesse az új tulajdonost, az érvényes kereskedői kiadványról, ahogy azt a(z) 5. fejezetben ismertettük, és felhívja a figyelmet a termék módosításának elvégzésére annak eladása előtt.

5.10 Felelősségre vonhatóság / Felelősség

A jótállási igény benyújtásával a felhatalmazott kereskedő kijelenti, hogy ténylegesen elvégezte a jótállási javítást az igényben foglaltak szerint. Az igényelt alkatrészeket a visszatartási időszak elmúltával meg kell semmisíteni, és nem szabad azokat felhasználni, vagy visszaforgatni a piacra. A felhatalmazott kereskedő a felelős azokért a problémákért, amelyek az indokolatlan kárigényekből vagy az alkatrészek kezeléséből erednek.

A jótállási igény benyújtásával a felhatalmazott kereskedő kijelenti, hogy ténylegesen elvégezte a visszahívásos jótállási javítást a kereskedői kiadvány szerint.

6. Jótállási ellenőrzés

A felhatalmazott kereskedőknek és a Yamahának is az az érdeke, hogy a jótállási műveleteket eredményes, hatékony módon végezzék el. Ez nem csak arról szól, hogy az igénylési folyamat rendben menjen, hanem az is kulcstényező, hogy elérjék a minőségi célokat, melyek hozzájárulnak a vevői elégedettség szintjének növeléséhez.

A Yamaha az alapvető európai szabványokban (BES) meghatározta a minimális követelményeket a felhatalmazott Yamaha kereskedő számára. A BES szabvány meghatározza, hogy a felhatalmazott kereskedőnek követnie kell a Yamaha igénylési folyamatát.

Az első negyedévben a felhatalmazott kereskedőnek önértékelést kell végrehajtaniuk a BES szerint és a forgalmazó személyzetével át kell azt tekinteniük. A negyedik negyedévben egy belső ellenőrzést kell tartani.

Az eljárások és folyamatok ellenőrzése mellett a Yamaha az előre meghatározott fő teljesítménymutatók (KPI-k) alapján visszajelzéssel támogatja a felhatalmazott kereskedőt a jótállási teljesítményük tekintetében. Ezeket a KPI mutatókat havi szinten nyomon kell követni. A KPI erős eltérései esetén ellenőrzésre kerülhet sor a felhatalmazott kereskedő jótállási adatai alapján.

Az ellenőrzéseknek különböző formájuk lehet a céljuktól függően. Ez azt jelenti, hogy az ellenőrzést különböző kommunikációs csatornákon lehet elvégezni, mint például kereskedői látogatás, telefon, E-mail, vagy interaktív találkozó (Microsoft Teams/Skype).

Ahol szükséges, akciótervet határoznak meg a felhatalmazott kereskedővel az ellenőrzés során. Ezek a tevékenységek időalapúak és adatelemzés, vagy vizuális ellenőrzés útján mérhetők annak biztosítása érdekében, hogy mindkét fél elkötelezze magát, és biztosítsa az átláthatóságot.

Ha egy ellenőrzés során hibás vagy túlfizetett igények kerülnek elő a kereskedő téves vagy csaló magatartása miatt, akkor ezt az ellenőrzött időszakra extrapolálják a(z) 2. fejezetben említett Elutasított igények című rész szerint.

A kereskedőknek meg kell őrizniük minden olyan feljegyzést, amely igazolja a szavatossági igényeket. A jótállási ellenőrzési követelmények támogatása érdekében a nyilvántartásokat az igény kifizetését követően legalább két évig meg kell őrizni.



A szükséges feljegyzéseknek tartalmazniuk kell a következőket:

- A felhatalmazott kereskedő jótállási igényekhez kapcsolódó munkalapjai, a vásárló írásbeli megjegyzéseivel és a diagnosztikai űrlapokkal/kinyomtatott igazolásokkal együtt.
- A szerelő munkaidő-nyilvántartása/jelenléti íve, a bérszámfejtés előkészítéséhez. Ez azokra a kollégákra is vonatkozik, akik azóta már nem dolgoznak a kereskedésben.
- Számlák és megrendelések alvállalkozói javításokra vagy szolgáltatásokra,
- Kiskereskedelmi javítási és alkatrész-értékesítési számlák, amelyek támogatják az összes garanciális igényt.
- YMEW jótállásra vonatkozó dokumentáció.

A fenti feljegyzéseket kinyomtatva, vagy elektronikus formában is lehet tárolni (biztonsági másolatokkal katasztrófa esetén). Ezeknek olvashatónak és könnyen visszakereshetőnek kell lenniük. Elektronikusan tárolt adatok esetén a kereskedők felelősek annak biztosításáért, hogy rendszerük biztonságos ellenőrzési útvonalat biztosítson a javítás során vagy a javítás befejezése után, pl. egyéb munkák.

7. Felelősség és / vagy anyagi károk

Ha állítólag gyártási hiba okozta egy termék vagy alkatrész meghibásodását, amelyre nem vonatkozik a Yamaha jótállás, akkor a vásárlónak haladéktalanul kapcsolatba kell lépnie a felhatalmazott kereskedővel.

Ilyen esetekben a következő intézkedéseket kell megtenni annak biztosítása érdekében, hogy a felhatalmazott kereskedő, a vásárló, a Yamaha és minden érintett harmadik fél átlátható és strukturált megközelítéssel rendelkezzen, amelynek középpontjában a kiváltó ok és a lehetséges következmények azonosítása áll.

7.1 A felhatalmazott kereskedő feladata

Mielőtt bármilyen javítást elvégezne, vagy következtetéseket vonna le bármely érintettnek:

1. Haladéktalanul tájékoztassa forgalmazóját, ha a vásárlója anyagi károkkal vagy felelősséggel kapcsolatos problémát jelentett a Yamahával kapcsolatban.
2. Mondja meg a vásárlónak, hogy keresse fel a biztosítóját.
3. Ügyeljen a kommunikációjára; Maradjon semleges és ne tegyen ígéreteket egyik érintettnek se! Ne tegyen ígéreteket, vagy kijelentéseket a Yamaha nevében egyik érintettnek se, a Yamaha írásbeli jóváhagyása nélkül!
4. Kérje meg a vásárlót, hogy tárolhassa és biztosíthassa az érintett terméket, vagy alkatrész(ek)e)t a telephelyén,
5. Gyűjtsön bizonyítékokat az igényelt sérüléssel kapcsolatban a termékről, az alkatrész(ek)ről, vagy bármilyen másról, ami része az igénynek fénykép és/vagy videó formájában
6. Mielőtt bármilyen további intézkedést tenne, kivéve a Yamaha értesítését, győződjön meg arról, hogy a vásárló biztosítója befejezte a vizsgálatot.
7. Ne javítsa/szerelje szét/semmisítse meg a terméket, vagy az alkatrész(ek)e)t a többi érintett fél beleegyezése nélkül.
8. Legyenek elérhető bizonyítékok a termék és az alkatrész(ek) értékesítési, javítási/karbantartási előzményeiről, a jótállási javításokról vagy az alkalmazandó kiadványokban szereplő javításokról.
9. Biztosítsa a termékre szerelt nem eredeti alkatrész(ek)re vonatkozó bizonyítékokat!



Melléklet

1. YMFW fedezet és kivételek

1.1 Fedezet

	Termék	Típusváltozat / felhasználás	Időtartam (nap)	Megjegyzés
HAJTOTT JÁRMŰ	Motorkerékpár	<50cc; normál használat	360 (1 év)	
		<50cc; hivatásos használat	360 (1 év)	
		>50cc; normál használat	720 (2 év)	
		>50cc; hivatásos használat	720 (2 év)	
		Gyorsulási modell	90 (3 hónap)	Csak alkatrész költségek, munkadíj költségek nem (MX, R6 versenylváz)
		Versenymodell	30 (1 hónap)	Csak alkatrész költségek, munkadíj költségek nem (GYTR márkájú modell)
	Elektromos meghajtású jármű	Normál használat	720 (2 év)	
		Hivatásos használat	720 (2 év)	
	ATV – SSV - ROV	Normál használat < Gyártás éve: 2020	360 (1 év)	
		Hivatásos használat < Gyártás éve: 2020	360 (1 év)	
		Normál használat > Gyártás éve: 2021	720 (2 év) *	
		Hivatásos használat > Gyártás éve: 2021	720 (2 év) *	
		Gyorsulási modell	90 (3 hónap)	Csak alkatrész költségek, munkadíj költségek nem (YFZ450, YXZ1000)
	Hómobil	Normál használat	360 (1 év)	
		Hivatásos használat	360 (1 év)	
		Gyorsulási modell	90 (3 hónap)	Csak alkatrész költségek, munkadíj költségek nem > Gyártás éve: 2020; SXR120

	Termék	Típusváltozat / felhasználás	Időtartam (nap)	Megjegyzés
SZABADIDŐS JÁRMŰ	Golfkocsi / Személyszállító jármű	Benzin- és elektromos üzemű; KIZÁRÓLAG golfpályán vagy golfpályánál használatos	1,080 (3 év)	
		Benzin- és elektromos üzemű; NEM KIZÁRÓLAG golfpályán vagy golfpályánál használatos	360 (1 év)	
	Közmű-szolgálati autó	Benzin- és elektromos üzemű	360 (1 év)	
ÜZEMI TERMÉK	Generátor	Magánhasználat	720 (2 év)	
		Hivatásos használat	360 (1 év)	
	Hómaró	Magánhasználat	720 (2 év)	
		Hivatásos használat	360 (1 év)	
	Vízszivattyú	Magánhasználat	720 (2 év)	
		Hivatásos használat	360 (1 év)	
OKOS MEGHAJTÁSÚ JÁRMŰ	e-kerékpár	Normál használat	750 (2 év + 1 hónap)	

(*) Minden ATV/ROV modell 2021 modellévtől:

- Szakmai célú használat esetén 2 éves YMFW, ha nem módosították a járművet (pl. kiegészítők számára). Az ehhez a modellhez tartozó igényeket óvatosan kell kezelni.
- A két év fedezet alóli kivételek:
 - Az YFZ450 és YXZ1000 változatokat mindig versenycélú modelleknek kell tekinteni, az alkalmazott homologizációtól függetlenül.
 - Harmadik fél által homologizált modellek kivételt képeznek ez alól a két év jótállás alól, ha az igényelt hiba összefügg a homologizáláshoz szükséges felszereléssel, vagy kielégíti a YMFW 2.6 fejezetében ismertetett visszautasítási feltételek valamelyikét.

1.2 Kivételek

	Termék		Időtartam (nap)	Megjegyzés
HAJTOTT JÁRMŰ	Motorkerékpár	Akkumulátor	180 (6 hónap)	6 hónap normál akkumulátorgarancia, további 6 hónappal hosszabbodik, ha az akkumulátor ellenőrző lapját kérésre feltöltik
	Elektromos meghajtású jármű	Akkumulátor	720 (2 év)	YDT akkumulátor ellenőrzőlap szükséges. A kapacitáscsökkenési igényeknél 50% az akkumulátor „egészségi állapotának” (State Of Health) a romlására vonatkozó küszöbérték
		12 voltos akkumulátor	180 (6 hónap)	6 hónap normál akkumulátorgarancia, további 6 hónappal hosszabbodik, ha az akkumulátor ellenőrző lapját kérésre feltöltik
	ATV - SSV - ROV	Akkumulátor	180 (6 hónap)	6 hónap normál akkumulátorgarancia, további 6 hónappal hosszabbodik, ha az akkumulátor ellenőrző lapját kérésre feltöltik
		Hajtósíj > Gyártás éve: 2022	3600 (10 év)	Kivételek: Lásd a következő fejezetet: 2.6
	Hómobil	Akkumulátor	180 (6 hónap)	6 hónap normál akkumulátorgarancia, további 6 hónappal hosszabbodik, ha az akkumulátor ellenőrző lapját kérésre feltöltik
SZABADIDŐS JÁRMŰ *	Golfkocsi / Személyszállító jármű	Külső és díszek	360 (1 év) vagy 720 (2 év)	720 nap (2 év), amennyiben kizárólag golfpályán vagy golfpályánál használatos
		12 voltos üzemanyag hajtású akkumulátor	360 (1 év)	
		8 voltos (Trojan T-875) akkumulátorok	1460 (4 év), 20 000 Ah vagy 1000 ciklus	amelyik előbb bekövetkezik
		8 voltos (Trojan T-875 AGM) akkumulátorok**	1800 (5 év) vagy 50 000 Ah	amelyik előbb bekövetkezik

	Termék		Időtartam (nap)	Megjegyzés
SZABADIDŐS JÁRMŰ *		8 voltos (RoyPow S51105PC) akkumulátorok **	1800 (5 év) vagy 97 000 Ah	amelyik előbb bekövetkezik
	Közmű- szolgálati autó	Külső és díszek	360 (1 év)	
		12 voltos üzemanyag hajtású akkumulátor	360 (1 év)	
		6 voltos (Trojan T-105) akkumulátorok (csak UMX)	360 (1 év) vagy 12 000 Ah	amelyik előbb bekövetkezik
		8 voltos (Trojan T-875 AGM) akkumulátorok**	1800 nap vagy 50 000 Ah	amelyik előbb bekövetkezik
OKOS MEGHAJTÁSÚ JÁRMŰ	e-kerékpár	Akkumulátor	750 (2 év + 1 hónap)	

(*) Szabadidős jármű

- A szabadidős járműveket be kell üzemelni a kiskereskedelem helyszínén 100 napon belül a forgalmazóhoz, vagy a forgalmazó ügynökéhez érkezése után.
- Ha egy forgalmazói jótállás regisztráció nem érkezik be 100 napon belül a forgalmazóhoz, vagy a forgalmazó ügynökéhez érkezés után, az elektromos autó akkumulátorára vonatkozó jótállás érvényét veszti.
- A jótállás napi 36 lyukas teljesítményre vonatkozik.
- A 36 lyukas teljesítményt 60 perces kisütési ciklusban határozták meg egy Lester 17770 kisütőgép használatával, 16 és 38 C fok közötti hőmérsékleten.
- A kisütési tesztek 16 és 27 C fok közötti hőmérsékleten végzik, amelyet a korrigált kisütési idő képletével kell korrigálni = (kisütési idő, percekben) / (1(((80-HŐMÉRSÉKLET) / 100 100) x 0,64)).
- A jótállási visszatérítés elbírálásához egy kitöltött akkumulátor ellenőrzőlistát kell elküldeni.
- Az Ah és üzemiidő értékek a motor vezérlőegységéből, a PC Genius Diagnostics szoftverrel való kiolvasással nyerhetők.
- Az elektromos járműveket be kell üzemelni a kiskereskedelem helyszínén 100 napon belül a forgalmazóhoz, vagy a forgalmazó ügynökéhez érkezése után.
- Ha egy forgalmazói jótállás regisztráció nem érkezik be 100 napon belül a forgalmazóhoz, vagy a forgalmazó ügynökéhez érkezés után, az elektromos autó akkumulátorára vonatkozó jótállás megszűnik.
- A kereskedő, vagy a vásárló felelőssége, hogy megfeleljen a fenti feltételeknek, a feltételek nem teljesítéséből származó semmilyen anyagi következményt nem kompenzál a forgalmazó.

(**) Trojan / RoyPow akkumulátorok

Ezek az akkumulátorok nem szerepelnek a golf autó fő alkatrész-listájában (más néven az alkatrész-katalógusban); a Yamaha nem foglalkozik ezek értékesítésével, illetve a Yamaha nem nyújt támogatást ezek beszerzésére vonatkozóan. Ennek értelmében a Yamaha nem biztosít jótállási fedezetet az ilyen márkájú akkumulátorokra.

2. Problémacsoport

PROBLÉMAKÓDOK TÁBLÁZATA

MEGJELENÉS (AP)	00 HORPADÁS	01 AKRÓM ELSZÍNEZŐDÖTT	02 AKRÓM LEPATTOGZOTT	03 AKRÓM GÖDRÖSÖDÖTT	04 AFESTÉK HÓLYAGOS	05 AFESTÉK PELYHESEDIK	06 AFESTÉK FAKULT	07 AFESTÉK KARCOLT	08 KÁRPITELEMHIRA vagy-FESLÉS	09 AFESTÉK ÁLTALÁNOS HIBÁJA
TELJESÍTMÉNY (PE)	10 GYÚJTÓGYERTYA ELSZENNYEZŐDÉSE	11 PORLASZTÁSI PROBLÉMA	12 MOTOR GYÚJTÁSKIHAGYÁSA VAGY VISSZAGYÚJTÁSA	13 TÚLZOTT ÜZEMANYAG- vagy OLAJFOGYASZTÁS	14 AZ OLAJSZIVATTYÚ MECHANIKUS MEGHIBÁSODÁSA	15 AZ OLAJSZIVATTYÚ KIMENETI TELJESÍTMÉNYE NEM MEGFELELŐ	16 VIBRÁCIÓ	17 ZAJ	18 NEM MEGFELELŐ VÉGSEBESSÉG	19 NEM MEGFELELŐ GYORSULÁS
	B0 KOPOGÁS	B1 NEM MEGFELELŐ SÜRÍTÉS	-	B3 NEHEZEN INDÍTHATÓ	B4 A TENGELYKAPCSOLÓ NEM MEGFELELŐEN KAPCSOL	B5 HEZITÁLÁS	-	-	-	-
	D0 A MOTOR LEFULLAD	D1 NEM MEGFELELŐ ÉGÉS	-	-	-	-	-	-	-	D9 NEM MEGFELELŐ SÚRLÓDÁS
ÁLTALÁNOS HIBÁK (GF)	20 LEVEGŐSZIVÁRGÁS	21 FOLYADÉKSZIVÁRGÁS	22 SÉGETT	23 LYUKAS, MEGOLVADT	24 KORRÓZIO	25 LEHORZSOLT	26 SAVKORRÓZIO	27 LAZA	28 BECSPÓDÓTT	29 KI- vagy ÁTHÚZOTT
	30 TAPAD	31 HAJLOTT	32 TÖRÖTT, FORGÁCSOLÓDOTT	33 REPEDT	34 JEGESEDES	35 KORLÁTOZOTT, BEDUGOTT	36 ROZSDÁS	37 BERÁGÓDOTT	38 BARÁZDÁLT	39 LENYÍRT
	A0 DEFORMÁCIÓ	A1 KICSÚSZIK	-	A3 NEM MEGFELELŐ MŰKÖDÉS	A4 A SPECIFIKÁCIÓKNAK NEM MEGFELELŐ NEM MEGFELELŐ ALKATRÉSZEK	-	-	-	-	-
SPECIFIKUS HIBÁK (SF)	40 RÉTEGLEVLÁS	41 NYOMTÁVRÚD ELTÖRÖTT	42 GUMI MINŐSÉGROMLÁSA	43 VÍZSZIVATTYÚ MEGHIBÁSODÁSA	44 ELNYÍRÓDOTT MENET	45 HASADÁS	46 AZ ÖLTÉS MEGLAZULT VAGY ELSZAKADT	47 SZAKADT	48 VÍZZEL VALÓ SZENNYEZŐDÉS	49 ÜZEMANYAGRENDSZER SZENNYEZŐDÉSE
	50 TÚLMELEGEDÉS	51 ELSŐDLEGES HAJTÁSLÁNC PROBLÉMA	52 NEHÉZ A FOKOZATVÁLTÁS	53 KIUGRIKA FOKOZATBÓL	54 NEM MEGFELELŐ TERKÖZ	55 CSÚSZIKA TENGELYKAPCSOLÓ	56 BEFOGA TENGELYKAPCSOLÓ	57 KÖZÉPSŐ ÁTTETEL HÁZÁVAL KAPCSOLATOS PROBLÉMA	58 HAJTÓTENGELLYEL KAPCSOLATOS PROBLÉMA	59 VÉGÁTTETEL HÁZÁVAL KAPCSOLATOS PROBLÉMA
	60 KENÉS HIÁNYA	61 NEM MEGFELELŐ ALACSONY FORDULATSZÁM	62 VISSZAFULLADÁS	63 CSAPÁGY BERÁGÓDÁSA	64 CSAPÁGY LEVÁLÁSA	65 BERÚGÁSI HIBA	66 HIBA (POROZITÁS)	67 MEGMUNKÁLÁSI HIBA	68 NEM MEGFELELŐ ÖSSZESZERELÉS	69 KEMÉNYFORRASZTÁSI vagy HEGESZTÉSI HATÁS
	-	-	-	D3 TÚLZOTT HÚTÉS	D4 ERŐS LÖKÖDÉS FOKOZATVÁLTÁSKOR	D5 KORMÁNY NEM MEGFELELŐ MŰKÖDÉSE	D6 NEHEZEN KORMÁNYOZHATÓ	D7 NEHEZEN IRÁNYÍTHATÓ	D8 VIBRÁCIÓ A KORMÁNYON	-
	-	E1 RÁNGATÁS vagy UGRÁLÁS	-	E3 KIPUFOGÓGÁZ-SZIVÁRGÁS	E4 SÓFELHALMOZÓDÁS	-	E6 TÚLZOTT KIPUFOGÓFÜST	E7 UTÁNGYÚJTÁS	E8 IDEGEN RÉSZCEKÉKA HENGERBEN	-
	F0 VÍZBEHATOLÁS	F1 NEM LEHET SZÉTSZERELNI	-	-	-	-	-	-	-	-
SZERVIZELÉSI PROBLÉMA (SP)	70 NEM LEHET BEÁLLÍTANI	71 NEM LEHET BEGAZÍTANI	72 ELTÉR A NORMÁL BEÁLLÍTÁSTÓL	73 ELTÉR A NORMÁL BEGAZÍTÁSTÓL	-	75 NYÚLÁS vagy DOMBORODÁS	76 NEM ELÉG NAGY HÉZAG	77 TÚLZOTTAN NAGY HÉZAG	78 TÚLZOTT KOPÁS	-
	-	-	E2 NEM LEHET RETESZELNI	-	-	-	-	-	-	-
ELEKTROMOS (EL)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79 HIBÁS TESZTELÉS
	80 NEM MŰKÖDIK	81 NINCS KIMENETI TELJESÍTMÉNY	82 NEM ELÉG NAGY TÖLTÉSI SEBESSÉG	83 ÜZEMKÉPTELEN CELLA/CELLÁK	84 SZULFÁTOSODOTT CELLA/CELLÁK	85 RÖVIDZÁRLAT	86 ÁRAMKÖRSZAKADÁS	87 NEM MEGFELELŐ CSATLAKOZÁS	88 HANGRENDSZERREL KAPCSOLATOS PROBLÉMA	89 C.B. RENDSZERREL KAPCSOLATOS PROBLÉMA
	-	-	A2 NEM MEGFELELŐ MŰSZERJELZÉS	-	-	-	-	-	-	-
EGYÉB (MI)	90 HIBAMENTES SZERVIZELÉS A KIADVÁNY SZERINT	91 HIBAMENTES SZERVIZELÉS A KIADVÁNY SZERINT	92 SZÁLLÍTÁSI SÉRÜLÉS (REJTETT)	93 SZÁLLÍTÁSI SÉRÜLÉS (LÁTHATÓ)	94 VÍZKÁR MIATTI KORRÓZIO	95 HIÁNYZÓ ALKATRÉSZEK	-	97 VISSZAHÍVÁS	-	99 KÓDOLATLAN HIBA

3. Az A és T jótállási igénytípusok áttekintése

Ez a táblázat az igénytípusok célját ismerteti, bemutatja, milyen hosszú a jótállás időtartama, és azt, hogy milyen kötelező információra van szükség igénytípusonként. Kérjük, olvassa el a MEGJEGYZÉST is bizonyos igénytípusok mellett!

(*) A fényképeknek:

- igazolniuk kell az igényelt problémát.
- be kell mutatniuk a termék állapotát (a C7 igények kivételével).

Igénytípus	Leírás	Jótállási időtartam		Munkadíj visszatérítés (igen/nem)	Igénykövetelmények (igen/nem)				
		Forgalmazó	Hivatalos kereskedő		*Fényképek	Járműazonosító szám (VIN)	Kötegcímke / címke dátuma	A probléma leírása	A kiskereskedelmi számla másolata
Alkatrész-jótállás									
WA	Eladott alkatrészecskék, amelyek a kiskereskedelmi vásárlónál hibásodtak meg.	2021.02.01-től eladott alkatrészecskék:		Nem	Igen	Igen	Nem	Igen	Igen
		Az eredeti alkatrészecskék esetében 720 nap a vásárlás dátumától.							
		A tartozékok, kiegészítők, ill. ruházati cikkek esetében 720 nap a vásárlás dátumától.		Igen	Igen	Nem	Igen	Igen	
		2022.01.01-től eladott alkatrészecskék:							
Az eredeti alkatrészecskék esetében 720 nap a vásárlás dátumától.		Nem	Igen	Igen	Nem	Igen			
A tartozékok, kiegészítők és ruházati cikkek esetében 720 nap a vásárlás dátumától.									
Kivételek:		Nem	Igen	Igen	Nem	Igen			
Versenyzési célra használt alkatrészecskék, pl. GYTR alkatrészecskék esetében a jótállás 30 nap .									

Igényti pus	Leírás	Jótállási időtartam		Munkadíj visszatérítés (igen/nem)	Igénykövetelmények (igen/nem)				
		Forgalmazó	Hivatalos kereskedő		*Fényképek	Járműazon osító szám (VIN)	Kötegcímke / címke dátuma	A problém a leírása	A kiskeresked elmi számla másolata
Alkatrészek visszaküldése									
C2	A megrendelt alkatrész hiányzik a kartondobozból, de rajta van a dobozban található alkatrészlistán		14 napon belül a számla dátumától	Nem	Nem	Nem	Nem	Nem	Nem
<i>MEGJEGYZÉS: Ha egy alkatrész hiányzik egy kitből, vagy csomagból: Kérjük, írjon C6 igényt!</i>									
C5	Eredeti alkatrész, amely nem felel meg a műszaki leírásnak.		14 napon belül a számla dátumától	Nem	Igen	Igen	Igen	Igen	Nem
C6	Eredeti tartozék, kiegészítő, ruházati cikk, verseny- vagy GYTR alkatrész, amely nem felel meg a műszaki leírásnak.	Lásd: C5							
C7	Sérülten érkezett alkatrész(ek).		14 napon belül a számla dátumától	Nem	Igen	Nem	Igen	Igen	Nem
C8	Teljes megrendelt kartondoboz nem érkezett meg		3 napon belül a számla dátumától	Nem	Nem	Nem	Nem	Nem	Nem
MEGJEGYZÉS: Ezt az igényt a felhatalmazott kereskedő nem írhatja meg az YMPULSE rendszerben. A felhatalmazott kereskedőnek fel kell vennie a kapcsolatot E-mailben/telefonon a forgalmazóval.									

Igénytipus	Leírás	Jótállási időtartam		Munkadíj visszatérítés (igen/nem)	Igénykövetelmények (igen/nem)				
		Forgalmazó	Hivatalos kereskedő		*Fényképek	Járműazonosító szám (VIN)	Kötegcímke / címke dátuma	A probléma leírása	A kiskereskedelmi számla másolata
C9	Rosszul rendelt és visszaküldendő alkatrész.		14 napon belül a számla dátumától	Nem	Nem	Nem	Nem	Nem	Nem
<p>MEGJEGYZÉS: az igényt csak akkor bírálják el, ha a DDP értéke 600 € alatt van. 10% raktározási költséget levonnak a jóváhagyott igény visszatérítéséből A visszaküldött termék csomagolásán nem lehet írás, sérülés, matrica vagy túl sok ragasztószalag. Ugyanolyan állapotban kell lennie, mint ahogy azt átvette a kereskedőnél; továbbértékesíthető állapotban.</p>									

4. A és T jótállás: A felhatalmazott kereskedő felé jelzett visszautasítási kódok

Ezek azok az igény-visszautasítási kódok, amelyekből a felhatalmazott kereskedő megtudhatja, miért került visszautasításra az alkatrész visszaküldési, vagy alkatrész jótállási igénye. Az igény visszautasításáról a felhatalmazott kereskedő az YMPULSE rendszeren keresztül értesül:

Igénytípus	Visszautasítási kód	A visszautasítás leírása az YMPULSE rendszerben	Kiegészítő magyarázat
C2, C5, C6, C7 és WA	C2	<i>Nincs újbóli megrendelés</i>	A kereskedő nem írt új megrendelést
	C3	<i>Fénykép, amely igazolja a sérülés/nem megfelelés természetét</i>	A felhatalmazott kereskedő nem küldött bizonyítékot a sérült alkatrészeiről, nem megfelelő alkatrész-specifikáció, vagy hiányzó alkatrész
	C4	<i>Hiányzó alvászám, problémaleírás, kötegcímke/címkedátum, vagy kiskereskedelmi számla</i>	Az igény néhány kötelező részletét nem ismertette a felhatalmazott kereskedő.
C9	CE	<i>Központi raktárkészlet, nincs visszaküldés</i>	Az alkatrész csak a Japán YMC raktárban érhető el, a YMENU raktárban nincs raktározási helye
	CP	<i>Hiányos kit, nincs visszaküldés</i>	Visszaszállított KIT, vagy CSOMAG; A kit/csomag nem minden alkatrésze érkezett meg. Egy kit/csomag alkatrész hiányzik
	DI	<i>Megszűnt alkatrész, nincs visszaküldés</i>	Az alkatrész többé nem kapható
	EL	<i>Elektromos alkatrész, nincs visszaküldés</i>	Elektromos alkatrész (ECU, sebességmérő stb.), nincs visszaküldés
	R2	<i>Nem az eredeti csomagolásában van</i>	Eltérő csomagolásba csomagolták az alkatrészt
	R4	<i>Nem megfelelő csomagolási mennyiség, nincs visszaküldés</i>	Hiányzó mennyiség (a csomagolási mennyiség 10, de csak 8 darab érkezett meg)
	R5	<i>A verseny-alkatrészeket nem lehet visszaküldeni</i>	A verseny-alkatrészek visszaküldésére nincs lehetőség

Igénytípus	Visszautasítási kód	A visszautasítás leírása az YMPULSE rendszerben	Kiegészítő magyarázat
C9	R6	<i>Használt alkatrész, nincs visszaküldés</i>	Az alkatrészt használták a kereskedőnél
	R8	<i>Veszélyes áru, nincs visszaküldés</i>	Olajat, akkumulátort, festéket nem lehet visszaküldeni
	R9	<i>A csomagolás/alkatrész sérült</i>	Az alkatrész, vagy az eredeti csomagolása sérült, nem lehet újra eladni.



www.yamaha-motor.eu



Forgalmazó vállalat neve
Részlet neve

Címsor 1
Címsor 2
Postai irányítószám + Város
Ország
Telefonszám

Kereskedő

