



# YAMAHA WARRANTY POLICY MANUAL

Authorized Dealer version  
2023



Versione: 2023/V1.0

Capitolo	Titolo	Pagina	Modifica
	Definizioni	6	Aggiunte definizioni alla tabella
2.2	Data di inizio della garanzia	12	Aggiunta batteria EV rimovibile
			Aggiunto sblocco della centralina
2.7.2	Materiali di consumo	17	Eliminato il testo per la richiesta di lubrificanti
2.18	Diagnosi	21	Aggiunta eBike alla tariffa di diagnosi con YDT
-	Servizi YOU		Eliminato il manuale delle politiche
3.4	Tipi di reclamo, copertura e requisiti	25	Aggiunti i requisiti di manodopera su parti e accessori
5.10	Personale del concessionario autorizzato	30	Aggiunto un nuovo livello di idoneità, aggiunta idoneità EV
A-3	Copertura ed esclusioni dell'YMFV	36	Aggiunta eBike
A-3.2	Esclusioni della copertura	38	Aggiunte le batterie RoyPow
A-5	Panoramica dei tipi di richiesta in garanzia su parti e accessori	42	Eliminata la copertura delle parti vendute fino al 31/01/2021

© Yamaha Motor Europe N.V.

Tutti i diritti riservati


Nessun estratto o contenuto di questa pubblicazione può essere riprodotto, copiato, modificato o riadattato senza previo consenso scritto dell'autore, se non diversamente indicato per i materiali indipendenti.



## INDICE

<b>Definizioni</b> .....	<b>6</b>
<b>Programmi di garanzia Yamaha</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Programmi di garanzia Yamaha</b> .....	<b>9</b>
1.1 Diritto di reso: .....	9
1.2 Garanzia legale.....	9
1.3 Responsabilità post-vendita/prodotti difettosi.....	9
1.4 Cosa può pretendere il Cliente? .....	10
1.5 Attuazione di garanzie legali e commerciali in ogni paese .....	11
<b>2. Garanzia di fabbrica Yamaha Motor (YMFV)</b> .....	<b>12</b>
2.1 Cos'è l'YMFV? .....	12
2.2 Data di inizio della garanzia .....	12
2.3 Copertura .....	13
2.4 Condizioni per la Copertura .....	14
2.5 Copertura della garanzia quando si superano i confini all'interno del continente europeo .....	14
2.6 Esclusioni della copertura.....	15
2.7 Articoli indossabili e materiali di consumo.....	16
2.8 Fine del periodo di copertura .....	17
2.9 Tipi di reclamo.....	17
2.10 Autorizzazione preventiva .....	19
2.11 Presentazione del reclamo .....	19
2.12 Parti oggetto di reclamo .....	19
2.13 Rigetto del reclamo .....	20
2.14 Riparatore autorizzato .....	20
2.15 Informazioni sul reclamo.....	20
2.16 Sistemi di reclamo.....	21
2.17 Diagnosi .....	21
2.18 Riparazioni ripetute.....	21
2.19 Tariffe forfettarie, codici lavoro e gruppi di lavori .....	22

2.20	Riparazioni esternalizzate/in subappalto .....	22
2.21	Costo della manodopera.....	22
2.22	Edizioni speciali Yamaha e conversioni Business to Business .....	23
<b>3.</b>	<b>Garanzia su parti e accessori (P&amp;A Warranty) .....</b>	<b>24</b>
3.1	Cos'è la Garanzia su parti e accessori.....	24
3.2	Garanzia della Parte .....	24
3.3	Processo di restituzione delle Parti: .....	24
3.4	Tipi di reclamo, copertura e requisiti: .....	25
3.5	Requisiti per il rimborso della manodopera su parti e accessori:.....	25
3.6	Rigetto del reclamo .....	25
<b>4.</b>	<b>E-commerce.....</b>	<b>26</b>
4.1	Richieste in garanzia ed e-commerce .....	26
4.2	Processo di restituzione delle parti ed e-commerce .....	26
<b>5.</b>	<b>Bollettino per i concessionari.....</b>	<b>27</b>
5.1	Bollettino di richiamo per i concessionari .....	27
5.2	Procedure di reclamo .....	28
5.3	Parti di ricambio.....	28
5.4	Responsabilità del Concessionario autorizzato .....	29
5.5	Preparazione del Prodotto / Ispezione pre-consegna (PDI) .....	29
5.6	Consegna del nuovo Prodotto o Parte .....	29
5.7	Personale del Concessionario autorizzato: .....	30
5.8	Qualità della riparazione.....	30
5.9	Feedback o input di mercato .....	31
5.10	Responsabilità/Obblighi .....	31
<b>6.</b>	<b>Audit di garanzia.....</b>	<b>32</b>
<b>7.</b>	<b>Responsabilità e/o danni pecuniari .....</b>	<b>34</b>
7.1	Compito del Concessionario autorizzato .....	34



<b>Appendice .....</b>	<b>35</b>
<b>1. Copertura ed esclusioni dell'YMFW.....</b>	<b>36</b>
1.1 Copertura .....	36
1.2 Esclusioni di copertura .....	38
<b>2. Gruppo di problemi .....</b>	<b>41</b>
<b>3. Panoramica dei tipi di richiesta in garanzia su parti e accessori.....</b>	<b>42</b>
<b>4. Garanzia su parti e accessori: codici di rifiuto comunicati al Concessionario autorizzato .....</b>	<b>45</b>

## Definizioni

<b>Concessionario autorizzato</b>	Una società autorizzata da Yamaha alla vendita di Prodotti, Parti e Servizi all'interno di un mercato definito.
<b>Calcolatore di manutenzione B2C</b>	Il Calcolatore di manutenzione Business to Consumer è disponibile tramite YMPULSE.
<b>BES</b>	Standard europeo di base
<b>Conversioni Business to Business (B2B)</b>	Prodotti utilizzati per uso professionale da enti commerciali o governativi, approvati dal comitato LMC.
<b>Numero di scatola / Numero di collo</b>	Il codice identificativo serializzato univoco della Scatola di cartone utilizzato nei sistemi Yamaha.
<b>Danno compensativo Danno pecuniario</b>	Danno pecuniario indica tutti i danni non coperti dall'assicuratore in caso di richiesta di risarcimento da parte della vittima e che la vittima potrebbe richiedere all'autore del reato in un procedimento civile derivante dallo stesso fatto o evento, ad eccezione dei danni punitivi e dei danni per dolore, sofferenza, angoscia mentale e danni familiari. (fonte: <a href="https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages">https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages</a> )
<b>Confluence</b>	Portale di documentazione con manuali e istruzioni
<b>Cliente / Consumatore</b>	Un destinatario di un Prodotto, Parte o servizio, ottenuto da Yamaha o da un Concessionario autorizzato, a seconda del caso. Il destinatario può essere anche un rappresentante ufficiale di attività Business to Business e Business to Government.
<b>Distributore</b>	La persona giuridica investita da YMENV con il diritto di commerciare veicoli e ricambi in un mercato definito.
<b>FoC</b>	Free of Charge (gratis).
<b>KIT / PACCHETTO</b>	Un assortimento di Parti predefinite vendute con un unico numero di parte, spesso raggruppate per facilitare l'attività di assistenza o l'edizione speciale di un Prodotto.
<b>Responsabilità / Responsabile per</b>	Lo stato di responsabilità legale per qualcosa / il <i>fatto</i> che qualcuno sia <i>legalmente responsabile</i> per qualcosa. (fonte: <a href="https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability">https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability</a> )
<b>LMC</b>	Comitato di modifica locale
<b>Mercato</b>	L'area nella quale il Distributore ha il diritto di commerciare Prodotti, Parti e servizi.
<b>NPCWA</b>	Nominated Person in Control of the Work Activity (Persona designata per il controllo dell'attività lavorativa)
<b>Parti</b>	Ricambi, accessori, novità o capi di abbigliamento originali Yamaha fabbricati e/o gestiti da Yamaha.
<b>Reso di parti</b>	Processo di gestione di Parti completamente mancanti, parzialmente mancanti, danneggiate all'arrivo o ordinate per errore.
<b>Garanzia sulle parti</b>	Garanzia applicabile su Parti non conformi alle specifiche o che si guastano durante l'uso.
<b>PDI</b>	Pre Delivery Inspection (Ispezione pre-consegna).
<b>Prodotto</b>	Un veicolo prodotto da Yamaha e pronto all'uso per il Cliente
<b>Vendita al dettaglio</b>	Un'azienda vende un prodotto o un servizio a un singolo consumatore per uso personale.

<b>Service Portal</b>	Portale di pubblicazioni tecniche Yamaha in cui sono archiviati i dati tecnici specifici dei Prodotti e delle Parti, le informazioni sui richiami e i manuali tecnici.
<b>Servizi</b>	Attività relative a manutenzione e riparazioni.
<b>VIN</b>	Numero di identificazione del veicolo inciso sul Prodotto.
<b>Politica di garanzia</b>	Politiche generali per prodotti terrestri che regolano il processo di garanzia, come la definizione dell'elemento in garanzia, il periodo e il rimborso del reclamo. Queste politiche sono determinate da YMENV e YMC.
<b>Data di registrazione della garanzia</b>	La data di inizio della garanzia di un Prodotto o di una Parte.
<b>Riparazione in garanzia</b>	Qualsiasi riparazione eseguita in conformità con i criteri menzionati nella presente Politica di garanzia.
<b>Yamaha</b>	Nome generico di Yamaha Motor Europe NV, Distributore o Yamaha Motor Co., Ltd.
<b>Edizioni speciali Yamaha</b>	Qualsiasi combinazione di Prodotti e Parti pubblicizzata sui siti Web Yamaha-motor.eu/xx, in cui l'assemblaggio delle Parti sul Prodotto viene eseguito da un concessionario autorizzato prima della vendita al dettaglio al Cliente.
<b>YMC</b>	Yamaha Motor Co., Ltd: Società multinazionale giapponese e conglomerata con sede in Giappone, che offre una gamma molto ampia di Prodotti, Parti e servizi.
<b>YMENV</b>	Yamaha Motor Europe NV, filiale europea della società, responsabile del coordinamento delle attività di marketing e vendita di Yamaha Motor Products nel mercato europeo.
<b>YMEW</b>	Yamaha Motor Extended Warranty (Garanzia estesa Yamaha Motor).
<b>YMFV</b>	Yamaha Motor Factory Warranty (Garanzia di fabbrica Yamaha Motor).
<b>YPEC</b>	Catalogo elettronico dei ricambi Yamaha

## Programmi di garanzia Yamaha

Yamaha è orgogliosa dei suoi programmi di garanzia e crede che rappresentino uno strumento potente. I programmi di garanzia Yamaha aiutano a mantenerti competitivo, ad aumentare la soddisfazione del Cliente e a fornire a Yamaha un meccanismo aggiuntivo per monitorare e migliorare la qualità. È progettato per essere facile da amministrare, consentendoti di ottenere un elevato livello di soddisfazione per i nostri Clienti.

In qualità di Concessionario autorizzato, ricopri un ruolo centrale nella relazione con i Clienti. Pertanto, una corretta comprensione della politica Yamaha a proposito dei nostri programmi di garanzia è indispensabile per fornire un servizio clienti di eccellenza.

Questo Manuale della politica di garanzia spiega i diversi programmi di garanzia collegati a tutti i Prodotti terrestri Yamaha e a tutte le Parti Yamaha. Ogni soggetto interessato collegato a qualsiasi funzione all'interno di qualsiasi programma di garanzia Yamaha dovrebbe conoscere i contenuti di tale politica per garantire una gestione della Garanzia adeguata e incentrata sul cliente.

L'inosservanza degli obblighi e delle responsabilità come descritti nel presente Manuale della politica di garanzia può comportare la violazione della copertura della Garanzia.

Le politiche riportate in questo manuale sono efficaci dal 1° gennaio 2023 e sostituiscono qualsiasi altro/precedente Manuale delle politiche di garanzia di Prodotti terrestri Yamaha o altre informazioni condivise.

Divisione di assistenza

Yamaha Motor Europe N.V.



# 1. Programmi di garanzia Yamaha

Fonte:

[https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index\\_en.htm#shortcut-1](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm#shortcut-1)

## 1.1 Diritto di reso:

Quando si vende un Bene o un servizio a un consumatore online o tramite altri mezzi di comunicazione a distanza (*per telefono, per corrispondenza*) o al di fuori di un negozio (*come i venditori porta a porta*), il consumatore ha diritto alla restituzione del Bene o all'annullamento del servizio entro 14 giorni. Questo è a talvolta indicato come periodo di riflessione o periodo di sospensione. Il consumatore non deve fornire alcuna motivazione o giustificazione.

## 1.2 Garanzia legale

Il diritto dell'UE stabilisce inoltre che tu, la parte che vende al consumatore finale, devi fornire al consumatore una garanzia minima di 2 anni (garanzia legale) come tutela in caso di Beni difettosi o che non appaiono o funzionano come pubblicizzato. In alcuni paesi la legislazione nazionale potrebbe richiedere garanzie più lunghe.

## 1.3 Responsabilità post-vendita/prodotti difettosi

Se i Beni venduti risultano essere difettosi, o non appaiono o non funzionano come pubblicizzato, entro i termini della garanzia legale, sei tu il responsabile della loro gestione. In alcuni paesi questo vale anche se sei il produttore.

Quando il tuo Cliente può chiedere un risarcimento?

Tieni presente che sei legalmente vincolato a qualsiasi dichiarazione pubblica da te fatta sui tuoi prodotti, in particolare tramite pubblicità o sulle etichette. Se sei un rivenditore, i tuoi Clienti possono chiedere un risarcimento ai sensi della garanzia legale prevista dalla normativa UE, se un articolo:

- non corrisponde alla descrizione del prodotto,
- ha qualità diverse dal modello pubblicizzato o mostrato al cliente,
- non è adatto allo scopo, che sia il suo scopo standard o uno scopo specifico ordinato dal Cliente e che tu hai accettato,
- non mostra la qualità e le prestazioni tipici dei prodotti dello stesso tipo,
- non è stato installato correttamente, da te o dal Cliente, a causa di lacune nelle istruzioni

Se informi il tuo Cliente che il prodotto che intendi vendere presenta problemi di qualità, non potrai pretendere da te un risarcimento per questo particolare difetto. Assicurati che questo tipo di comunicazione avvenga in forma scritta.

### **1.4 Cosa può pretendere il Cliente?**

I tuoi Clienti hanno il diritto di chiedere a te, parte che vende al consumatore finale, di compiere una delle seguenti operazioni senza alcun addebito (per spese di spedizione, manodopera, materiali, ecc.):

- riparare il Bene
- sostituire il Bene
- ridurre il prezzo
- annullare il contratto e rimborsarlo integralmente (in alcuni paesi, il contratto di vendita non può essere annullato se il difetto è di lieve entità, ad esempio un graffio su una carenatura)

#### **1.4.1 Riparazione o sostituzione**

Nella maggior parte dei paesi esiste una "gerarchia di rimedi". Questo significa che il Cliente deve prima richiedere la riparazione del prodotto o sostituirlo se la riparazione non è un'opzione praticabile (ad esempio, è troppo costosa). Sei tenuto a farlo entro un tempo ragionevole e senza significativi inconvenienti per il tuo Cliente.

#### **1.4.2 Riduzione del prezzo o rimborso completo**

Un'altra opzione per il tuo Cliente è la concessione di una riduzione del prezzo o di un rimborso completo, ma solo se la riparazione o la sostituzione non è possibile:

- sarebbe troppo costoso, vista la natura del prodotto/difetto
- sarebbe troppo scomoda per il Cliente
- non può essere completata dalla tua azienda in tempi ragionevoli

## 1.5 Attuazione di garanzie legali e commerciali in ogni paese

La normativa europea stabilisce che il consumatore deve usufruire di una garanzia minima di 2 anni (garanzia legale).

In alcuni paesi la legislazione nazionale potrebbe richiedere garanzie più lunghe. Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link:

[https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm)



## 2. Garanzia di fabbrica Yamaha Motor (YMFw)

### 2.1 Cos'è l'YMFw?

YMFw è il prodotto di Garanzia globale Yamaha con il quale Yamaha sceglie di risarcire il Concessionario autorizzato per i costi sostenuti per i propri obblighi di Garanzia commerciale nei confronti del Cliente in caso di reclami derivanti da un guasto di un Prodotto Yamaha.

### 2.2 Data di inizio della garanzia

Tutti i Prodotti (incluse le batterie EV rimovibili) devono essere registrati dal Concessionario autorizzato nei sistemi Yamaha prima o al momento della vendita al dettaglio, in modo da definire la corretta data di inizio della Garanzia. La registrazione di un prodotto:

- 2.2.1 Consente a Yamaha di mantenere un registro dei Clienti, fondamentale in caso di richiamo relativo alla sicurezza.
- 2.2.2 Conferma le responsabilità del tuo concessionario ai sensi del tuo accordo con Yamaha.
- 2.2.3 Informa Yamaha dell'attività di vendita al dettaglio che potrebbe influire sui vantaggi ricevuti nell'ambito dei programmi di incentivi alle vendite.
- 2.2.4 Informa Yamaha della data di registrazione; il giorno in cui il Prodotto viene venduto al primo Cliente. Le stesse condizioni si applicano ai dimostratori dei Concessionari autorizzati.
- 2.2.5 Informa Yamaha della data di inizio della garanzia; il giorno in cui il Prodotto viene consegnato al primo Cliente, la cosiddetta "consegna delle chiavi". Questo include i dimostratori dei Concessionari autorizzati.
- 2.2.6 Sblocca la centralina per l'unità PTW registrata.

**NOTA:** Il tempo tra le azioni di cui ai punti 2.2.4 e 2.2.6 non può essere superiore a 14 giorni di calendario



## 2.3 Copertura

Yamaha si prende cura e si assume la responsabilità di quanto segue, assumendo che sia stato regolarmente presentato un reclamo del cliente e che il Concessionario autorizzato e il Cliente abbiano adempiuto alle proprie responsabilità e soddisfino le condizioni dell'YMFV stabilite:

- 2.3.1 Yamaha fornisce una Garanzia limitata sui nuovi Prodotti che distribuisce, se registrati da un Concessionario autorizzato per l'uso in Europa.
- 2.3.2 Yamaha risarcirà i suoi Concessionari autorizzati per i costi di manodopera e fornirà ricambi FoC, ove consentito dalla legge, per riparare i guasti che Yamaha giudica essere difetti di fabbrica nei materiali e nella lavorazione durante il periodo di garanzia indicato, indipendentemente da qualsiasi variazione di proprietà del Prodotto.
- 2.3.3 Assicura che una dichiarazione di Garanzia limitata sarà disponibile prima, durante e dopo il processo di vendita al Cliente, con indicazione della copertura e dell'esclusione, insieme al periodo di copertura applicabile.
- 2.3.4 Yamaha si riserva il diritto di esprimere giudizi definitivi su tutte le richieste di Garanzia presentate da Concessionari autorizzati.
- 2.3.5 La copertura della garanzia sulle Parti utilizzate per riparare il malfunzionamento sul Prodotto terminerà alla data di scadenza della garanzia del Prodotto

Le informazioni dettagliate sulla Copertura per ogni Prodotto e relative eccezioni: Appendice 3.

## 2.4 Condizioni per la Copertura

- 2.4.1 Il Prodotto reca i marchi di identificazione originali del produttore.
- 2.4.2 La Parte da sostituire appartiene all'equipaggiamento originale del Prodotto.
- 2.4.3 Il Cliente può fornire la prova che i suoi obblighi, come indicato nel Manuale del proprietario specifico del Prodotto o nel manuale di istruzioni/montaggio specifico della Parte, sono stati adempiuti.
- 2.4.4 Le riparazioni e/o le sostituzioni vengono eseguite da un Concessionario autorizzato secondo le specifiche Yamaha.
- 2.4.5 Le prove per i lavori di manutenzione completati sono conservate e disponibili. La prova di manutenzione può essere fornita dal registro di manutenzione digitale Yamaha, nel libretto di manutenzione di un prodotto o una fattura di riparazione/manutenzione.
- 2.4.6 Sottoporre il Prodotto o la Parte a un Concessionario autorizzato il prima possibile dopo aver notato un sospetto malfunzionamento.
- 2.4.7 Essere in grado di dimostrare la data di acquisto tramite fattura, qualora il Concessionario autorizzato non fosse in grado di verificare la data di inizio della garanzia tramite YMPULSE o il proprio sistema di gestione.

## 2.5 Copertura della garanzia quando si superano i confini all'interno del continente europeo

La garanzia del Prodotto è globale e Yamaha dispone di una rete di assistenza completa per gestire questo prodotto in garanzia. Qualsiasi Concessionario autorizzato può eseguire le riparazioni in garanzia anche se il Prodotto del Cliente proviene da un altro Mercato.

### Quando si attraversano i confini in Europa o verso mercati al di fuori dell'Europa:

In circostanze normali come definito da Yamaha, nessun Cliente dovrebbe essere tenuto a pagare per qualsiasi riparazione in garanzia eseguita da un Concessionario autorizzato. Se necessario, puoi contattare il tuo Distributore per garantire che qualsiasi guasto al nostro Prodotto o Parte del cliente straniero venga trattato tramite la stessa procedura del cliente locale.



## 2.6 Esclusioni della copertura

L'YMFW non si applica nel seguente caso per riparazioni o sostituzioni richieste come conseguenza diretta di:

- 2.6.1 La pratica di utilizzare componenti rimossi da altri Prodotti, indipendentemente dal fatto che sia dovuto alla mancata disponibilità di Parti, diagnosi per sostituzione o a qualsiasi altro motivo, non è consentita.
- 2.6.2 Modifica o aggiornamento dei Prodotti e delle Parti e problemi e malfunzionamenti causati da ciò.
- 2.6.3 Normale servizio di manutenzione e ispezioni periodiche e la Parte utilizzata durante queste attività e i danni risultanti
- 2.6.4 Danni provocati da un uso improprio, diverso da quello originariamente progettato o inteso.
- 2.6.5 Danni provocati dall'uso in gare di corsa, rally o altre competizioni sportive simili.
- 2.6.6 Danni causati da cause di forza maggiore, incendi, collisioni o incidenti.
- 2.6.7 Danni causati dall'installazione di Parti non originarie, originali o specificamente approvate da Yamaha.
- 2.6.8 Danni causati da trasporto o immagazzinamento impropri da parte di soggetti diversi dal partner logistico di Yamaha
- 2.6.9 Yamaha non è responsabile per perdite di tempo, uso, spese di trasporto, inconvenienti o danni accidentali o consequenziali, a meno che le normative legali locali non prescrivano diversamente.

L'YMFW non si applica più quando:

- 2.6.10 Sono state fornite informazioni che indicano che il Prodotto è stato rubato o è stato cancellato da una compagnia di assicurazioni.

## 2.7 Articoli indossabili e materiali di consumo

Parti soggette a usura durante l'uso dell'unità. Queste Parti non sono coperte da garanzia. Può accadere che tali Parti siano necessarie per la riparazione in garanzia del Prodotto. In tal caso, queste Parti possono essere incluse nella richiesta di garanzia. È necessaria la previa approvazione di Yamaha.

### 2.7.1 Articoli soggetti a usura

- Tutte le lampadine.
- Cinghie trapezoidali, cingoli (per motoslitte), cinghie di trasmissione e ruote dentate.
- Catena di trasmissione e ruote dentate.
- Equilibratura delle ruote.
- Pneumatici. Yamaha trasferisce al Cliente la garanzia del produttore dei pneumatici originali. Il Concessionario autorizzato deve risolvere qualsiasi problema per conto del Cliente con l'agente del produttore del pneumatico.
- Adeguamenti, inclusi ma non limitati a: Tutte le carenature leggere, leve, sella, sospensioni, sistema di emissioni/carburante e cavi.
- Termostato.
- Le pastiglie dei freni, le ganasce dei freni, i dischi dei freni, i dischi della frizione e qualsiasi altro componente soggetto ad attrito non sono coperti quando la sostituzione è dovuta a usura, ma sono coperti contro i difetti di fabbricazione per la durata dell'YMFw.
- Danni alle Parti verniciate causati dall'impatto con pietre o altri oggetti.



### 2.7.2 Materiali di consumo

- Oli e lubrificanti\*
- Filtri dell'olio e dell'aria
- Candele di accensione
- Antigelo (refrigerante)\*
- Additivi per carburanti
- Carburante
- Liquido dei freni
- Paraolio della forcella anteriore
- Prodotti YAMALUBE Careline o prodotti equivalenti della concorrenza
- Materiali da officina, come prodotti per la pulizia, ecc.

(\*): I costi degli oli lubrificanti, dei liquidi dei freni/frizione e del liquido refrigerante utilizzati per le riparazioni in garanzia sono rimborsabili. Si accettano solo liquidi di ricambio YAMALUBE. I reclami dovrebbero riflettere la quantità riportata nel manuale di assistenza tecnica specifico del prodotto.

### **2.8 Fine del periodo di copertura**

Può accadere che un Cliente segnali un difetto in garanzia entro il periodo di validità della garanzia che, però, non può essere riparato o risolto prima della scadenza del periodo di garanzia. In queste occasioni, è necessario informare Yamaha per garantire che il reclamo possa comunque essere accettato.

### **2.9 Tipi di reclamo**

È importante distinguere la natura del problema o del malfunzionamento prima di presentare un reclamo. Il Prodotto può essere soggetto a un problema o a un malfunzionamento in diverse fasi del suo ciclo di vita. Per garantire un'adeguata analisi della causa di origine e un rapido follow-up, Yamaha sceglie di suddividere l'YMFV in tre diversi tipi di reclamo.

Ogni tipo di reclamo rappresenta una fase specifica:

2.9.1 Danni in transito (DT): il Concessionario autorizzato riceve il Prodotto danneggiato. Questo tipo di reclami genera dati sulle prestazioni della parte che effettua il trasporto tra Yamaha e la parte ricevente. È quindi essenziale che la parte ricevente controlli ogni Prodotto appena la parte che effettua il trasporto consegna il Prodotto.

**NOTA:** La mancata ispezione del Prodotto alla ricezione e la segnalazione di eventuali difetti entro 7 giorni dalla data di consegna comporterà il rifiuto del reclamo e/o il potenziale annullamento di reclami precedentemente approvati.

2.9.2 Reclamo a chilometri zero (ZM): durante l'ispezione pre-consegna il Concessionario autorizzato riscontra uno o più malfunzionamenti, o la mancanza di parti essenziali, che impedisce il funzionamento corretto, sicuro o legalmente richiesto del Prodotto.

Esclusioni:

- Manuale del proprietario nella lingua sbagliata o non corrispondente alle specifiche del Prodotto. Si tratta di un errore relativo alle vendite e, pertanto, deve essere indirizzato al reparto vendite del Distributore per una corretta gestione.
- I malfunzionamenti di accessori, abbigliamento o novità originali che fanno parte del Prodotto o sono coinvolti nella consegna del Prodotto al Cliente vengono segnalati ai sensi del capitolo: *Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty)*

2.9.3 Normale reclamo / Copertura della garanzia del Cliente (NC): Il Cliente o il Concessionario autorizzato ha il Prodotto in uso e riscontra malfunzionamenti che impediscono il corretto e/o sicuro funzionamento del Prodotto. I malfunzionamenti di accessori, abbigliamento o novità originali che fanno parte del Prodotto vengono segnalati ai sensi del capitolo: *Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty)*

## 2.10 Autorizzazione preventiva

Alcune riparazioni, come quelle elencate di seguito, richiedono l'autorizzazione preventiva del Distributore. Il mancato ottenimento dell'autorizzazione preventiva comporterà il rigetto della richiesta in garanzia. Riparazioni che richiedono un'autorizzazione preventiva:

- 2.10.1 Reclami per Danni in transito che hanno un valore stimato superiore a 2500 €.
- 2.10.2 Ove specificato nella documentazione tecnica (*Bollettini e riviste dei Concessionari sul Service Portal*).
- 2.10.3 Sostituzione di Parti principali, come motori e telai o riparazioni per cui il valore del reclamo si avvicina, è pari o superiore al valore al dettaglio del Prodotto alla data del malfunzionamento.
- 2.10.4 Non sono disponibili presso Yamaha, o altro Concessionario autorizzato, parti di ricambio che consentano una riparazione conveniente.

## 2.11 Presentazione del reclamo

Tutti i reclami devono essere presentati a Yamaha prima del completamento della riparazione del Prodotto, in modo da consentire la ricezione delle Parti necessarie per la riparazione in garanzia. I reclami devono essere accurati e supportati dai dati del Concessionario insieme al reclamo del Cliente. Se un Prodotto presenta più difetti, deve essere presentato reclamo per ognuno di essi. Più difetti in un unico reclamo verranno respinti.

## 2.12 Parti oggetto di reclamo

- 2.12.1 Dopo l'approvazione della richiesta, Yamaha diventerà proprietaria della Parte oggetto del reclamo. La parte richiedente è tenuta ad etichettare e conservare la Parte oggetto del reclamo nella confezione della Parte sostitutiva per 90 giorni. Questa etichetta deve riportare: Numero della scatola di cartone o VIN, numero del reclamo menzionato in YMPULSE e data di registrazione del reclamo.
- 2.12.2 Yamaha potrebbe richiedere la restituzione di alcune Parti oggetto di reclamo per ulteriori analisi. In tali circostanze, la parte richiedente riceverà una richiesta di restituzione delle Parti tramite e-mail, telefono o YMPULSE, con l'indicazione delle Parti richieste con urgenza. Il richiedente deve restituire le Parti oggetto del reclamo nell'imballaggio originale della Parte sostitutiva entro 30 giorni o secondo i tempi indicati. Il reclamo verrà respinto e addebitato in caso di Parti non ricevute entro i 30 giorni o i tempi indicati.

- 2.12.3 Lo stoccaggio, la restituzione o la rottamazione delle Parti e lo smaltimento dei liquidi devono essere effettuati in conformità con le normative locali.

### **2.13 Rigetto del reclamo**

- 2.13.1 Laddove le informazioni fornite e/o la procedura di restituzione delle Parti non siano in linea con questa politica, verrà addebitato l'intero valore del reclamo. Se le Parti oggetto di reclamo devono essere restituite a Yamaha per l'analisi: Le Parti possono essere restituite alla parte richiedente.
- 2.13.2 Se un Concessionario autorizzato ritiene che il rigetto di un reclamo sia ingiustificato, può essere presentata una richiesta di ripristino. Il Concessionario autorizzato deve contattare il Distributore. Le parti e la relativa documentazione devono essere gestiti secondo le istruzioni del Distributore.
- 2.13.3 Le Parti rifiutate e restituite al Concessionario autorizzato richiedente non possono essere riaddebitate al Cliente.
- 2.13.4 Il rifiuto del reclamo viene comunicato al Concessionario autorizzato tramite YMPULSE o sul portale locale del Concessionario.

### **2.14 Riparatore autorizzato**

Solo i Concessionari autorizzati ricevono supporto tecnico completo da Yamaha e gestiscono attività in garanzia secondo i termini dell'YMFw. Questi Concessionari autorizzati devono fornire assistenza tecnica a nome di Yamaha, senza addebiti al Cliente.

### **2.15 Informazioni sul reclamo**

Per comprendere le informazioni minime necessarie al Concessionario autorizzato per una corretta valutazione del reclamo: vedere il manuale YMPULSE.

## 2.16 Sistemi di reclamo

Il Concessionario autorizzato registra tutte le richieste in garanzia tramite il sistema intranet ufficiale Yamaha: YMPULSE. YMPULSE è corredato da un manuale che spiega come il Concessionario autorizzato può utilizzare il sistema per presentare le richieste in garanzia a Yamaha. Il personale del Distributore valuta le richieste del concessionario in YMPACT e YMPULSE.

I manuali di supporto di YMPULSE sono disponibili qui:

- 2.16.1 Manuale di YMPULSE per i concessionari autorizzati (copia il link nel browser):

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

## 2.17 Diagnosi

- 2.17.1 Qualsiasi codice di guasto visualizzato dal sistema diagnostico durante la diagnosi di routine deve essere annotato sull'ordine di riparazione e memorizzato come record digitale nello strumento diagnostico Yamaha (YDT).

- 2.17.2 I tempi forfettari elencati per le riparazioni includono ragionevoli tempi di diagnosi. Ulteriore tempo di diagnosi può essere richiesto tramite il relativo codice di lavoro dedicato nel caso in cui si sia reso necessario l'uso dello strumento YDT. La prova di questo utilizzo deve essere conservata e deve essere consegnata al Distributore, su sua richiesta, per il corretto giudizio del reclamo.

- 2.17.3 I test dinamici (*strada/banco prova/rulli/circuito*) non rientrano nella copertura della Garanzia, se non espressamente autorizzati in precedenza da Yamaha.

## 2.18 Riparazioni ripetute

Le riparazioni ripetute da parte dello stesso Concessionario autorizzato per interventi irregolari, diagnosi inadeguate o tecniche di riparazione non autorizzate direttamente da Yamaha, sono responsabilità del riparatore, non possono essere oggetto di richieste in garanzia e comporteranno il rigetto dei reclami precedentemente approvati.

## **2.19 Tariffe forfettarie, codici lavoro e gruppi di lavori**

Il rimborso della manodopera in garanzia si basa sulla selezione dei codici lavoro e dei gruppi di lavori effettuata in YMPULSE o sul portale locale del Concessionario e calcolato utilizzando le tariffe in garanzia approvate. La tariffa forfettaria indicata per ogni lavoro include tutte le operazioni necessarie per completare quel determinato lavoro. Ad esempio, il codice lavoro per la sostituzione dell'albero motore include il tempo per lo smontaggio del motore, la normale pulizia, la rimozione della guarnizione e il rimontaggio. Allo stesso modo, il codice lavoro per la sostituzione del corpo farfallato include la sincronizzazione. L'Appendice 2 riporta i codici lavoro applicabili e gli elenchi dei codici per i gruppi di lavori.


## **2.20 Riparazioni esternalizzate/in subappalto**

È riconosciuta la possibilità di ricorrere a subappaltatori specializzati per completare alcune riparazioni correttamente. Laddove siano necessarie riparazioni in subappalto, è necessario rispettare quanto segue:

- 2.20.1 Il subappaltatore deve eseguire la riparazione in garanzia seguendo le istruzioni di riparazione Yamaha pertinenti.
- 2.20.2 I costi di riparazione dichiarati dal subappaltatore non possono superare l'importo che sarebbe stato sostenuto, se il Concessionario autorizzato avesse eseguito la riparazione con le Parti.
- 2.20.3 Parti non originali possono essere utilizzate solo previa approvazione scritta da parte di Yamaha.
- 2.20.4 Tutte le copie delle fatture o dei documenti pertinenti del subappaltatore devono essere allegate alla richiesta in garanzia su YMPULSE.

## **2.21 Costo della manodopera**

Il Concessionario autorizzato viene rimborsato per i costi di manodopera in base alla tariffa per la manodopera definita nell'YMFw e alle tariffe forfettarie Yamaha. La tariffa per la manodopera dell'YMFw è specificata e comunicata dal Distributore dello specifico mercato.



## 2.22 Edizioni speciali Yamaha e conversioni Business to Business

Edizioni speciali Yamaha: I reclami per malfunzionamenti di Parti che fanno parte delle dotazioni di serie del Prodotto possono essere presentati tramite questa politica YMFV. Come riferimento viene utilizzato il catalogo delle parti nel sistema elettronico delle parti YPEC, il che significa che le Parti sono menzionate nel catalogo delle parti specifiche del Prodotto.

Le richieste per le Parti utilizzate per rendere il Prodotto un'edizione speciale Yamaha e non menzionate nel catalogo delle parti devono essere presentate tramite il *Programma di garanzia su parti e accessori*.

Conversioni Business to Business: La procedura di reclamo è la stessa delle edizioni speciali Yamaha, fatta eccezione per i malfunzionamenti derivanti da componenti o manodopera reperiti localmente dal Distributore responsabile. I reclami derivanti da componenti e/o manodopera di provenienza locale sono di esclusiva responsabilità del Distributore.

### 3. Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty)

#### 3.1 Cos'è la Garanzia su parti e accessori

Oltre all'YMFV, che copre le Parti fornite come equipaggiamento originale al momento dell'acquisto del Prodotto, esiste un processo di garanzia separato per le Parti acquistate come singolo articolo dal Cliente presso un Concessionario autorizzato o tramite e-commerce.

Garanzia su parti e accessori (Garanzia P&A) è il nome collettivo della garanzia sulle Parti e del processo di restituzione per le Parti prodotte e/o gestite da Yamaha. Yamaha sceglie di risarcire il Concessionario autorizzato e il Distributore per i costi sostenuti nei loro obblighi di Garanzia commerciale nei confronti del Cliente in caso di reclami direttamente derivanti da malfunzionamenti di Parti.

#### **IMPORTANTE:**

Le politiche specificate nel Capitolo 1; *Garanzia di fabbrica Yamaha Motor (YMFV)* si applicano anche alla Garanzia sulle parti. Questo capitolo spiega le differenze tra la Garanzia P&A e il Capitolo 1; *Garanzia di fabbrica Yamaha Motor (YMFV)*.

#### 3.2 Garanzia della Parte

La copertura della richiesta in garanzia di Yamaha sulle Parti inizia presso il punto di vendita al dettaglio al cliente finale.

#### 3.3 Processo di restituzione delle Parti:

La copertura da parte di Yamaha sulle attività di restituzione delle Parti in caso di:

- Ordine completo delle Parti mancante;
- Parti costitutive mancanti;
- Parti danneggiate in transito;
- Parti ordinate per errore.



### 3.4 Tipi di reclamo, copertura e requisiti:

Sia la Garanzia sulle parti che il processo di restituzione delle Parti utilizzano tipi di reclamo univoci per identificare il tipo di problema affrontato dal richiedente, questo per garantire un follow-up corretto e rapido e per attuare in tempo azioni preventive.

Contesto: Ogni tipo di reclamo può avere una causa di origine diversa alla base del malfunzionamento segnalato (*logistica, qualità, imballaggio, design, ecc.*), quindi serve un approccio diverso per definire le azioni preventive necessarie. **La copertura della garanzia varia in base al tipo di reclamo, nonché ai requisiti di ogni tipo di reclamo.**

**IMPORTANTE:** I tipi di reclamo, la copertura delle Parti e le relative condizioni sono spiegati nell'Appendice 3

### 3.5 Requisiti per il rimborso della manodopera su parti e accessori:

Il Concessionario deve fornire le seguenti prove al momento della richiesta di rimborso:

- Fattura originale del Concessionario autorizzato, indicante il numero di parte richiesto, la manodopera richiesta per tale parte/accessorio e le informazioni sull'unità. La manodopera effettiva è quella che viene fatturata al cliente, oppure
- La nuova fattura del Concessionario al cliente al dettaglio, riferita alla riparazione della parte oggetto di reclamo. La fattura indica il numero di parte richiesto, la manodopera richiesta per tale parte/accessorio e le informazioni sull'unità. La manodopera effettivamente fatturata al cliente è pari a 0 €, oppure
- Fattura interna del Concessionario tra il reparto vendite e l'assistenza indicante il numero di parte oggetto del reclamo, la manodopera richiesta per tale parte/accessorio e le informazioni sull'unità. Viene menzionata la manodopera effettiva su ciò che viene fatturato internamente.
- Non è disponibile una fattura del Concessionario autorizzato: Una scansione dell'ordine di lavoro del Concessionario autorizzato, indicante il numero di parte richiesto, la manodopera richiesta per tale parte/accessorio e le informazioni sull'unità
- Numero di VIN dell'unità riparata (se applicabile)

### 3.6 Rigetto del reclamo

Nell'Appendice 4 sono riportati i criteri di valutazione utilizzati per rigettare i reclami nel processo di garanzia e restituzione delle Parti e che vengono comunicati tramite i nostri sistemi e flussi di reclamo ufficiali.

## 4. E-commerce

Questa politica si concentra solo sulla Garanzia su parti e accessori nelle attività di e-commerce. Trattandosi di un diverso canale di vendita delle Parti, anche i processi relativi alla restituzione delle Parti sono diversi, ma la copertura e i requisiti generali sono in linea con il Capitolo 3. Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty).

### 4.1 Richieste in garanzia ed e-commerce

Le richieste in garanzia sono gestite dal Concessionario autorizzato. Per presentare reclamo, il Cliente deve contattare il Concessionario autorizzato; Yamaha consiglia di contattare lo stesso Concessionario autorizzato selezionato al momento dell'acquisto online. Il Concessionario autorizzato gestirà il reclamo come qualsiasi altra richiesta in garanzia su parti e accessori.

### 4.2 Processo di restituzione delle parti ed e-commerce

Il Cliente ha il diritto legale di restituire un articolo. I termini sono gli stessi menzionati nel Capitolo 1. Garanzia commerciale. In caso di reso, il Cliente potrà gestirlo tramite il sito di e-commerce. L'articolo verrà rispedito al Distributore e il Distributore valuterà se l'articolo è stato restituito con un motivo valido e accetterà o rifiuterà l'articolo restituito.

I motivi validi per i resi sono:

- Il Cliente ha ordinato il prodotto sbagliato.
- Il Cliente ha ordinato la misura sbagliata.
- Il Prodotto non è più necessario e non è stato utilizzato.
- Il Cliente ha ricevuto un articolo difettoso e l'articolo non è stato utilizzato.
- Altri motivi specificati dal Cliente e convalidati dal Distributore.

Il reso non sarà accettato nel caso in cui:

- La Parte sia un articolo che deve essere lubrificato.
- Ci sono evidenze di utilizzo da parte del cliente e l'articolo non è più come nuovo.
- La Parte è rimasta in possesso del Cliente per più giorni del limite massimo indicato nell'informativa al Capitolo 1.1.

## 5. Bollettino per i concessionari

Yamaha è nota per i suoi elevati standard di qualità, fissati per garantire che il Cliente disponga di un Prodotto o di una Parte che siano sicuri da usare e conformi alle normative pertinenti. Controlli di qualità regolari vengono effettuati tramite controlli finali di produzione, analisi dei dati di garanzia e notifiche da autorità legali e/o normative per garantire che vengano mantenuti standard elevati. Questo talvolta porta ad azioni correttive per i Prodotti o le Parti sul mercato, che vengono comunicate da Yamaha a ciascun Concessionario autorizzato tramite un Bollettino per i concessionari.

I dettagli menzionati in questo strumento di comunicazione includono causa di origine dell'azione correttiva, soluzione, gamma di Prodotti o Parti interessata, nonché copertura della garanzia indicata.

### 5.1 Bollettino di richiamo per i concessionari

I malfunzionamenti riscontrati possono potenzialmente influire sulla sicurezza del Cliente o essere in conflitto con le normative. Yamaha sosterrà pienamente i codici di condotta formulati da qualsiasi legislazione o associazione di produttori nazionali riconosciuta in merito ai richiami di Prodotti/Parti.

Laddove tali legislazioni o codici di condotta non esistano, è necessario adottare misure appropriate per garantire che tutti i Prodotti e le Parti interessati da un malfunzionamento correlato alla sicurezza siano prontamente corretti, indipendentemente dall'età o dal chilometraggio del Prodotto o delle Parti.

#### 5.1.1 Notifica di richiamo ai concessionari

Il Distributore deve preparare e trasmettere un Bollettino per i concessionari basato sui contenuti del rapporto sulla misura ricevuto da Yamaha, tradotto in un linguaggio comprensibile per i Concessionari autorizzati. Questo costituirà per i Concessionari autorizzati una notifica formale per un'azione di richiamo, inclusi i dettagli completi su Prodotti o Parti coinvolte, il lavoro richiesto e le procedure di richiesta in garanzia. Da gennaio 2020 il Concessionario autorizzato viene rimborsato con un indennizzo per la gestione del Cliente di 0,3 ore in aggiunta al rimborso della tariffa di manodopera dell'YMFV, per compensare il Concessionario autorizzato per il tempo e l'impegno necessario per contattare e ricordare al cliente interessato di far riparare il Prodotto o sostituire le Parti. Tutto questo per garantire che Yamaha faccia del suo meglio per risolvere il potenziale malfunzionamento. Questa tariffa è integrata nel rimborso totale della tariffa di manodopera.

#### 5.1.2 Notifica di richiamo al cliente

In caso di Prodotto interessato: I Distributori invieranno una notifica (richiamo) all'ultimo indirizzo noto del proprietario del Prodotto esponendo il problema e sollecitando un appuntamento urgente con un Concessionario autorizzato. Questo per consentire che i controlli o le correzioni necessarie siano effettuati nel più breve tempo possibile.

Nella maggior parte dei mercati è necessario che il Distributore contatti l'Autorità locale per recuperare i dettagli di contatto aggiornati del Cliente interessato.

In caso di Parti interessate: Il Concessionario autorizzato che vende la Parte è incaricato dal Distributore di contattare il Cliente, se non ci sono dati del Cliente disponibili presso l'Autorità locale.

### 5.2 Procedure di reclamo

I reclami devono essere presentati in conformità con le istruzioni del Bollettino per i concessionari. Questo permette a Yamaha di monitorare i progressi e adempiere agli obblighi di segnalare lo stato della campagna di correzione alle autorità competenti. YMENV si assume la responsabilità di approntare il sistema di garanzia secondo le istruzioni riportate nel Bollettino per i concessionari.

Configurazione del sistema:

1. Azione diretta (richiamo): I numeri VIN associati ai Prodotti interessati sono evidenziati in rosso in YMPULSE, insieme a un menu di reclamo dedicato (precompilato) per far sì che il Concessionario autorizzato possa risolvere il problema il più rapidamente possibile.

### 5.3 Parti di ricambio

Le Parti fornite specificatamente per un richiamo o per un intervento condizionale non possono essere utilizzate per nessun altro tipo di riparazione.



#### **5.4 Responsabilità del Concessionario autorizzato**

In qualità di Concessionario autorizzato, sei il punto di contatto con il Mercato e il fulcro del sistema di garanzia. Sei responsabile della garanzia nei confronti del Cliente e di Yamaha. Mentre prepari i Prodotti e le Parti per la vendita, registri i Prodotti per l'attivazione della garanzia e fornisci manutenzione (in garanzia) quando necessario, hai un ruolo essenziale per l'assistenza e la soddisfazione del Cliente, come spiegato anche nei processi di ricezione dei clienti post-vendita e nelle norme europee di base (BES). Il tuo Distributore può informarti su come recuperare questi documenti.

La qualità del lavoro svolto in Garanzia e la tempestiva presentazione delle richieste in Garanzia permettono a Yamaha di continuare a migliorare la qualità del Prodotto e delle Parti.

Tutto il personale del reparto di assistenza deve conoscere i contenuti del presente manuale delle politiche di garanzia.

Come regola generale, le riparazioni in garanzia devono essere sempre eseguite nel modo più conveniente in linea con gli obblighi legali, la soddisfazione del Cliente e l'integrità di tutti i reclami presentati a Yamaha. Nel soddisfare questi requisiti, i Concessionari autorizzati devono attenersi alle linee guida riportate in questo capitolo.

#### **5.5 Preparazione del Prodotto / Ispezione pre-consegna (PDI)**

Preparazione del Prodotto secondo le istruzioni riportate nel Manuale di assemblaggio specifico del Prodotto. Prima della consegna del nuovo Prodotto al Cliente viene eseguita un'ispezione pre-consegna. Sugeriamo di consegnarne una copia al Cliente e di conservarne una copia a scopo di amministrazione, come prova di ispezione pre-consegna completata con successo.

#### **5.6 Consegna del nuovo Prodotto o Parte**

Le funzioni del Prodotto, le condizioni di Garanzia e lo schema di manutenzione del Prodotto devono essere spiegati al cliente finale. È anche importante prestare attenzione all'opportunità di vendere l'YMEW. È importante sottolineare che, scegliendo questa estensione di garanzia, il Cliente accede a un'ulteriore livello di sicurezza e tranquillità. Lo stesso vale per qualsiasi altro vantaggio aggiuntivo che puoi offrirgli.

Al punto di vendita delle Parti: Comunica al Cliente i costi di manodopera necessari per l'installazione o il montaggio prima di concludere la vendita. Spiega tutte le istruzioni fornite con le Parti, il KIT o il PACHETTO.

### 5.7 Personale del Concessionario autorizzato:

- Dipendente dell'officina: Ogni soggetto deve essere certificato come Tecnico di Livello I. Una persona deve essere un Tecnico di Livello II certificato per garantire un'adeguata diagnostica e riparazione in garanzia.
- Per tutti i lavori relativi agli EV, una persona deve essere formata al livello Yamaha NPCWA (o, se si applicano standard locali, l'equivalente del livello NPCWA).
- Il personale coinvolto nelle attività relative alla garanzia deve avere accesso e ha la responsabilità di comprendere appieno le seguenti pubblicazioni di Yamaha:
  - Il presente manuale delle politiche di garanzia.
  - Tempi di riparazione programmati pubblicati (tabelle forfettarie).
  - Letteratura tecnica pubblicata (Bollettini per i concessionari / Bollettini del Service Portal / Manuale di assistenza tecnica / Manuale di assemblaggio / Manuale del proprietario).
  - Manuale del sistema YMPULSE.
  - Dettagli di contatto del Distributore.

### 5.8 Qualità della riparazione

- Gestisci un inventario degli utensili e delle attrezzature speciali Yamaha come specificato da Yamaha per il completamento di qualsiasi intervento di manutenzione o riparazione.
- Assicurati che per la manutenzione e le riparazioni (in garanzia) da parte di Yamaha vengano utilizzate solo le Parti.
- Il Concessionario autorizzato è responsabile della qualità del lavoro svolto.
- Il Concessionario autorizzato deve seguire il processo di riparazione Yamaha in conformità con il Manuale di assistenza tecnica specifico del Prodotto.



## **5.9 Feedback o input di mercato**

I Concessionari autorizzati devono avvisare immediatamente Yamaha se riscontrano malfunzionamenti che ritengono possano aver messo persone o cose a rischio di danni o lesioni o reso illegale il Prodotto o le Parti.

I Concessionari autorizzati devono inoltrare a Yamaha i dettagli dei Prodotti identificati come irrimediabilmente persi.

Tutti i Prodotti o le Parti di proprietà del cliente o del Concessionario autorizzato, indipendentemente dal paese di origine, devono essere controllati al momento della prenotazione di una riparazione o manutenzione per individuare eventuali bollettini di richiamo per i concessionari in sospeso, come menzionato nel Capitolo 5.

I Concessionari autorizzati devono completare gli interventi descritti nel bollettino di richiamo per i concessionari, come menzionato nel Capitolo 5, prima che il Prodotto o le Parti possano lasciare la concessionaria. A seconda del relativo periodo di garanzia, il lavoro deve essere completato gratuitamente per il Cliente, quindi devono essere presentate le conseguenti richieste in garanzia.

Prima della consegna al Cliente, tutti i Prodotti o le Parti, nuovi e usati, invenduti a magazzino, devono essere controllati e deve essere soddisfatto qualsiasi bollettino di richiamo per i concessionari, come menzionato nel Capitolo 5.

Laddove i Prodotti o le Parti vengano stati trasferiti a un altro Distributore o Concessionario autorizzato, è responsabilità dell'originario destinatario avvisare il destinatario successivo che un determinato bollettino di richiamo per i concessionari, come menzionato nel Capitolo 5, deve essere applicato al Prodotto o alla Parte prima della vendita.

## **5.10 Responsabilità/Obblighi**

Quando inoltra un reclamo, il Concessionario autorizzato dichiara sotto la sua responsabilità di aver effettivamente eseguito la riparazione in garanzia come richiesto. Le Parti oggetto di reclamo verranno smaltite dopo il periodo di conservazione, in modo che non possano essere utilizzate o reimmesse sul mercato. Il Concessionario autorizzato è responsabile (obbligato) per qualsiasi problema che potrebbe derivare da reclami ingiustificati o manipolazione delle Parti.

Quando presenta una richiesta di richiamo, il Concessionario autorizzato dichiara sotto la sua responsabilità di aver effettivamente svolto l'intervento indicato nel bollettino di richiamo per i concessionari.

## **6. Audit di garanzia**

È nel migliore interesse dei Concessionari autorizzati e di Yamaha che le operazioni di garanzia siano gestite in modo efficiente ed efficace. Ciò non è solamente per assicurare che il processo delle richieste di rimborso funzioni senza problemi, ma è anche un fattore chiave per ottenere gli obiettivi di qualità che, a loro volta, contribuiscono ad aumentare il livello di soddisfazione dei clienti.

Yamaha ha stabilito i requisiti minimi per i Concessionari autorizzati negli standard europei di base (BES). In questi BES viene stabilito che il Concessionario autorizzato deve seguire la procedura di reclamo Yamaha.

Nel primo trimestre dell'anno è previsto che i Concessionari autorizzati si sottopongano ad autovalutazioni in base ai BES e che le analizzino insieme al personale del Distributore. Nel quarto trimestre dovrebbe essere svolto un audit esterno.

Oltre al monitoraggio della procedura e dei processi, Yamaha supporta il Concessionario autorizzato per quanto riguarda le prestazioni in garanzia tramite feedback basati su Indicatori di prestazioni chiave (KPI) predefiniti. Questi KPI vengono monitorati su base mensile. Forti deviazioni dai parametri di riferimento possono portare a audit basati sui dati di garanzia del Concessionario autorizzato.

Un audit può assumere diverse forme, a seconda del suo obiettivo. Questo significa che un audit può essere svolto utilizzando diversi mezzi di comunicazione, come visita dal vivo, telefono, e-mail o riunioni interattive (Microsoft Teams/Skype).

Ove necessario, al termine dell'audit saranno sviluppati piani d'azione insieme al Concessionario autorizzato. Queste azioni saranno vincolate a delle tempistiche e saranno misurabili tramite dati o controllo visivo, per garantire l'impegno di entrambe le parti e la piena trasparenza sui progressi.

Se un audit dovesse stabilire la necessità di rimborsi a causa di reclami errati o pagati in eccesso, o giungere ad accuse di pratiche illecite o fraudolente da parte di un Concessionario, questo si ripercuoterà sul periodo oggetto dell'audit, secondo quanto menzionato nel Capitolo 2 a proposito dei reclami respinti.

I Concessionari devono conservare tutta la documentazione che giustifica le richieste in garanzia. Per soddisfare i requisiti di audit, la documentazione deve essere conservata per almeno due anni dopo il rimborso del reclamo.





La documentazione richiesta include:

- Ordini di riparazione del Concessionario autorizzato relativi alle richieste in garanzia, insieme a eventuali note scritte del Cliente e moduli/stampe diagnostiche.
- Registri dei tempi/fogli presenze dei tecnici, utilizzati per la preparazione delle buste paga. Sono incluse anche le informazioni relative al personale che potrebbe aver lasciato l'azienda durante il periodo di riferimento.
- Fatture e ordini di acquisto per riparazioni o servizi in subappalto.
- Fatture di riparazione e vendita al dettaglio di parti a corredo di tutte le richieste in garanzia.
- Documentazione relativa all'YMEW.

La documentazione di cui sopra può essere archiviata in formato cartaceo o elettronico (e sottoposta a backup per consentire il ripristino di emergenza). Deve essere leggibile e facilmente recuperabile. Nel caso di dati archiviati elettronicamente, i Concessionari hanno la responsabilità di garantire che il loro sistema preveda una traccia di controllo sicura, in grado di identificare eventuali modifiche apportate nel corso di una riparazione o dopo il completamento di una riparazione, come eventuali lavori aggiuntivi.

## 7. Responsabilità e/o danni pecuniari

Se si presume che un difetto di fabbricazione sia la causa originaria del malfunzionamento o dei difetti di un Prodotto o di una Parte non coperti dal programma di garanzia Yamaha, il Cliente deve contattare immediatamente il Concessionario autorizzato.

In tal caso, è necessario intraprendere le seguenti azioni per garantire che il Concessionario autorizzato, il Cliente, Yamaha e qualsiasi terza parte coinvolta assumano un approccio trasparente e strutturato, incentrato sull'identificazione della causa originaria e delle potenziali conseguenze.

### 7.1 Compito del Concessionario autorizzato

Prima di svolgere qualsiasi riparazione o di condividere conclusioni con qualsiasi soggetto interessato:

1. Informa il tuo Distributore appena il tuo Cliente segnala un problema associato a danno pecuniario o responsabilità connesso a Yamaha.
2. Chiedi al Cliente di contattare la sua compagnia di assicurazioni.
3. Gestisci consapevolmente le tue comunicazioni; rimani neutrale e non fare promesse a nessuno dei soggetti interessati. Non fare promesse o dichiarazioni a nome di Yamaha nei confronti di soggetti interessati, senza previa autorizzazione scritta da parte di Yamaha.
4. Chiedi al Cliente l'autorizzazione a conservare e proteggere il Prodotto o le Parti interessate presso la tua concessionaria.
5. Raccogli evidenze del danno dichiarato tramite foto e/o registrazioni video del Prodotto, Parte e altri elementi coinvolti nel reclamo presentato.
6. Verifica che la compagnia assicurativa del Cliente abbia terminato la sua indagine, prima di intraprendere qualsiasi ulteriore azione, al di là della notifica a Yamaha.
7. Non riparare/smontare/rottamare il Prodotto o le Parti senza il consenso di tutte le parti interessate.
8. Raccogli la necessaria documentazione della cronologia di vendita del Prodotto e delle Parti, della cronologia delle riparazioni/manutenzioni, delle riparazioni in garanzia o delle riparazioni relative a rapporti di misura pertinenti.
9. Prova certa di Parti non originali applicate al Prodotto.




# Appendice

## 1. Copertura ed esclusioni dell'YMFW

### 1.1 Copertura

	Prodotto	Versione/utilizzo del modello	Periodo in giorni	Nota
<b>VEICOLO A MOTORE</b>	Motociclo	<50 cc uso normale	360 (1 anno)	
		<50 cc uso professionale	360 (1 anno)	
		>50 cc uso normale	720 (2 anni)	
		>50 cc uso professionale	720 (2 anni)	
		Modello della concorrenza	90 (3 mesi)	Solo costo delle Parti, nessun rimborso della manodopera (MX, R6 Race base)
		Modello da corsa	30 (1 mese)	Solo costo delle parti, nessun rimborso per la manodopera (modello a marchio GYTR)
	Veicolo a motore elettrico	Uso normale	720 (2 anni)	
		Uso professionale	720 (2 anni)	
	ATV - SSV - ROV	Uso normale <MY2020	360 (1 anno)	
		Uso professionale <MY2020	360 (1 anno)	
		Uso normale >MY2021	720 (2 anni)*	
		Uso professionale >MY2021	720 (2 anni)*	
		Modello della concorrenza	90 (3 mesi)	Solo costo delle Parti, nessun rimborso della manodopera (YFZ450, YXZ1000)
	Motoslitta	Uso normale	360 (1 anno)	
Uso professionale		360 (1 anno)		
Modello della concorrenza		90 (3 mesi)	Solo costo delle Parti, nessun rimborso della manodopera > SXR120 MY2020	
<b>VEICOLO RICREATIVO</b>	Golf car / Veicolo per il trasporto personale	A benzina ed elettrica USATA esclusivamente su o presso un campo da golf	1.080 (3 anni)	
		A benzina ed elettrica NON usata esclusivamente su o presso un campo da golf	360 (1 anno)	
	Utility Car	Alimentazione a benzina ed elettrica	360 (1 anno)	
<b>PRODOTTO A MOTORE</b>	Generatore	Uso privato	720 (2 anni)	
		Uso professionale	360 (1 anno)	



	Prodotto	Versione/utilizzo del modello	Periodo in giorni	Nota
<b>PRODOTTO A MOTORE</b>	Spazzaneve	Uso privato	720 (2 anni)	
		Uso professionale	360 (1 anno)	
	Pompa dell'acqua	Uso privato	720 (2 anni)	
		Uso professionale	360 (1 anno)	
<b>VEICOLO A PROPULSIONE INTELLIGENTE</b>	eBike	Uso normale	750 (2 anni + 1 mese)	

(\*) Per tutti i modelli di ATV/ROV a partire dal modello 2021:

- l'uso professionale gode di 2 anni di YMFV, se non vengono apportate modifiche ai veicoli (come quelli usati dai piccoli coltivatori). I reclami per questo modello devono essere gestiti con attenzione.
- Esclusi da questa copertura di due anni:
  - Le versioni YFZ450 e YXZ1000 sono sempre considerate unità da competizione, indipendentemente dall'omologazione applicata.
  - I modelli con omologazione di terze parti sono esclusi da questa copertura di due anni, se il malfunzionamento dichiarato è connesso all'equipaggiamento omologato applicato o in linea con i motivi di rigetto dell'YMFV specificati nel Capitolo 2.6.

1.2 Esclusioni di copertura

	Prodotto		Periodo in giorni	Nota
<b>VEICOLO A MOTORE</b>	Motociclo	Batteria	180 (6 mesi)	6 mesi di normale periodo di garanzia della batteria, ulteriori 6 mesi sono coperti se la scheda di collaudo della batteria viene fornita al momento del reclamo
	Veicolo a motore elettrico	Batteria	720 (2 anni)	È richiesta la scheda di collaudo con YDT della batteria, soglia di degrado dello Stato di salute 50% per il reclamo per deterioramento della capacità
		Batteria da 12 V	180 (6 mesi)	6 mesi di normale periodo di garanzia della batteria, ulteriori 6 mesi sono coperti se la scheda di collaudo della batteria viene fornita al momento del reclamo
	ATV - SSV - ROV	Batteria	180 (6 mesi)	6 mesi di normale periodo di garanzia della batteria, ulteriori 6 mesi sono coperti se la scheda di collaudo della batteria viene fornita al momento del reclamo
		Cinghia di trasmissione >MY2022	3.600 (10 anni)	Esclusioni: Si veda il capitolo 2.6
	Motoslitta	Batteria	180 (6 mesi)	6 mesi di normale periodo di garanzia della batteria, ulteriori 6 mesi sono coperti se la scheda di collaudo della batteria viene fornita al momento del reclamo

	Prodotto		Periodo in giorni	Nota
<b>VEICOLO RICREATIVO *</b>	Golf car / Veicolo per il trasporto personale	Elementi estetici e finiture	360 (1 anno) o 720 (2 anni)	720 giorni (2 giorni): se utilizzato esclusivamente su o presso un campo da golf
		Batteria a 12 V delle versioni a benzina	360 (1 anno)	
		Batterie da 8 V (Trojan T-875)	1.460 (4 anni), 20.000 Ah o 1.000 cicli	a seconda della condizione che si verifica per prima
		Batterie da 8 V (Trojan T-875 AGM) **	1.800 (5 anni) o 50.000 Ah	a seconda della condizione che si verifica per prima
		Batterie da 8 V (Trojan S51105PC) **	1.800 (5 anni) o 97.000 Ah	a seconda della condizione che si verifica per prima
	Utility Car	Elementi estetici e finiture	360 (1 anno)	
		Batteria a 12 V delle versioni a benzina	360 (1 anno)	
		Batterie da 6 V (Trojan T-105) (solo UMX)	360 (1 anno) o 12.000 Ah	a seconda della condizione che si verifica per prima
Batterie da 8 V (Trojan T-875 AGM) **		1,800 giorni o 50.000 Ah	a seconda della condizione che si verifica per prima	
<b>VEICOLO A PROPULSIONE INTELLIGENTE</b>	eBike	Batteria	750 (2 anni + 1 mese)	

### (\*) Veicolo ricreativo

- I veicoli ricreativi devono essere messi in servizio presso un punto vendita entro e non oltre 100 giorni dopo l'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione.
- Se un rapporto di registrazione della garanzia dell'importatore non viene inviato prima di 100 giorni dall'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione, la garanzia della batteria dell'auto elettrica verrà rifiutata.
- La garanzia copre un uso giornaliero su 36 buche.
- 36 buche corrispondono a un tempo di scarica di 60 minuti misurato su una macchina di scarica Lester 17770, mentre la temperatura ambiente è compresa tra 16 e 38°C.
- I test di scarica eseguiti a una temperatura ambiente compresa tra 16 e 27°C devono essere corretti utilizzando la formula  $\text{Tempo di scarica corretto} = (\text{Minuti di scarica}) / (1 + ((80 - \text{TEMP}) / 100) \times 0,64)$ .
- Per poter accedere al rimborso in garanzia è necessario presentare una scheda di controllo della batteria compilata.
- Gli Ah e le ore di utilizzo saranno determinati dalle letture prese dalla centralina del motore utilizzando il software PC Genius Diagnostics.
- I veicoli elettrici devono essere messi in servizio presso un punto vendita al dettaglio entro 100 giorni dall'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione.
- Se un rapporto di registrazione della garanzia dell'importatore non viene inviato prima di 100 giorni dall'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione, la garanzia della batteria dell'auto elettrica verrà rifiutata.
- È piena responsabilità del Concessionario o del Cliente finale soddisfare le condizioni di cui sopra; qualsiasi conseguenza finanziaria derivante dal mancato rispetto delle condizioni non dovrà essere compensata dal Distributore.

### (\*\*) Batterie Trojan / RoyPow

Queste batterie non fanno parte dell'Elenco di riferimento dei ricambi per Golf Car (noto anche come Catalogo delle parti), Yamaha non le offre né fornisce supporto per il loro approvvigionamento. Pertanto, Yamaha non offre copertura in garanzia per questa marca di batterie.



## 2. Gruppo di problemi

**TABELLA DEI CODICI DEI PROBLEMI**

<b>ASPETTO (AP)</b>	00 AMMACCATURA	01 SCOLORIMENTO CROMATURA	02 SCREPOLATURA CROMATURA	03 DANNEGGIAMENTO CROMATURA	04 BOLLE E VESICICHE SU VERNICE	05 DESQUAMAZIONE VERNICE	06 SBIADIMENTO VERNICE	07 GRAFFI SU VERNICE	08 DIFETTO DI FINITURA o SCROSTAMENTO	09 DIFETTO GENERICO VERNICE
<b>PRESTAZIONI (PE)</b>	10 INCROSTAZIONE DELLE CANDELE	11 PROBLEMA DI CARBURAZIONE	12 MANCATA ACCENSIONE, RITORNO DI FIAMMA	13 CONSUMO ECCESSIVO DI CARBURANTE O OLIO	14 GUASTO MECCANICO DELLA POMPA DELL'OLIO	15 USCITA DELLA POMPA DELL'OLIO NON CORRETTA	16 VIBRAZIONE	17 RUMORE	18 VELOCITÀ MASSIMA LIMITATA	19 ACCELERAZIONE LIMITATA
	B0 DETONAZIONE	B1 COMPRESSIONE LIMITATA		B3 AVVIAMENTO DIFFICOLTOSO	B4 INNESTO DELLA FRIZIONE INADEGUATO	B5 ESITAZIONE				
	D0 SPEGNIMENTI DEL MOTORE	D1 COMBUSTIONE INADEGUATA								D9 FRIZIONE INADEGUATA
<b>MALFUNZIONAMENTI GENERICI (GF)</b>	20 PERDITA D'ARIA	21 PERDITA DI LIQUIDO	22 BRUCIATO	23 FORATO, FUSO	24 CORROSIONE	25 USURA PER ATTRITO	26 CORROSIONE DA ACIDO	27 ALLENATO	28 PIZZICATO	29 ESTRATTO o INCASSATO
	30 INCOLLATO	31 PIEGATO	32 ROTTO, SCHEGGIATO	33 CREPATO	34 GHIACCIATO	35 LIMITATO, TAPPATO	36 ARRUGGINITO	37 GRIPPATO	38 GRAFFIATO	39 TAGLIATO
	A0 DEFORMAZIONE	A1 SCIVOLAMENTO		A3 FUNZIONAMENTO NON CORRETTO	A4 FUORI SPECIFICA PARTI SBAGLIATE					
<b>MALFUNZIONAMENTI SPECIFICI (SF)</b>	40 SEPARAZIONE DELLE TELE	41 BARRA DI ACCOPPIAMENTO ROTTA	42 DETERIORAMENTO DELLA GOMMA	43 GUASTO ALLA POMPA DELL'ACQUA	44 BATTISTRADA STRAPPATO	45 SEPARATO	46 CUCITURE ALLENATE, ROTTE	47 LACERATO	48 CONTAMINAZIONE D'ACQUA	49 CONTAMINAZIONE DEL SISTEMA DI ALIMENTAZIONE
	50 SURRESCALDAMENTO	51 PROBLEMA ALLA CATENA DI TRASMISSIONE PRIMARIA	52 CAMBIATE DIFFICILI	53 SALTA LA MARCIA	54 SPAZIATURA NON CORRETTA	55 SLITTAMENTO DELLA FRIZIONE	56 ADESIONE DELLA FRIZIONE	57 PROBLEMA ALLA SCATOLA DI RINVIO CENTRALE	58 PROBLEMA ALL'ALBERO DI TRASMISSIONE	59 PROBLEMA ALLA SCATOLA DI RINVIO FINALE
	60 MANCANZA DI LUBRIFICAZIONE	61 BASSA VELOCITÀ INSTABILE	62 INGOLFAMENTO	63 GRIPPAGGIO DEL CUSCINETTO	64 DISINTEGRAZIONE DEL CUSCINETTO	65 MALFUNZIONAMENTO DELL'AVVIAMENTO A PEDIVELLA	66 DIFETTO DI POROSITÀ	67 DIFETTO DI LAVORAZIONE	68 MONTAGGIO INADEGUATO	69 EFFETTO BRASATURA o SALDATURA
				D3 RAFFREDDAMENTO ECCESSIVO	D4 CAMBIATA BRUSCA	D5 MALFUNZIONAMENTO DELLO STERZO	D6 STERZATA DIFFICILE	D7 CONTROLLO DIFFICILE	D8 VIBRAZIONI SULLO STERZO	
		E1 AUMENTO o RIDUZIONE DEL REGIME		E3 PERDITA DI GAS DEL SCARICO	E4 ACCUMULO DI SALE		E6 ECESSIVA FUMOSITÀ ALLO SCARICO	E7 SPEGNIMENTO RITARDATO	E8 CORPI ESTRANEI NEL CILINDRO	
	F0 INGRESSO DI ACQUA	F1 SMONTAGGIO IMPOSSIBILE								
<b>PROBLEMA DI MANUTENZIONE (SP)</b>	70 IMPOSSIBILE REGOLARE	71 IMPOSSIBILE ALLINEARE	72 REGOLAZIONE ERRATA	73 ALLINEAMENTO ERRATO		75 ALLUNGAMENTO o SPORGENZA	76 GIOCO INSUFFICIENTE	77 GIOCO ECCESSIVO	78 USURA ECCESSIVA	
			E2 IMPOSSIBILE BLOCCARE							
<b>ELETTRICO (EL)</b>										79 MESSA A TERRA DIFETTOSA
	80 NON FUNZIONA	81 NESSUNA USCITA	82 VELOCITÀ DI CARICA INSUFFICIENTE	83 CELLA MORTA	84 CELLA SOLFATATA	85 CORTOCIRCUITO	86 CIRCUITO APERTO	87 COLLEGAMENTO DIFETTOSO	88 PROBLEMA DELL'IMPIANTO AUDIO	89 PROBLEMA DEL SISTEMA C.B.
			A2 INDICAZIONE ERRATA DELLA STRUMENTAZIONE							
<b>VARIE (MI)</b>	90 MANUTENZIONE SENZA GUASTI SECONDO BOLLETTINO	91 MANUTENZIONE SENZA GUASTI SECONDO BOLLETTINO	92 DANNI DI SPEDIZIONE OCCULTATI	93 DANNI DI SPEDIZIONE VISIBILI	94 CORROSIONE DA ACQUA	95 PARTI MANCANTI		97 RICHIAMO		99 DIFETTO NON CODIFICATO

### 3. Panoramica dei tipi di richiesta in garanzia su parti e accessori

Questa tabella indica lo scopo del tipo di reclamo, quanto dura la copertura e quali sono le informazioni obbligatorie per ogni tipo di reclamo. Leggi anche la NOTA associata ad alcuni tipi di reclamo.

(\* Le immagini devono:

- chiarire il problema oggetto di reclamo.
- chiarire le condizioni del Prodotto in oggetto (ad eccezione dei reclami C7).

Tipo di reclamo	Descrizione	Periodo di copertura		Rimborso manodopera (Si/No)	Requisiti del reclamo (Si/No)				
		Distributore	Concessionario autorizzato		*Immagini	VIN	Etichetta del lotto/Data dell'etichetta	Descrizione del problema	Copia della fattura al dettaglio
<b>Garanzia della Parte</b>									
WA	Parte venduta che presenta un malfunzionamento quando utilizzata dal Cliente retail.	Parte venduta dallo 01-02-2021:		No	Sì	Sì	No	Sì	Sì
		720 giorni per i ricambi originali dalla data di vendita al dettaglio.							
		720 giorni per accessori, novità o abbigliamento dalla data di vendita al dettaglio.							
		<b>Parte venduta dallo 01-01-2022:</b>		Sì. Tranne abbigliamento e novità	Sì	Sì	No	Sì	Sì
		720 giorni per i ricambi originali dalla data di vendita al dettaglio.							
		720 giorni per accessori, novità e abbigliamento dalla data di vendita al dettaglio.		No	Sì	Sì	No	Sì	Sì
<b>Eccezioni:</b>									
le Parti utilizzate per le gare, come quelle <b>etichettate GYTR</b> hanno una <b>copertura di 30 giorni.</b>									

Tipo di reclamo	Descrizione	Periodo di copertura		Rimborso manodopera (Si/No)	Requisiti del reclamo (Si/No)				
		Distributore	Concessionario autorizzato		*Immagini	VIN	Etichetta del lotto/Data dell'etichetta	Descrizione del problema	Copia della fattura al dettaglio
<b>Reso di Parti</b>									
<b>C2</b>	Una Parte ordinata non è presente nella spedizione della Scatola di cartone, ma è elencata nella distinta di prelievo		Entro 14 giorni dalla data della fattura	No	No	No	No	No	No
<i>NOTA: Se manca un componente da un KIT o PACCHETTO: Reclamare tramite C6.</i>									
<b>C5</b>	Ricambio originale non conforme alle specifiche.		Entro 14 giorni dalla data della fattura	No	Sì	Sì	Sì	Sì	No
<b>C6</b>	Gli accessori originali, le novità, i capi di abbigliamento, i ricambi Race o GYTR non sono conformi alle specifiche	Vedere C5							
<b>C7</b>	Le Parti all'interno della Scatola di cartone sono danneggiate all'arrivo.		Entro 14 giorni dalla data della fattura	No	Sì	No	Sì	Sì	No
<b>C8</b>	La Scatola di cartone ordinata non è affatto arrivata		3 giorni dopo la data della fattura	No	No	No	No	No	No
<b>NOTA:</b> Questo reclamo non può essere registrato dal Concessionario autorizzato tramite YMPULSE. Il Concessionario autorizzato deve contattare il Distributore tramite e-mail/telefono.									

Tipo di reclamo	Descrizione	Periodo di copertura		Rimborso manodopera (Si/No)	Requisiti del reclamo (Si/No)				
		Distributore	Concessionario autorizzato		*Immagini	VIN	Etichetta del lotto/Data dell'etichetta	Descrizione del problema	Copia della fattura al dettaglio
<b>C9</b>	Sono state ordinate Parti sbagliate e devono essere restituite.		Entro 14 giorni dalla data della fattura	No	No	No	No	No	No
<p><b>NOTA:</b>                      Il reclamo verrà valutato solo se il prezzo spese incluse della Parte è inferiore a 600 € spese incluse.                      Una commissione di riassortimento del 10% verrà detratta dal rimborso del reclamo approvato                      L'imballaggio dell'articolo restituito deve essere privo di scritte, danni, adesivi o nastro adesivo eccessivo. Deve essere nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto dal Concessionario; adatto per la rivendita.</p>									

#### 4. Garanzia su parti e accessori: codici di rifiuto comunicati al Concessionario autorizzato

Questi sono i codici di rifiuto dei reclami e i motivi utilizzati per informare il Concessionario autorizzato in caso di rigetto di una restituzione di Parti o una richiesta in garanzia.

Questi codici vengono comunicati al Concessionario autorizzato tramite YMPULSE:

Tipo di reclamo	Codice di rifiuto	Descrizione del rifiuto in YMPULSE	Spiegazione aggiunta
C2, C5, C6, C7 e WA	C2	<i>Non riordinato</i>	Nessun nuovo ordine effettuato dal Concessionario
	C3	<i>Prova fotografica del danno/specifiche errate</i>	Il Concessionario autorizzato non ha fornito alcuna prova dei danni della Parte, specifica errata della Parte o Parte mancante
	C4	<i>Informazioni mancanti su VIN, descrizione del problema o etichetta del lotto/data dell'etichetta o fattura al dettaglio</i>	Nessun riscontro da parte del Concessionario autorizzato su uno o più dei dettagli obbligatori per il reclamo.
C9	CE	<i>Magazzino centrale, nessun reso</i>	La Parte è disponibile solo presso il magazzino YMC in Giappone; non c'è disponibilità presso il magazzino YMENV
	CP	<i>Kit incompleto, nessun reso</i>	KIT o PACCHETTO restituiti; non sono state restituite tutte le Parti del kit/pacchetto ricevuto. Manca un elemento del kit/pacchetto
	DI	<i>Parte fuori produzione, nessun reso</i>	Parte non più disponibile
	EL	<i>Parte elettrica, nessun reso</i>	Parte elettrica (ECU, tachimetro, ecc.) che non può essere restituita
	R2	<i>Non nella confezione/pacchetto originale</i>	Confezione diversa utilizzata per imballare la Parte
	R4	<i>Lotto del pacchetto errato, nessun reso</i>	Q.tà mancante (il pacchetto dovrebbe essere da 10, ma sono stati ricevuti solo 8 pezzi)
	R5	<i>Le Parti da competizione non possono essere restituite</i>	Parti da competizione non ammesse al reso
C9	R6	<i>Parte usata, nessun reso</i>	Una Parte è stata utilizzata presso l'officina del Concessionario
	R8	<i>Merci pericolose, nessun reso</i>	Olio, batterie, spray non possono essere restituiti
	R9	<i>Confezione/Parte danneggiata</i>	La Parte o la confezione originale è stata danneggiata e non può essere rivenduta.



[www.yamaha-motor.eu](http://www.yamaha-motor.eu)



**Nome società distributore**

**Nome filiale**

**Indirizzo 1**

**Indirizzo 2**

**Cap + Città**

**Paese**

**Numero di telefono**

Concessionario

