



YAMAHA GARANTIEBELEID HANDLEIDING

Erkende dealer versie
2023



Versie: 2023/V1.0

Hoofdstuk	Titel	Pagina	Wijziging
	Definities	6	Voeg definities toe aan de tabel
2.2	Begindatum garantie	12	Voeg afneembare EV-accu toe
			Voeg ECU ontgrendelen toe
2.7.2	Verbruiksartikelen	17	Verwijder tekst voor het claimen van smeermiddelen
2.18	Diagnose	21	Voeg eBike toe aan YDT-diagnosevergoeding
-	You services		Verwijder de beleidshandleiding
3.4	Soorten claims, dekking en vereisten	25	Voeg P&A arbeidsvoorwaarden toe
5.10	Erkende dealer medewerkers	30	Nieuw kwalificatieniveau toevoegen, EV-kwalificatie toevoegen
A-3	YMFW-dekking en uitsluitingen	36	Voeg eBike toe
A-3.2	Uitsluitingen van de dekking	38	Voeg RoyPow accu's toe
A-5	Overzicht van typen P&A-garantieclaims	42	Verwijder onderdeel gekocht tot 31-01-2021

© Yamaha Motor Europe N.V.

Alle rechten voorbehouden


Geen enkel deel van deze uitgave of haar inhoud mag vermenigvuldigd, gekopieerd, gewijzigd of aangepast worden, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur, tenzij anders bepaald voor standalone materialen.



INHOUD

Definities	6
Yamaha Garantieprogramma's	8
1. Yamaha Garantieprogramma's	9
1.1 Recht op teruggave:.....	9
1.2 Wettelijke garantie.....	9
1.3 Verantwoordelijkheden na verkoop/defecte producten.....	9
1.4 Wat kan de klant claimen?	10
1.5 Implementatie van wettelijke garanties en garanties in elk land	11
2. Yamaha Motor fabrieksgarantie (YMFV)	12
2.1 Wat is YMFV?.....	12
2.2 Begindatum garantie.....	12
2.3 Dekking.....	13
2.4 Voorwaarden voor dekking	14
2.5 Dekking van de garantie bij grensoverschrijding binnen Europa.....	14
2.6 Uitsluitingen voor dekking.....	15
2.7 Slijtageartikelen en verbruiksartikelen	16
2.8 Einde van de dekkingsperiode	17
2.9 Claimtypen	18
2.10 Voorafgaande toestemming	19
2.11 Claim indienen	19
2.12 Geclaimde onderdelen	20
2.13 Afwijzing van claim	20
2.14 Erkende reparateur	21
2.15 Claim informatie	21
2.16 Claim systemen.....	21
2.17 Diagnose.....	21
2.18 Herhaal reparaties	22
2.19 Vaste tarieven, functiecodes en functiegroepen	22

2.20	Uitbestede reparaties/onderaanneming.....	22
2.21	Arbeidsloon per uur.....	23
2.22	Yamaha Speciale edities en Business to Business-conversies	23
3.	Garantie op onderdelen en accessoires (P&A-garantie)	24
3.1	Wat is P&A-garantie.....	24
3.2	Onderdeel garantie	24
3.3	Retourproces voor onderdelen:	24
3.4	Soorten claims, dekking en vereisten:	25
3.5	Vereisten voor vergoeding van P&A-arbeid:.....	25
3.6	Claim afwijzing	25
4.	E-commerce.....	26
4.1	Garantieclaims en e-commerce	26
4.2	Retourproces voor onderdelen en e-commerce.....	26
5.	Dealerbulletin	27
5.1	Terugroepactie dealerbulletin	27
5.2	Claimprocedures.....	28
5.3	Vervangende onderdelen	28
5.4	Verantwoordelijkheden van erkende dealers.....	29
5.5	Configuratie van het product/Inspectie vóór aflevering (PDI).....	29
5.6	Levering van nieuwe producten en onderdelen	29
5.7	Erkende dealer medewerkers:	30
5.8	Kwaliteit van reparatie	30
5.9	Marktfeedback of input	31
5.10	Verantwoording/aansprakelijkheid	31
6.	Garantie-audit	32
7.	Aansprakelijkheid en/of geldelijke schade.....	34
7.1	Taak van de erkende dealer.....	34



Bijlage.....	35
1. YMFV-dekking en uitsluitingen	36
1.1 Dekking.....	36
1.2 Uitsluitingen van de dekking	38
2. Probleem groep	41
3. Overzicht van typen P&A-garantieclaims	42
4. P&A-garantie: Afwijzingscodes gecommuniceerd aan de erkende dealer	45

Definities

Erkende dealer(s)	Een bedrijf dat door Yamaha is geautoriseerd voor het verkopen van producten, onderdelen en diensten in het gedefinieerde gebied van een markt.
B2C Onderhoudscalculator	Business to Consumer Maintenance Calculator beschikbaar via YMPULSE.
BES	Europese basisnorm
Business-to-Business (B2B) conversies	Product(en) voor professioneel gebruik door commerciële entiteiten of overheidsgebruik, goedgekeurd door de LMC-commissie.
Kartonnen doosnummer / pakketnummer	De unieke code van de kartonnen doos die in de Yamaha-systemen wordt gebruikt.
Compenserende schade Financiële schade	Onder financiële schade wordt verstaan alle schade voor zover niet betaald door een verzekeraar op basis van een verzekeringsvordering door het slachtoffer, die een slachtoffer tegen de dader zou kunnen verhalen in een civiele procedure die voortvloeit uit dezelfde feiten of gebeurtenis, met uitzondering van punitieve schadevergoeding en schadevergoeding voor pijn, lijden, mentale angst en verlies van consortium. (bron: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Documentatieportaal met gebruikershandleidingen en instructies
Klant / consument	Een ontvanger van producten, onderdelen of diensten, verkregen van Yamaha of een erkende dealer, afhankelijk van wat van toepassing is. Deze ontvanger omvat een officiële vertegenwoordiger van Business to Business en Business to Government-activiteiten.
Distributeur(s)	De rechtspersoon waarin is geïnvesteerd door YMENV met het recht om voertuigen en onderdelen in een bepaalde markt te verhandelen.
FoC	Gratis.
KIT / PAKKET	Een assortiment van vooraf gedefinieerde onderdelen die worden verkocht via een enkel onderdeelnummer, vaak gegroepeerd om te helpen bij algemene onderhoudsactiviteiten of speciale edities van een product.
Aansprakelijkheid / aansprakelijkheid voor	De staat van wettelijk verantwoordelijk zijn voor iets / het <i>feit</i> dat iemand <i>wettelijk verantwoordelijk</i> is voor iets. (bron: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Lokale wijzigingscommissie
Markt	Het gebied waarvoor de distributeur het recht heeft om producten, onderdelen en diensten te verhandelen.
NPCWA	Aangewezen persoon die de leiding heeft over de werkzaamheden
Onderdelen	Originele Yamaha-reserveonderdelen, accessoires, noviteiten of kleding die zijn/worden vervaardigd en/of gehanteerd door Yamaha.
Onderdelen retourneren	Proces van het afhandelen van onderdelen die volledig ontbreken, gedeeltelijk ontbreken, beschadigd zijn bij aankomst of verkeerd zijn besteld.
Garantie op onderdelen	Garantie van toepassing op onderdelen die niet voldoen aan de specificatie of defect zijn geraakt tijdens het gebruik.
PDI	Inspectie vóór aflevering.
Product(en)	Een gebruiksklaar voertuig bij de klant dat is/zijn vervaardigd door Yamaha

Detailhandel	Een bedrijf verkoopt een product of dienst aan een individuele consument voor eigen gebruik.
Serviceportal	Technisch publicatieportal van Yamaha waar specifieke technische gegevens, terugroepinformatie en technische handleidingen van product(en) en onderdelen zijn opgeslagen.
Diensten	Activiteiten met betrekking tot onderhoud en reparaties.
VIN	Voertuigidentificatienummer gegraveerd in het/de product(en).
Garantiebeleid	Algemeen beleid voor landproducten dat het garantieproces regelt, zoals de definitie van een garantieartikel, de periode en de vergoeding van claims. Dit beleid wordt vastgesteld door YMENV en YMC.
Garantieregistratie datum	De datum waarop de garantie van een product of onderdeel begint.
Garantiereparatie(s)	Elke reparatie die wordt uitgevoerd in overeenstemming met de criteria die in dit garantiebeleid worden vermeld.
Yamaha	Verzamelnaam van Yamaha Motor Europe N.V., distributeur van Yamaha Motor Co., Ltd.
Yamaha speciale versies	Elke combinatie van producten en onderdelen die worden geadverteerd op de Yamaha-motor.eu/xx-websites, waar de montage van onderdelen aan producten wordt uitgevoerd door een erkende dealer voordat de detailhandel het kan verkopen aan de klant.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: In Japan gevestigd multinationalaal Japans bedrijf en conglomeraat met een zeer breed assortiment producten, onderdelen en diensten.
YMENV	Yamaha Motor Europe N.V., het Europese hoofdkantoor in Europa, verantwoordelijk voor de coördinatie van de marketing- en verkoopactiviteiten van Yamaha Motor Products op de Europese markt.
YMEW	Yamaha Motor Verlengde garantie.
YMFW	Fabrieksgarantie van Yamaha Motor.
YPEC	Yamaha elektronische onderdelencatalogus

Yamaha Garantieprogramma's

Yamaha is trots op zijn garantieprogramma's en gelooft dat ze een krachtig hulpmiddel voor u zijn. Het Yamaha garantieprogramma helpt u om concurrerend te blijven, klanttevredenheid te verhogen en om Yamaha te voorzien van een extra instrument voor het controleren en verbeteren van de kwaliteit. Het is eenvoudig te gebruiken en helpt u bij het bereiken van een hogere klanttevredenheid.

Als een erkende dealer, staat u centraal in de relatie met klanten. Daarom is een goed begrip van het Yamaha-beleid met betrekking tot onze garantieprogramma's essentieel om uitstekende klantenservice te kunnen bieden.

In deze beleidshandleiding worden de verschillende garantieprogramma's uitgelegd die zijn aangesloten op alle Yamaha land-producten en alle onderdelen van Yamaha. Elke belanghebbende die verbonden is met een functie binnen een Yamaha-garantieprogramma moet de inhoud van dit beleid beheersen voor een juiste en klantgerichte garantieafhandeling.

Het niet nakomen van de verplichtingen en verantwoordelijkheden zoals beschreven in deze beleidshandleiding kan leiden tot een schending van de garantie.

Het beleid dat in deze handleiding wordt gespecificeerd, is van kracht vanaf 1 januari 2023 en vervangt alle andere/eerdere Yamaha land product beleid/garantiehandleidingen of andere gedeelde informatie.

Servicedivisie

Yamaha Motor Europe N.V.



1. Yamaha Garantieprogramma's

Bron:

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

1.1 Recht op teruggave:

Als u een goed of een dienst online of via een ander middel voor communicatie op afstand (*telefonisch, postorder*) of buiten een winkel (*zoals een huis-aan-huisverkoper*) aan een consument verkoopt, heeft de consument het recht om het goed of de dienst binnen 14 dagen te annuleren. Dit wordt ook wel de bedenktijd of de herroepingstermijn genoemd. De consument hoeft geen reden of rechtvaardiging te geven.

1.2 Wettelijke garantie

De EU-wetgeving bepaalt ook dat u, de verkopende partij aan de eindconsument, de consument een garantie van minimaal 2 jaar (wettelijke garantie) moet geven als bescherming tegen defecte goederen, of goederen die er niet uitzien of niet werken zoals geadverteerd. In sommige landen kan de nationale wetgeving vereisen dat u langere garanties verstrekt.

1.3 Verantwoordelijkheden na verkoop/defecte producten

Als de verkochte Goederen defect blijken te zijn - of er niet uitzien of niet werken zoals geadverteerd - binnen het tijdsbestek van de wettelijke garantie, bent u verantwoordelijk voor de afhandeling hiervan. In sommige landen kan dit ook het geval zijn als u de fabrikant bent.

Wanneer kan uw klant een schadevergoeding eisen?

Houd er rekening mee dat u wettelijk gebonden bent aan alle openbare uitspraken die u over uw producten doet, vooral via advertenties of op etiketten. Als u een detailhandelaar bent, kunnen uw klanten om een schadevergoeding vragen onder de wettelijke garantie van de EU-wetgeving - als een artikel:

- niet overeenkomt met de productbeschrijving,
- andere kwaliteiten heeft dan het model geadverteerd of getoond aan de klant,
- niet geschikt is voor het beoogde doel - hetzij het standaarddoel, hetzij een specifiek doel dat door de klant is besteld en dat u hebt geaccepteerd,
- niet de kwaliteit en prestaties vertoont die normaal zijn bij producten van hetzelfde type,
- niet correct is geïnstalleerd - hetzij door u, hetzij door de klant, vanwege tekortkomingen in de instructies

Als u uw klant informeert dat het product dat u gaat verkopen kwaliteitsproblemen heeft, kan hij geen schadevergoeding van u eisen voor dit specifieke defect. Zorg ervoor dat dit type communicatie schriftelijk verloopt.

1.4 Wat kan de klant claimen?

Uw klanten hebben het recht om u, de verkopende partij aan de eindgebruiker, te vragen om kosteloos een van de volgende dingen te doen (voor verzending, arbeid, materiaal, enz.):

- reparatie van het product
- vervanging van het product
- de prijs verlagen
- het contract opzeggen en een volledige terugbetaling (in sommige landen kan het verkoopcontract niet worden geannuleerd als de fout klein is, bijv. kras op een motorkap)

1.4.1 Reparatie of vervanging

In de meeste landen is er een "hiërarchie van remedies". Dit betekent dat uw klant u eerst moet verzoeken om het product te repareren, of het te vervangen als reparatie geen haalbare optie is (bijv. te duur). U moet dit binnen een redelijke termijn doen en zonder noemenswaardige overlast voor uw klant.

1.4.2 Prijsverlaging of volledige terugbetaling

Een andere optie voor uw klant is dat u hem een prijsverlaging of een volledige terugbetaling geeft, maar alleen als reparatie of vervanging niet mogelijk is:

- het zou te duur zijn, gezien de aard van het product/defect
- het zou erg onhandig zijn voor de klant
- het kan niet binnen een redelijke termijn door uw bedrijf worden voltooid

1.5 Implementatie van wettelijke garanties en garanties in elk land

De EU-wetgeving bepaalt dat een consument minimaal 2 jaar garantie moet krijgen (wettelijke garantie). In sommige landen kan de nationale wetgeving vereisen dat u een langere garantie geeft. Meer informatie is te vinden via onderstaande link:

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



2. Yamaha Motor fabrieksgarantie (YMFW)

2.1 Wat is YMFW?

YMFW is het wereldwijde Yamaha-garantieproduct waarbij Yamaha ervoor kiest om de erkende dealer te vergoeden voor kosten die zijn gemaakt in verband met hun wettelijke garantieverplichtingen jegens de klant voor claims die voortvloeien uit het falen van het Yamaha-product.

2.2 Begindatum garantie

Alle producten (inclusief afneembare EV-accu) moeten voorafgaand aan of bij verkoop in de detailhandel, door de erkende dealer worden geregistreerd in de Yamaha-systemen, om de juiste ingangsdatum van de garantie vast te stellen. Het registreren van een product betekent het volgende:

- 2.2.1 Het stelt Yamaha in staat om een overzicht van klanten bij te houden die van cruciaal belang zijn in het geval van een veiligheidsgerelateerde terugroepactie.
- 2.2.2 Het bevestigt de verantwoordelijkheden van u als dealer onder uw overeenkomst met Yamaha.
- 2.2.3 Het informeert Yamaha over de verkoopactiviteiten in de detailhandel die van invloed kunnen zijn op de voordelen die u ontvangt in het kader van verkoopincentiveprogramma's.
- 2.2.4 Het informeert Yamaha over de registratiedatum; de dag dat het product aan de eerste klant wordt verkocht. Dezelfde voorwaarden zijn van toepassing op de demonstrateurs van de erkende dealers.
- 2.2.5 Het informeert Yamaha over de begindatum van de garantie; de dag dat het product wordt overhandigd aan de eerste klant, de zogenaamde "sleuteloverdracht". Dit geldt ook voor de demonstrateurs van de erkende dealers.
- 2.2.6 Ontgrendelt de ECU voor geregistreerde PTW-eenheid.

LET OP: De tijd tussen de acties vermeld in 2.2.4 en 2.2.6 mag niet langer zijn dan 14 kalenderdagen



2.3 Dekking

Yamaha zorgt voor en neemt de verantwoordelijkheid voor het volgende, ervan uitgaande dat de erkende dealer en de klant ook aan hun verantwoordelijkheden hebben voldaan en voldoen aan de gestelde YMFV-voorwaarden:

- 2.3.1 Yamaha biedt een beperkte garantie voor nieuwe producten die het distribueert, indien geregistreerd door een erkende dealer voor gebruik in Europa.
- 2.3.2 Yamaha vergoedt zijn erkende dealers de arbeidskosten en zorgt voor gratis vervanging, waar wettelijk toegestaan, om defecten te repareren die Yamaha beschouwt als fabrieksfouten in materiaal en vakmanschap tijdens de vermelde garantieperiode, ongeacht enige verandering van producteigendom.
- 2.3.3 YAMAHA zorgt ervoor dat er vóór, tijdens en na het verkoopproces aan de klant een beperkte garantieverklaring beschikbaar is, waarin de dekking en uitsluiting worden uitgelegd, samen met het toepasselijke tijdsbestek van de dekking.
- 2.3.4 Yamaha behoudt zich het recht voor om een definitief oordeel te vellen over alle garantieverzoeken die door erkende dealers worden ingediend.
- 2.3.5 De garantiedekking van de onderdelen die worden gebruikt om de storing aan het product te verhelpen, eindigt op de einddatum van de product garantie

De gedetailleerde informatie over de dekking per product en zijn uitzonderingen:
Bijlage 3.

2.4 Voorwaarden voor dekking

- 2.4.1 Het product heeft de oorspronkelijke identificatiemarkeringen van de fabrikant.
- 2.4.2 Het te vervangen onderdeel maakt deel uit van de originele productuitrusting.
- 2.4.3 De klant kan aantonen aan zijn verplichtingen zoals vermeld in de productspecifieke eigenaars handleiding of de onderdeel specifieke instructie-/assemblage handleiding te hebben voldaan.
- 2.4.4 Reparaties en/of vervangingen worden uitgevoerd door een erkende dealer volgens de specificaties van Yamaha.
- 2.4.5 Bewijzen van voltooide onderhoudswerkzaamheden worden bewaard en zijn beschikbaar. Het bewijs van onderhoud kan zijn het Yamaha Digital Service Record, een productonderhoudsboekje of een reparatie-/onderhoudsfactuur.
- 2.4.6 Het product of onderdelen zo snel mogelijk naar een erkende dealer brengen nadat een vermoedelijk defect is geconstateerd.
- 2.4.7 De detailhandelsverkoop kunnen bewijzen in de vorm van een factuur op het moment dat de erkende dealer de begindatum van de garantie niet kan controleren via YMPULSE of zijn eigen beheersysteem.

2.5 Dekking van de garantie bij grensoverschrijding binnen Europa

De productgarantie is wereldwijd en Yamaha heeft een uitgebreid servicenetwerk om dit gegarandeerde product af te handelen. Elke erkende dealer kan garantiereparaties uitvoeren, zelfs als het product van de klant afkomstig is van een andere markt.

Bij het overschrijden van grenzen in Europa of naar markten buiten Europa:

Onder normale omstandigheden zoals gedefinieerd door Yamaha; de klant mag niet worden verplicht te betalen voor reparaties onder de garantie die door een erkende dealer worden uitgevoerd. Indien nodig kunt u contact opnemen met uw distributeur om ervoor te zorgen dat elk defect aan ons product of onderdelen van de buitenlandse klant wordt behandeld volgens dezelfde procedure als bij uw lokale klant.



2.6 Uitsluitingen voor dekking

YMFV zal in het volgende geval niet van toepassing zijn op enige reparatie of vervanging die nodig is als direct gevolg van:

- 2.6.1 Het gebruik van componenten die uit andere producten zijn verwijderd, ongeacht of dit te wijten is aan het niet beschikbaar zijn van onderdelen, diagnose door substitutie of om enige andere reden, is niet toegestaan.
- 2.6.2 Producten en onderdelen aanpassen of bijwerken en de problemen en storingen die daardoor worden veroorzaakt.
- 2.6.3 Normale onderhoudsservice en periodieke inspecties en de bij deze werkzaamheden gebruikte onderdelen en daaruit voortvloeiende schade.
- 2.6.4 Schade veroorzaakt door onjuist gebruik voor een ander doel dan waarvoor de machine oorspronkelijk is ontworpen of bedoeld.
- 2.6.5 Schade veroorzaakt door deelname aan races, rally's of vergelijkbare competitie-evenementen.
- 2.6.6 Schade veroorzaakt door overmacht, brand, een botsing of een ongeval.
- 2.6.7 Schade veroorzaakt door installatie van onderdelen die niet origineel, authentiek of specifiek goedgekeurd zijn door Yamaha.
- 2.6.8 Schade veroorzaakt door onjuist transport of opslag door iemand anders dan de logistieke partner van Yamaha
- 2.6.9 Yamaha is niet verantwoordelijk voor tijdverlies, gebruik, transportkosten, ongemak of enige incidentele of gevolgschade, tenzij lokale wettelijke voorschriften anders vereisen.

YMFV is niet langer van toepassing indien:

- 2.6.10 Er informatie verstrekt is dat het product is gestolen of is afgeschreven door een verzekeringsmaatschappij.

2.7 Slijtageartikelen en verbruiksartikelen

Onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn tijdens het gebruik van het apparaat. Deze onderdelen vallen niet onder de garantie. Het kan voorkomen dat dergelijke onderdelen nodig zijn bij de reparatie van de productgarantie. In dat geval kunnen deze onderdelen worden opgenomen bij het indienen van de garantieclaim. Voorafgaande goedkeuring door Yamaha is vereist.

2.7.1 Verbruiks- en gebruiksproducten

- Alle gloeilampen.
- V-snaren, rupsband (voor sneeuwmobiel), aandrijfriemen en tandwielen.
- Aandrijfketting en tandwielen.
- Wiel balansgewicht.
- Banden. Yamaha geeft de garantie van de originele bandenfabrikant door aan de klant. De erkende dealer moet eventuele problemen namens de klant oplossen met de vertegenwoordiger van de.
- Aanpassingen, inclusief maar niet beperkt tot: Alle lichtarmatuur, hendels, stoel(en), vering, emissie/brandstofsysteem en kabels.
- Thermostaat.
- Remblokken, remschoenen, remschijven, koppelingsplaten en andere onderdelen die verband houden met wrijving zijn niet gedekt indien vervanging te wijten is aan slijtage, maar ze zijn gedekt tegen fabricagefouten gedurende de YMFV.
- Schade aan geleverde onderdelen veroorzaakt door inslag van stenen of andere voorwerpen.

2.7.2 Verbruiksartikelen

- Oliën en smeermiddelen*
- Olie- en luchtfilters
- Bougies
- Antivries (koelvloeistof)*
- Brandstofadditieven
- Brandstof
- Remvloeistof*
- Voorvork oliekeerring
- Schade aan geverfde onderdelen veroorzaakt door inslag van stenen of andere voorwerpen.
- Klein werkplaatsmateriaal zoals schoonmaakmiddelen enz.

(*): De kosten van smeeroliën, rem-/koppelingsvloeistoffen en koelvloeistof die tijdens de garantiereparaties worden gebruikt komen voor vergoeding in aanmerking. Alleen YAMALUBE wordt geaccepteerd als vervangende vloeistoffen. Claims moeten overeenkomen met het bedrag in de productspecifieke onderhoudshandleiding.

2.8 Einde van de dekingsperiode

Het kan gebeuren dat een klant een garantiefout meldt binnen de garantieperiode dat niet kan worden gerepareerd of opgelost voordat de garantieperiode afloopt. Bij deze gelegenheden is het vereist om Yamaha te informeren om ervoor te zorgen dat de claim nog steeds ter beoordeling kan worden geaccepteerd.

2.9 Claimtypen

Het is belangrijk om de aard van het probleem of de storing te onderscheiden voordat u een claim indient. Het product kan in verschillende stadia van zijn levenscyclus een probleem of storing tegenkomen. Om een goede oorzaakanalyse en snelle opvolging te garanderen, kiest Yamaha ervoor om YMFV op te splitsen in drie verschillende claimtypes.

Elk claimtype vertegenwoordigt een specifieke fase:

2.9.1 Beschadiging tijdens vervoer(DT): De erkende dealer ontvangt het product met schade. Dit soort claims genereren gegevens over de prestaties van de vervoerende partij tussen Yamaha en de ontvangende partij. Het is daarom essentieel dat de ontvangende partij elk product inspecteert op het moment dat de transporterende partij het product levert.

LET OP: Het niet inspecteren van het product bij ontvangst en het claimen van defecten later dan 7 dagen na de leverdatum zal resulteren in afwijzing van de claim en/of mogelijke herroeping van eerdere goedgekeurde claims.

2.9.2 Geen kilometers claim(ZM): Bij Pre Delivery Inspection (PDI) constateert de erkende dealer een storing(en), of ontbreken essentiële onderdelen, waardoor het product niet goed, veilig of wettelijk vereist functioneert.

Uitsluitingen:

- Eigenaarshandleiding in de verkeerde taal, of komt niet overeen met de productspecificatie. Dit is een verkoopgerelateerde fout en moet daarom worden geadresseerd aan de verkoopafdeling van uw distributeur voor een juiste afhandeling.
- Gebreken aan originele accessoires, kleding of nieuwigheden die deel uitmaken van het product, of betrokken zijn bij de levering van het product aan de klant, worden geclaimd volgens het hoofdstuk: *Garantie op onderdelen en accessoires (P&A-garantie)*

2.9.3 Normale claim / klantgarantiedekking(NC): De klant of erkende dealer heeft het product in gebruik en stuit op defecten die een goede en/of veilige werking van het product verhinderen. Storingen met betrekking tot originele accessoires, kleding of nieuwigheden die deel uitmaken van het product worden geclaimd volgens hoofdstuk: *Garantie op onderdelen en accessoires (P&A-garantie)*



2.10 Voorafgaande toestemming

Voor bepaalde reparaties, zoals hieronder vermeld, is de voorafgaande toestemming van de distributeur vereist voordat deze mogen worden uitgevoerd. Het niet vooraf verkrijgen van de toestemming zal leiden tot afwijzing van de garantie claim. Reparaties waarvoor voorafgaande toestemming vereist is:

- 2.10.1 Schade tijdens transportclaims met een geschatte waarde van € 2500 of meer.
- 2.10.2 Indien gespecificeerd in de technische documentatie (*Dealer bulletins en journals op de Service Portal*).
- 2.10.3 Vervanging van belangrijke onderdelen, zoals motoren en frames of reparaties waarbij de claimwaarde in de buurt komt van, gelijk aan of groter is dan de winkelwaarde van het product op de datum van storing.
- 2.10.4 Vervangende onderdelen zijn niet verkrijgbaar bij Yamaha of bij andere erkende dealers om een kosteneffectieve reparatie uit te voeren.

2.11 Claim indienen

Alle claims moeten bij Yamaha worden ingediend voordat de reparatie van het product is voltooid, om de ontvangst van onderdelen die nodig zijn voor de reparatie onder garantie mogelijk te maken. Claims moeten nauwkeurig zijn en worden ondersteund door de documentatie van de dealer met de klacht van de klant. Als er meer dan één storing is aan een product; moet elke storing afzonderlijk worden ingediend. Meerdere storingen in één claim worden geweigerd.

2.12 Geclaimde onderdelen

- 2.12.1 Na goedkeuring van de claim wordt Yamaha eigenaar van de geclaimde onderdelen. De eisende partij is verplicht het geclaimde onderdeel(en) gedurende 90 dagen in de vervangende onderdeelverpakking te bewaren en te labelen. Dit label moet vermelden: Kartonnen doosnummer of VIN, claimnummer vermeld in YMPULSE en de datum van invoer van de claim.
- 2.12.2 Yamaha kan eisen dat bepaalde geclaimde onderdelen worden geretourneerd voor analyse. In dat geval ontvangt de dealer een aanvraag voor het terugsturen van onderdelen via e-mail met de gegevens van de onderdelen die teruggestuurd moeten worden. De eisende partij dient de onderdelen in de originele verpakking of de verpakking van het vervangende onderdeel binnen 30 dagen of volgens het aangegeven tijdstip te retourneren. De claim wordt afgewezen en gedebiteerd voor onderdelen die niet binnen de 30 dagen of het aangegeven tijdstip zijn ontvangen.
- 2.12.3 Het opslaan, retourneren of weggooien van onderdelen en het afvoeren van vloeistoffen moet worden uitgevoerd in overeenstemming met de plaatselijke voorschriften.

2.13 Afwijzing van claim

- 2.13.1 Indien de verstrekte informatie en/of de retourprocedure voor onderdelen niet in overeenstemming zijn met dit beleid; zal de claimwaarde worden gedebiteerd. Als wordt gevraagd om de geclaimde onderdelen terug te sturen naar Yamaha voor analyse: Onderdelen kunnen worden geretourneerd aan de eisende partij.
- 2.13.2 Als een erkende dealer van mening is dat de afwijzing van een claim niet gerechtvaardigd is, kan een verzoek tot herstel worden ingediend. De erkende dealer moet contact opnemen met de distributeur. Het onderdeel en het document moeten worden behandeld in overeenstemming met de instructies van de distributeur.
- 2.13.3 Afgekeurde onderdelen en naar de claimende erkende dealer teruggestuurde onderdelen mogen niet opnieuw in rekening worden gebracht bij de klant.
- 2.13.4 De afwijzing van de claim wordt via YMPULSE of delandspecifieke dealerportal aan de geautoriseerde dealer gecommuniceerd.

2.14 Erkende reparateur

Alleen erkende dealers krijgen volledige technische ondersteuning van Yamaha en voeren een garantieactiviteit uit onder de voorwaarden van YMFV. Deze erkende dealers moeten gratis technische ondersteuning verlenen aan de klant, uit naam van Yamaha.

2.15 Claim informatie

Raadpleeg de YMPULSE-handleiding om de minimaal benodigde informatie van de geautoriseerde dealer te begrijpen voor een juiste beoordeling van claims.

2.16 Claim systemen

De erkende dealer claimt alle garantie via het officiële Yamaha intranetsysteem: YMPULSE. YMPULSE bevat een handleiding waarin wordt uitgelegd hoe de erkende dealer in het systeem een claim kan in dienen bij Yamaha. Het personeel van de distributeur beoordeelt de claims van de dealer in YMPACT en YMPULSE.

De ondersteuningshandleidingen in YMPULSE zijn te vinden op de volgende locatie:

2.16.1 Erkende dealer YMPULSE-handleiding (kopieer link naar browser):

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

2.17 Diagnose

2.17.1 Elke foutcode die tijdens de diagnoseroutine door het diagnosesysteem wordt weergegeven, moet op de reparatieopdracht worden vermeld en als digitaal record in de Yamaha Diagnostic Tool (YDT) worden opgeslagen.

2.17.2 De vermelde forfaitaire reparatietijden zijn inclusief een redelijke diagnosetijd. Extra diagnosetijd kan worden geclaimd via de speciale taakcode op het moment dat YDT-gebruik nodig was. Bewijs van dit YDT-gebruik moet worden bewaard en aan de distributeur worden overhandigd als deze dit nodig heeft voor een juiste beoordeling van de claim.

2.17.3 Dynamische testen (*weg/testbank/rollenbank/circuit*) kunnen niet onder de garantie worden geclaimd, tenzij vooraf specifiek geautoriseerd door Yamaha.

2.18 Herhaal reparaties

Herhalingsreparaties door dezelfde dealer die het gevolg zijn van slecht vakmanschap, een verkeerde diagnose of onjuiste reparatie-technieken, zijn de verantwoordelijkheid van de originele reparateur en kunnen niet worden verhaald op de klant of Yamaha.

2.19 Vaste tarieven, functiecodes en functiegroepen

De vergoeding van arbeid onder garantie is gebaseerd op de selectie van de functiecodes en functiegroepen die is gemaakt in YMPULSE, of het landspecifieke dealerportal, en wordt berekend op basis van uw goedgekeurde uurloon onder garantie. Het vaste tarief dat voor elke taak wordt vermeld, omvat alle bewerkingen die nodig zijn om die taak te voltooien. Bijvoorbeeld; de taakcode voor het vervangen van de krukas omvat de tijd voor het demonteren van de motor, normaal schoonmaken, verwijderen van de pakking en opnieuw monteren. De taakcode voor de uitwisseling van het gasklephuis omvat tevens de synchronisatie. Bijlage 2 bevat de toepasselijke lijsten van functiecodes en functiegroepen.

2.20 Uitbestede reparaties/onderaanneming

Erkend wordt dat het gebruik van gespecialiseerde onderaannemers nodig kan zijn om bepaalde reparaties effectief uit te voeren. Waar reparaties uit onderaanneming nodig zijn, moet het volgende in acht worden genomen:

- 2.20.1 De onderaannemer moet de garantiereparatie uitvoeren volgens de toepasselijke Yamaha-reparatie-instructies.
- 2.20.2 De gedeclareerde reparatiekosten van de onderaannemer mogen niet hoger zijn dan de kosten die zouden zijn gemaakt als de erkende dealer de reparatie had uitgevoerd.
- 2.20.3 Niet-originele onderdelen kunnen alleen worden gebruikt na schriftelijke toestemming van Yamaha.
- 2.20.4 Alle kopieën van facturen of relevante documenten van de onderaannemer moeten bij de garantieclaim in YMPULSE worden gevoegd, geüpload als bijlage(n).



2.21 Arbeidsloon per uur

De erkende dealer krijgt een vergoeding voor de arbeidskosten op basis van het vastgestelde YMFV-arbeidsloon en de vaste Yamaha-tarieven. Het specifieke YMFV-arbeidsloon wordt gespecificeerd en gecommuniceerd door de marktspecifieke distributeur.

2.22 Yamaha Speciale edities en Business to Business-conversies

Yamaha speciale versies: Gebreken aan onderdelen die deel uitmaken van de standaardproductspecificatie kunnen via dit YMFV-beleid worden geclaimd. De onderdelencatalogus in YPEC Electronic part system wordt als referentie gebruikt, dit betekent dat onderdelen worden vermeld in de productspecifieke onderdelencatalogus.

De onderdelen die zijn gebruikt om van het product de Yamaha Special Edition te maken, en die niet in de onderdelencatalogus staan vermeld, moeten worden geclaimd via het *P&A Garantieprogramma*.

Business to Business conversies: De claimprocedure is dezelfde als bij de Yamaha Special editions, behalve voor defecten die het gevolg zijn van onderdelen of arbeid die lokaal door de verantwoordelijke distributeur worden ingekocht. Claims die voortvloeien uit lokaal geproduceerde componenten en/of arbeid vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de distributeur.

3. Garantie op onderdelen en accessoires (P&A-garantie)

3.1 Wat is P&A-garantie

Naast YMFV, dat onderdelen dekt die als originele uitrusting zijn geleverd toen het product werd gekocht, is er een afzonderlijk garantieproces voor onderdelen die als afzonderlijk item door de klant zijn gekocht bij een erkende dealer of via e-commerce.

Garantie op onderdelen en accessoires (P&A-garantie) is de verzamelnaam voor de garantie van onderdelen en het retourneringsproces van onderdelen voor onderdelen die zijn vervaardigd en/of behandeld door Yamaha. Yamaha kiest ervoor om de erkende dealer en distributeur te vergoeden voor kosten die zijn gemaakt in verband met hun wettelijke garantieverplichtingen jegens de klant voor claims die rechtstreeks voortvloeien uit het falen van onderdelen.

BELANGRIJK:

Het beleid gespecificeerd in hoofdstuk 1; *Yamaha Motor Factory Warranty (YMFV)* is ook van toepassing op onderdelengarantie. In dit hoofdstuk worden de verschillen uitgelegd tussen P&A warranty en hoofdstuk 1; *Yamaha Motor Factory Warranty (YMFV)*.

3.2 Onderdeel garantie

De dekking van de garantieclaim door Yamaha op onderdelen begint op het verkooppunt van de detailhandel aan de klant.

3.3 Retourproces voor onderdelen:

De dekking door Yamaha op onderdelen die geretourneerd worden, in het geval dat:

- De volledige bestelling van de onderdelen ontbreekt;
- Een deel van de bestelling ontbreekt;
- Onderdelen tijdens het transport beschadigd zijn;
- Onderdelen per ongeluk/verkeerd zijn besteld.

3.4 Soorten claims, dekking en vereisten:

Zowel de onderdelengarantie als het onderdelenretourproces gebruiken unieke claimtypen om het type probleem waarmee de eiser wordt geconfronteerd te identificeren, dit om een juiste en snelle afhandeling te garanderen en om tijdig preventieve maatregelen te nemen.

Achtergrond: Elk type claim kan een andere hoofdoorzaak hebben voor de geclaimde storing (*logistiek, kwaliteit, verpakking, ontwerp, enz.*) en vereist daarom een andere aanpak om de benodigde preventieve maatregelen te definiëren. **De garantiedekking verschilt per claimtype, evenals de vereisten per claimtype.**

BELANGRIJK: **De soorten claims, de dekking en hun voorwaarden worden uitgelegd in bijlage 3**

3.5 Vereisten voor vergoeding van P&A-arbeid:

Het volgende bewijsmateriaal moet door de dealer worden verstrekt bij het binnenkomen van de claim:

- Originele factuur van de erkende dealer met vermelding van het geclaimde onderdeelnummer, de arbeidskosten voor dat onderdeel/accessoire en informatie over de eenheid. De werkelijke arbeid is wat aan de klant wordt gefactureerd, of
- De nieuwe factuur van de dealer aan de detailhandelaar, die de reparatie van het geclaimde onderdeel vertegenwoordigt. De factuur vermeldt het geclaimde onderdeelnummer, de arbeidskosten voor dat onderdeel/accessoire en informatie over de eenheid. De daadwerkelijk aan de klant gefactureerde arbeidskosten bedragen 0 €, of
- De interne factuur van de dealer tussen de verkoop- en serviceafdeling met vermelding van het geclaimde onderdeelnummer, de arbeidskosten voor dat onderdeel/accessoire en informatie over de eenheid. De werkelijke arbeid op wat intern wordt gefactureerd, wordt vermeld.
- Geen erkende dealer factuur beschikbaar: Een scan van de werkorder van de erkende dealer met vermelding van het geclaimde onderdeelnummer, de arbeidskosten voor dat onderdeel/accessoire en informatie over de eenheid.
- VIN-nummer van de gerepareerde eenheid (indien van toepassing)

3.6 Claim afwijzing

In bijlage 4 vindt u de afkeurcriteria voor de onderdelengarantie en het retourproces voor onderdelen die worden gebruikt en gecommuniceerd via onze officiële claimsystemen en -stromen.

4. E-commerce

Dit beleid is alleen gericht op de sectie P&A-garantie binnen e-commercebedrijven. Aangezien dit een ander medium is voor de verkoop van onderdelen, zijn de processen voor het retourneren van onderdelen anders, maar de algemene dekking en vereisten zijn zoals uitgelegd in overeenstemming met hoofdstuk 3. Garantie op onderdelen en accessoires (P&A-garantie).

4.1 Garantieclaims en e-commerce

Garantieclaims worden afgehandeld door de erkende dealer. De klant moet contact opnemen met de erkende dealer, waar Yamaha aanbeveelt om de claim in te dienen bij dezelfde erkende dealer die was geselecteerd op het moment van online aankoop. De erkende dealer zal de claim behandelen zoals elke andere P&A-garantieclaim.

4.2 Retourproces voor onderdelen en e-commerce

De klant heeft het wettelijke recht om een artikel te retourneren. De termijn is dezelfde als vermeld in Hoofdstuk 1. Wettelijke garantie. Bij een retourzending regelt de klant dit via de E-commerce website. Het artikel wordt teruggestuurd naar de distributeur en de distributeur beoordeelt of het artikel met een geldige reden is geretourneerd en accepteert of weigert het geretourneerde artikel.

Geldige redenen voor retourzendingen zijn:

- De klant heeft het verkeerde product besteld.
- De klant heeft de verkeerde maat besteld.
- Het product is niet meer nodig en is niet gebruikt.
- De klant heeft het artikel met een defect ontvangen en het artikel is niet gebruikt.
- Andere redenen gespecificeerd door de klant en gevalideerd door de distributeur.

Retourzending wordt niet geaccepteerd in het geval dat:

- Het onderdeel een olie-gerelateerd item is .
- Er sprake van gebruik door de klant is en het artikel niet meer in zo goed als nieuwstaat verkeert .
- Het onderdeel is langer in het bezit van de klant geweest dan het maximum aantal dagen dat is vermeld in hoofdstuk 1.1.



5. Dealerbulletin

Yamaha staat bekend om zijn hoge kwaliteitsnorm, dit is om ervoor te zorgen dat de klant een product of onderdeel heeft dat veilig kan worden gebruikt en voldoet aan de van toepassing zijnde regelgeving(en). Er worden regelmatig kwaliteitscontroles uitgevoerd via; eindcontroles van de fabricage, analyse van garantiegegevens en meldingen van juridische en/of regelgevende instanties om ervoor te zorgen dat een hoge standaard blijft gehandhaafd. Dit leidt soms tot corrigerende maatregelen die nodig zijn voor producten of onderdelen op de markt, die door Yamaha aan elke erkende dealer worden meegedeeld via een dealer bulletin.

Details die in dit bulletin worden vermeld, verwijzen naar de hoofdoorzaak van de corrigerende actie, de oplossing, het betreffende product of de reeks onderdelen en de aangegeven garantiedekking.

5.1 Terugroepactie dealerbulletin

Gebreken waarvan is vastgesteld dat ze de veiligheid van de klant kunnen aantasten of die in strijd zijn met de regelgeving(en). Yamaha zal gedragscodes die zijn opgesteld door overheidswetgeving of erkende nationale fabrikantenverenigingen die betrekking hebben op terugroepacties van producten/onderdelen, volledig ondersteunen.

Waar dergelijke wetgeving of praktijkcodes niet bestaan, moeten passende maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat alle producten en onderdelen die door een veiligheidsgerelateerde fout zijn getroffen, onmiddellijk worden verholpen, ongeacht de leeftijd of de kilometerstand van het product of de onderdelen.

5.1.1 Terugroepbericht aan dealers

Het is aan de distributeur(s) om een dealerbulletin op te stellen en te communiceren, dat de inhoud van het door Yamaha ontvangen meetrappport weergeeft, vertaald in een begrijpelijke taal voor de erkende dealers. Hierdoor worden de erkende dealers formeel op de hoogte gesteld van een terugroepactie, inclusief alle details van de betrokken producten of onderdelen, het vereiste werk en garantieclaims. Vanaf januari 2020 krijgt de erkende dealer een vergoeding van 0,3 uur voor de afhandeling van de klant naast de YMFV-vergoeding van het arbeidsloon, om de erkende dealer te compenseren voor hun tijd en moeite om contact op te nemen en het eraan herinneren van de betreffende klant om het product te laten repareren of om onderdelen te laten vervangen. Allemaal om ervoor te zorgen dat wij als Yamaha ons uiterste best doen om de mogelijke storing op te lossen. Deze vergoeding is geïntegreerd in de totale vergoeding van het loon.

5.1.2 Terugroepbericht aan klanten

In het geval van betrokken producten: De distributeur zal een terugroepbericht sturen naar het laatst bekende adres van de producteigenaar waarin de bezorgdheid wordt uitgelegd en hen wordt aangespoord om zo snel mogelijk een afspraak te maken met een erkende dealer. Zo kunnen de nodige controles of correcties binnen de kortst mogelijke tijd worden uitgevoerd.

In de meeste markten is het noodzakelijk - dat de distributeur contact opneemt met de plaatselijke autoriteit om de meest recente adresgegevens van de klant voor het betreffende product op te halen.

In het geval van betrokken onderdelen: De verkopende erkende dealer van dat onderdeel krijgt van de distributeur de opdracht om contact op te nemen met de klant als er geen klantgegevens beschikbaar zijn bij de lokale autoriteit.

5.2 Claimprocedures

Alle claims moeten worden ingediend in overeenstemming met de instructies in het dealerbulletin. Dit stelt Yamaha in staat om de voortgang te volgen en te voldoen aan de verplichtingen om de status van de fabrieksaanpassingscampagne aan de bevoegde autoriteiten te rapporteren. YMENV neemt de verantwoordelijkheid bij het opzetten van het garatiesysteem volgens de instructies van dat dealerbulletin.

Systeeminstellingen:

1. Directe actie (Terugroepen): Gerelateerde VIN-nummers bij betreffende producten worden rood gemarkeerd in YMPULSE, samen met een speciaal claimmenu (vooraf ingevuld) om de erkende dealer te activeren om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

5.3 Vervangende onderdelen

Onderdelen die specifiek voor een terugroepactie zijn geleverd, mogen niet voor andere soorten reparatie worden gebruikt.



5.4 Verantwoordelijkheden van erkende dealers

Als erkende dealer bent u de verbinding met de markt en de spil van het garantiesysteem. U bent verantwoordelijk voor de garantie jegens de klant en Yamaha. Omdat u producten en onderdelen klaarmaakt voor de verkoop, producten registreert voor activering van de garantie en (garantie)service verleent als dat nodig is, speelt u een essentiële rol in klantenservice en klanttevredenheid, zoals uitgelegd in de aftersales-klantontvangstprocessen en de Europese basisnormen (BES). Uw Distributeur kan u informeren hoe u deze documenten kunt opvragen.

De kwaliteit van het garantiewerk en de tijdige indiening van garantieclaims helpt Yamaha om de kwaliteit van het product en de onderdelen te blijven verbeteren.

Alle relevante medewerkers van uw serviceafdeling moeten op de hoogte zijn van de inhoud van deze handleiding voor garantiebeleid.

Als algemene regel geldt dat garantiereparaties altijd moeten worden uitgevoerd op de meest kosteneffectieve manier, in overeenstemming met wettelijke verplichtingen, klanttevredenheid en om de integriteit van alle claims die bij Yamaha worden ingediend, te waarborgen. Om aan deze vereisten te voldoen, moeten de erkende dealers de richtlijnen in dit hoofdstuk naleven.

5.5 Configuratie van het product/Inspectie vóór aflevering (PDI)

Configuratie van het product volgens de instructies in de productspecifieke montagehandleiding. Een PDI wordt uitgevoerd voorafgaand aan de levering van het nieuwe product aan de klant. Wij stellen voor om een exemplaar aan de klant te overhandigen en één te bewaren voor uw eigen administratie als bewijs van een met succes afgeronde PDI.

5.6 Levering van nieuwe producten en onderdelen

De productfuncties, garantievoorwaarden en het onderhoudsschema van het product moeten aan de klant worden uitgelegd. Het is ook belangrijk om aandacht te besteden aan de mogelijkheid om YMEW te verkopen. Kiest de klant voor deze verlengde garantie dan is dat naar zijn of haar mening een extra geruststelling en het is aan te raden dit te benadrukken. Hetzelfde geldt voor alle andere aanvullende voordelen die u kunt bieden.

Op het punt van de verkoop van onderdelen: Informeer de klant over de arbeidskosten die zijn gemoeid met de installatie of montage voordat de verkoop wordt afgerond. Leg alle instructies uit die bij het onderdeel, KIT of PAKKET worden geleverd.

5.7 Erkende dealer medewerkers:

- Werkplaatsmedewerker: Elke persoon moet gecertificeerd zijn als Technician level I. Eén medewerker moet Technician level II gecertificeerd zijn om een juiste garantiediagnose en reparatie te garanderen.
- Voor alle EV-gerelateerde werkzaamheden moet één persoon opgeleid zijn tot het Yamaha NPCWA-niveau (of, indien lokale normen van toepassing zijn, het equivalent van het NPCWA-niveau).
- Medewerkers die betrokken zijn bij garantiegerelateerde activiteiten krijgen toegang tot en zijn verantwoordelijk voor het volledig begrijpen van de volgende Yamaha-publicaties:
 - Deze Garantiebeleid Handleiding.
 - Gepubliceerde geplande reparatietijden (Forfaitaire tabellen).
 - Gepubliceerde technische literatuur (dealerbulletins / serviceportaalbulletins / onderhoudshandleiding / montagehandleiding / gebruikershandleiding).
 - YMPULSE systeemhandleiding.
 - Contactgegevens van de distributeur.

5.8 Kwaliteit van reparatie

- Houd een inventaris bij van speciaal Yamaha-gereedschap en -apparatuur zoals gespecificeerd door Yamaha voor het voltooien van elk type onderhoud of reparatie.
- Zorg ervoor dat alleen Yamaha onderdelen worden gebruikt bij onderhoud en (garantie)reparaties.
- De erkende dealer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun vakmanschap.
- Een erkende dealer moet het Yamaha-reparatieproces volgen in overeenstemming met de productspecifieke onderhoudshandleiding.



5.9 Marktfeedback of input

Erkende dealers moeten Yamaha onmiddellijk op de hoogte stellen als ze defecten tegenkomen waarvan zij denken dat ze mensen of eigendommen in gevaar hebben gebracht voor letsel of schade, of het product of de onderdelen als illegaal hebben aangemerkt.

Erkende dealers dienen details van geïdentificeerde total loss-producten door te geven aan Yamaha.

Alle producten of onderdelen die eigendom zijn van de klant of de erkende dealer, ongeacht het land van herkomst, moeten worden gecontroleerd op het moment van het boeken van een reparatie of onderhoud om een eventuele uitstaande terugroepactie dealerbulletin te identificeren, zoals staat vermeld in hoofdstuk 5.

Erkende dealers dienen het werk te voltooien dat is aangegeven in het terugroepactie dealerbulletin zoals is beschreven in hoofdstuk 5, voordat het product of de onderdelen de dealer verlaten. Afhankelijk van de garantieperiode die eraan verbonden is; het werk moet kosteloos voor de klant worden voltooid en garantieaanspraken moeten dienovereenkomstig worden ingediend.

Alle onverkochte nieuwe en gebruikte producten of onderdelen in voorraad moeten worden gecontroleerd en elk toepasselijk terugroepactie dealerbulletin, zoals is beschreven in hoofdstuk 5, moet vóór overdracht aan de klant worden uitgevoerd.

Als producten of onderdelen zijn overgedragen aan een andere distributeur of erkende dealer, is het de verantwoordelijkheid van de oorspronkelijke ontvanger om de volgende ontvanger erop te wijzen dat een terugroepactie dealerbulletin, zoals is beschreven in hoofdstuk 5, vereist is om op het product of onderdeel te worden uitgevoerd, voorafgaand aan de verkoop.

5.10 Verantwoording/aansprakelijkheid

De erkende dealer verbindt zich ertoe bij het indienen van een claim dat hij daarmee de garantiereparatie zoals geclaimd daadwerkelijk heeft uitgevoerd. Geclaimde onderdelen worden na de bewaartermijn weggegooid, zodat zij niet kunnen worden gebruikt op de markt worden teruggebracht. De erkende dealer is verantwoordelijk (aansprakelijk) voor elk probleem dat het gevolg kan zijn van onterechte claims of afhandeling van onderdelen.

De erkende dealer verbindt zich ertoe dat hij door het indienen van een terugroepclaim verklaart de wijziging daadwerkelijk te hebben uitgevoerd volgens de instructies in het terugroepactie dealerbulletin.

6. Garantie-audit

Het is in het belang van de erkende dealers en Yamaha dat garantieactiviteiten op een efficiënte en effectieve manier worden beheerd. Dit is niet alleen om ervoor te zorgen dat het vordering proces soepel verloopt, maar is ook een belangrijke factor in het bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen, die op hun beurt bijdragen tot een grotere mate van klanttevredenheid.

Yamaha heeft de minimumvereisten voor de officiële Yamaha-dealer vastgelegd in de Europese basisnormen (BES). In deze BES staat beschreven dat de erkende dealer de Yamaha claimprocedure moet volgen.

In het eerste kwartaal van het jaar wordt van erkende dealers verwacht dat zij zelfevaluatie volgens de BES houden en deze samen met personeel van de distributeur beoordelen. In het vierde kwartaal dient een externe audit plaats te vinden.


Naast het bewaken van de procedure en processen, ondersteunt Yamaha de erkende dealer met betrekking tot hun garantieprestaties door middel van feedback volgens vooraf gedefinieerde Key Performance Indicators (KPI's). Maandelijks worden deze KPI's gemonitord. Sterke afwijkingen van de KPI's kunnen leiden tot audits op basis van garantiegegevens van de erkende dealer.

Een audit kan verschillende vormen hebben, afhankelijk van de doelstelling. Dit betekent dat een audit kan worden uitgevoerd via verschillende communicatiemiddelen, zoals dealerbezoek, telefoon, e-mail of interactieve vergaderingen (Microsoft Teams/Skype).

Waar nodig zullen actieplannen worden ontwikkeld met de erkende dealer na voltooiing van een audit. Deze acties zijn tijdgebaseerd en meetbaar via data-intelligentie of via visuele controle, om te zorgen voor commitment van beide partijen en dat transparantie over de voortgang is gewaarborgd.

Als uit een audit blijkt dat er terugboekingen nodig zijn vanwege onjuiste of te veel betaalde claims, of beschuldigingen van valse of frauduleuze praktijken door een dealer, dan wordt dit geëxtrapoleerd over de gecontroleerde periode, volgens Afgewezen claims vermeld in de hoofdstukken 2.

Dealers moeten alle gegevens die garantieclaims onderbouwen bewaren. Om de vereisten voor garantieaudits te ondersteunen, moeten de gegevens gedurende ten minste twee jaar na betaling van de claim worden bewaard.



Vereiste records zijn onder meer:

- Erkende dealerreparatieopdrachten met betrekking tot garantieclaims samen met eventuele schriftelijke opmerkingen van de klant en diagnoseformulieren/afdrukken.
- Urenregistratie/aanwezigheidsregistratie van monteur, zoals gebruikt voor de voorbereiding van de loonlijst. Dit omvat gegevens met betrekking tot personeel dat mogelijk het bedrijf heeft verlaten tijdens de relevante periode.
- Facturen en inkooporders voor reparaties of uitbestede diensten,
- Facturen voor reparatie en verkoop van onderdelen die alle garantieclaims ondersteunen.
- Documentatie met betrekking tot YMEW.

De bovenstaande records kunnen worden opgeslagen op papier of in elektronische vorm (en er kan een back-up van worden gemaakt in overeenstemming met een noodherstelproces). Ze moeten leesbaar en gemakkelijk terug te vinden zijn. In het geval van elektronisch opgeslagen gegevens, zijn dealers er verantwoordelijk voor dat hun systeem een veilig audit log biedt die elke wijziging registreert in de loop van een reparatie of na de voltooiing van een reparatie, zoals van toegevoegd werk.

7. Aansprakelijkheid en/of geldelijke schade

Als wordt beweerd dat een fabricagefout de hoofdoorzaak is van schade of defecten aan een product of onderdelen die niet onder het Yamaha-garantieprogramma vallen, moet de klant onmiddellijk contact opnemen met de erkende dealer.

In een dergelijk geval moeten de volgende acties worden ondernomen om ervoor te zorgen dat de erkende dealer, de klant, Yamaha en alle betrokken derde partijen een transparante en gestructureerde aanpak hebben, gericht op het identificeren van de hoofdoorzaak en mogelijke gevolgen.

7.1 Taak van de erkende dealer

Voordat een reparatie wordt uitgevoerd of conclusies worden gedeeld met een belanghebbende:

1. Breng uw distributeur op de hoogte zodra uw klant een kwestie van geldelijke schade of aansprakelijkheid heeft gemeld in verband met.
2. Instrueer de klant om contact op te nemen met zijn verzekeringsmaatschappij.
3. Wees u bewust van uw communicatie; blijf neutraal en doe geen beloftes aan belanghebbenden. Doe geen beloften of verklaringen jegens een belanghebbende in naam van Yamaha zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Yamaha.
4. Vraag de klant toestemming om het betreffende product of onderdeel bij u op te slaan en te beveiligen,
5. Verzamel bewijs van de geclaimde schade via foto's en/of video-opnamen van het betreffende product, onderdeel en het overige dat deel uitmaakt van de ingediende claim.
6. Zorg ervoor dat de verzekering van de klant het onderzoek heeft afgerond, voordat u enige andere actie onderneemt dan YAMAHA op de hoogte te stellen.
7. Het product of de onderdelen niet repareren/demonteren/weggooien zonder toestemming van alle betrokkenen.
8. Verzamel bewijs van de verkoopgeschiedenis van het product en onderdelen, reparatie-/onderhoudshistorie, reparaties onder garantie of toepasselijke meetrapportage gerelateerde reparaties.
9. Bewaar het bewijs van niet-originele onderdelen die op het product zijn aangebracht.



Bijlage

1. YMFW-dekking en uitsluitingen

1.1 Dekking

	Product	Modelversie / gebruik	Periode in dagen	Opmerking
AANGEDREVEN VOERTUIG	Motorfiets	<50cc normaal gebruik	360 (1 jaar)	
		< 50cc professioneel gebruik	360 (1 jaar)	
		> 50cc normaal gebruik	720 (2 jaar)	
		> 50cc professioneel gebruik	720 (2 jaar)	
		Wedstrijdmodel	90 (3 maanden)	Alleen materiaalkosten, geen arbeidsloon vergoeding (MX, R6 Race-basis)
		Race model	30 (1 maand)	Alleen materiaalkosten, geen arbeidsloon vergoeding (GYTR-model)
	Elektrisch aangedreven voertuig	Normaal gebruik	720 (2 jaar)	
		Professioneel gebruik	720 (2 jaar)	
	ATV – SSV - ROV	Normaal gebruik < MY2020	360 (1 jaar)	
		Professioneel gebruik < MY2020	360 (1 jaar)	
		Normaal gebruik > MY2021	720 (2 jaar)*	
		Professioneel gebruik > MY2021	720 (2 jaar)*	
		Wedstrijdmodel	90 (3 maanden)	Alleen materiaalkosten, geen arbeidsloon vergoeding (YFZ450, YXZ1000)
	Sneeuwscooter	Normaal gebruik	360 (1 jaar)	
		Professioneel gebruik	360 (1 jaar)	
		Wedstrijdmodel	90 (3 maanden)	Alleen materiaalkosten, geen arbeidsloon vergoeding > MY2020 SXR120

	Product	Modelversie / gebruik	Periode in dagen	Opmerking
RECREATIEVOERTUIG	Golf cars / persoonlijk transportvoertuig	Benzine en elektrisch aangedreven GEBRUIKT op of bij een golfbaan	1,080 (3 jaar)	
		Benzine en elektrisch aangedreven NIET gebruikt op of bij een golfbaan	360 (1 jaar)	
	Bedrijfswagen	Benzine en elektrisch aangedreven	360 (1 jaar)	
POWER PRODUCT	Generator	Privé gebruik	720 (2 jaar)	
		Professioneel gebruik	360 (1 jaar)	
	Sneeuwblazer	Privé gebruik	720 (2 jaar)	
		Professioneel gebruik	360 (1 jaar)	
	Waterpomp	Privé gebruik	720 (2 jaar)	
Professioneel gebruik		360 (1 jaar)		
SMART POWERED VOERTUIG	eBike	Normaal gebruik	750 (2 jaar + 1 maand)	

(*) Voor alle ATV/ROV-modellen vanaf modeljaar 2021:

- Professioneel gebruik heeft 2 jaar YMFV als er geen aanpassingen worden gedaan aan voertuigen (zoals bij kleine agrarische bedrijven). Claims voor dit model moeten zorgvuldig worden behandeld.
- Uitgesloten van deze tweejarige dekking:
 - YFZ450- en YXZ1000-versies worden altijd beschouwd als wedstrijd modellen, onafhankelijk van de toegepaste homologatie.
 - Modellen met een homologatie van een derde partij zijn uitgesloten van deze tweejarige dekking als de geclaimde storing verband houdt met de toegepaste gehomologeerde apparatuur of in overeenstemming is met de YMFV-afkeuringsredenen gespecificeerd in hoofdstuk 2.6.

1.2 Uitsluitingen van de dekking

	Product		Periode in dagen	Opmerking
AANGEDREVEN VOERTUIG	Motorfiets	Accu	180 (6 maanden)	6 maanden normale accu garantieperiode, extra 6 maanden wordt gedekt indien het accu controleblad is ingevuld en geüpload bij claim
	Elektrisch aangedreven voertuig	Accu	720 (2 jaar)	YDT-accu controleblad is vereist, drempel voor degradatie 50% voor de claim voor capaciteitsdegradatie
		12 volt accu	180 (6 maanden)	6 maanden normale accu garantieperiode, extra 6 maanden wordt gedekt indien het accu controleblad is ingevuld en geüpload bij claim
	ATV - SSV - ROV	Accu	180 (6 maanden)	6 maanden normale accu garantieperiode, extra 6 maanden wordt gedekt indien het accu controleblad is ingevuld en geüpload bij claim
		Aandrijfriem > MY2022	3.600 (10 jaar)	Uitsluitingen: Zie hoofdstuk 2.6
	Sneeuwscooter	Accu	180 (6 maanden)	6 maanden normale accu garantieperiode, extra 6 maanden wordt gedekt indien het accu controleblad is ingevuld en geüpload bij claim

	Product		Periode in dagen	Opmerking
RECREATIEVOERTUIG *	Golf cars / persoonlijk transportvoer tuig	Versiering en afwerking	360 (1 jaar) of 720 (2 jaar)	720 dagen (2 jaar) bij exclusief gebruik op of bij een golfbaan
		12 volt accu of benzine aangedreven	360 (1 jaar)	
		8 volt (Trojan T- 875) accu's	1.460 (4 jaar), 20.000 Ah of 1.000 ronden	wat zich het eerst voordoet
		8 volt (Trojan T- 875 AGM) accu's**	1.800 (5 jaar) 50.000 Ah	wat zich het eerst voordoet
		8 volt (RoyPow S51105PC) accu's**	1.800 (5 jaar) 97.000 Ah	wat zich het eerst voordoet
	Bedrijfswage n	Versiering en afwerking	360 (1 jaar)	
		12 volt accu of benzine aangedreven	360 (1 jaar)	
		6 volt (Trojan T- 105) accu's (UMX)	360 (1 jaar) 12.000 Ah	wat zich het eerst voordoet
		8 volt (Trojan T- 875 AGM) accu's**	1.800 dagen of 50.000 Ah	wat zich het eerst voordoet
	SMART POWERED VOERTUIG	eBike	Accu	750 (2 jaar + 1 maand)

(*) Recreatievoertuig

- Recreatievoertuigen moeten uiterlijk 100 dagen na aankomst bij de importeur of de agent van de importeur in gebruik worden genomen op een winkellocatie.
- Als een garantieregistratierapport van een importeur niet binnen 100 dagen na aankomst wordt ingediend bij de importeur of de agent van de importeur, wordt de garantie op de accu van een elektrisch voertuig afgewezen.
- Garantie geldt voor een dagelijkse prestatie van 36 holes.
- De prestatie van zesendertig holes wordt gedefinieerd als een ontlaadtijd van 60 minuten zoals gemeten op een Lester 17770 ontladingsmachine terwijl de omgevingstemperatuur tussen 16 en 38 graden C ligt.
- Ontladingstests uitgevoerd bij een omgevingstemperatuur tussen 16 en 27 graden C moeten worden gecorrigeerd met de formule Aangepaste ontladingstijd = (ontladingsminuten) / (1 (((80-TEMP) / 100 100) x 0,64)).
- Een ingevuld accucontroleformulier moet worden overlegd om in aanmerking te komen voor terugbetaling van de garantie.
- Ampère-uren en gebruiksuren worden bepaald aan de hand van metingen van de motorregeleenheid met behulp van de PC Genius Diagnostics-software.
- Elektrisch aangedreven voertuigen moeten uiterlijk 100 dagen na aankomst bij de importeur of de agent van de importeur in gebruik worden genomen op een winkellocatie.
- Als een garantieregistratierapport van een importeur niet binnen 100 dagen na aankomst wordt ingediend bij de importeur of de agent van de importeur, wordt de garantie op de accu van de elektrische auto ongeldig.
- Het is de volledige verantwoordelijkheid van de dealer of de klant om aan de bovenstaande voorwaarden te voldoen; eventuele financiële gevolgen die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voorwaarden mogen niet door u als distributeur worden vergoed.

(**) Trojan / RoyPow accu's

Deze accu's maken geen deel uit van de Master Parts List voor golfkarren (ook bekend als de onderdelencatalogus), Yamaha biedt ze niet aan en Yamaha biedt ook geen ondersteuning bij de aanschaf ervan. Als zodanig heeft Yamaha geen garantiedekking voor dit accu merk.

2. Probleem groep

PROBLEEMCODE TABEL

UITERLIJK (AP)	00 DEUKEN	01 VERKLEURD CHROOM	02 SCHILFEREND CHROOM	03 POKDALIG CHROOM	04 LAK MET BLAREN	05 AFGEBLADERDE LAK	06 VERBLEKENDE LAK	07 BEKRASTE LAK	08 GEBREKKIGE AFWERKING of SIERSTRIP	09 LAK ALGEMEEN DEFECT
PRESTATIE (PE)	10 VUILE BOUGIE	11 CARBURETIE PROBLEEM	12 MOTOR FOUT ONTSTEKING	13 OVERMATIG BRANDSTOF- of OLIEVERBRUIK	14 MECHANISCHE STORING OLIEPOMP	15 OLIEPOMP UITGANG INCORRECT	16 VIBRATIE	17 GELUID	18 LAGE TOPSNELHEID	19 SLECHTE ACCELERATIE
	B0 PINGELEN	B1 SLECHTE COMPRESSIE	-	B3 MOEILIJK TE STARTEN	B4 SLECHT AANGRIJVEN VAN DE KOPPELING	B5 HAPERING	-	-	-	-
	D0 MOTOR SLAAT AF	D1 SLECHTE VERBRANDING	-	-	-	-	-	-	-	D9 SLECHTE WRIJVING
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ALGEMENE STORINGEN (GF)	20 LUCHT LEK	21 VLOEISTOF LEK	22 VERBRAND	23 GESMOLTEN	24 CORROSIE	25 SLIJTAGE	26 ZUURCORROSIE	27 LOSZITTEND	28 KLEMZITTEN	29 UIT- of DOORGETROKKEN
	30 VERBINDING	31 VERBOGEN	32 GEBROKEN	33 GESCHEURD	34 USAFZETTING	35 BELEMMERD, VASTZITTEND	36 VASTGEROEST	37 VASTGELOPEN	38 BEKRAST	39 AFGEBROKEN
	A0 VERVORMING	A1 GLIJDT WEG	-	A3 ONJUISTE WERKING	A4 BUITEN DE SPECIFICATIES, VERKEERDE ONDERDELEN	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPECIFIEKE STORINGEN (SF)	40 LOSLATENDE LAAG	41 SPOORSTANG GEBROKEN	42 AANTASTING VAN HET RUBBER	43 WATERPOMP STORING	44 BESCHADIGDE SCHROEFDRAAD	45 GESCHEURD	46 STIKSELS LOS, BESCHADIGD	47 GESCHEURD	48 WATER VERONTREINIGING	49 BRANDSTOFSTEELE VERONTREINIGING
	50 OVERVERHITTING	51 PROBLEEM MET DE PRIMAIRE AANDRIJFKETTING	52 SCHAKELT MOEILIJK	53 SPRINGT UIT DE VERSNELLING	54 ONJUISTE AFSTAND	55 SLIPPENDE KOPPELING	56 GRUPPENDE KOPPELING	57 TANDWIELKAST PROBLEEM	58 AANDRIJFAS PROBLEEM	59 EINDOVERBRENGING SHUIS PROBLEEM
	60 GEBREK AAN SMERING	61 MOEIZAME LAGE SNELHEID	62 VASTZITTEND	63 SMELTEND LAGER	64 UITELKAARVALLENDE KICKSTARTER	65 NIET WERKENDE KICKSTARTER	66 BARST LEKKAGE	67 PRODUCTIEFOUT	68 ONJUISTE ASSEMBLAGE	69 SOLDEER- of LAS EFFECT
	-	-	-	D3 OVERKOELING	D4 STERKE SCHAKELING	D5 STORING IN DE BESTURING	D6 MOEILIJK TE BESTUREN	D7 MOEILIJK TE BEHEERSEN	D8 VIBRATIE OP DE STUURINRICHTING	-
	-	E1 UITPUILEND of VERBOGEN	-	E3 LEKKAGE VAN UITLAATGASSEN	E4 OPHOPIJG VAN ZOUT	-	E6 OVERMATIGE UITLAATROOK	E7 DIESELEN	E8 VREEMDE DEELTJES IN DE CILINDER	-
	F0 BINNENDRINGEND WATER	F1 NIET MOGELIJK TE DEMONTEREN	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SERVICE PROBLEEM (SP)	70 NIET MOGELIJK AAN TE PASSEN	71 NIET MOGELIJK OM UIT TE LUNEN	72 BUITEN PARAMETERS	73 NIET UITGELIJD	-	75 UITREKKEND of UITPUILEND	76 ONVOLDOENDE SPELING	77 VEEL SPELING	78 EXCESSIEVE SLUITAGE	-
	-	-	E2 KAN NIET VERGRENDELD WORDEN	-	-	-	-	-	-	-
ELEKTRISCH (EL)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79 ONJUISTE AARDING
	80 FUNCTIONEERT NIET	81 GEEN UITGANG	82 LAADPERCENTAGE ONTOEREIKEND	83 DEFECTE CEL (LEN)	84 GESULFATEERDE CEL (LEN)	85 KORTSLUITING	86 OPEN CIRCUIT	87 SLECHTE VERBINDING	88 AUDIOSYSTEEM PROBLEEM	89 C.B. SYSTEEM PROBLEEM
	-	-	A2 ONJUISTE INSTRUMENTAANDUIDING	-	-	-	-	-	-	-
DIVERSEN (MI)	90 GEEN PROBLEEMOPLOSSING VOLGENS BULLETIN	91 GEEN PROBLEEMOPLOSSING VOLGENS BULLETIN	92 VERZENDINGSSCHADE VERBORGEN	93 VERZENDINGSSCHADE ZICHTBAAR	94 WATERSCHADE CORROSIE	95 ONTBREKENDE ONDERDELEN	-	97 TERUGROEPEN	-	99 NIET GECODEERD DEFECT
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3. Overzicht van typen P&A-garantieclaims

In deze tabel wordt het doel van het claimtype uitgelegd, hoe lang de dekking is en wat de verplichte claiminformatie is per claimtype. Bestudeer ook de OPMERKING die bij sommige claimtypen wordt genoemd.

(*) Afbeeldingen moeten:

- het geclaimde probleem verduidelijken.
- de staat van het product verduidelijken waarvan het deel uitmaakte (met uitzondering van C7-claims).

Claimtype	Beschrijving	Dekkingsperiode		Arbeidsvergoeding (ja / nee)	Claimvereisten (ja / nee)				
		Distributeur	Erkende dealer		* Afbeeldingen	VIN	Batchetiket / Etiketdatum	Omschrijving van het probleem	Kopie van retail-factuur
Onderdeel garantie									
WA	Verkochte onderdelen die defect raken wanneer ze in gebruik zijn door de detailhandel klant.	Onderdeel gekocht vanaf 01-02-2021:		Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja
		720 dagen voor originele reserveonderdelen vanaf de verkoopdatum in de detailhandel.							
		720 dagen voor accessoire, nieuwigheid of kleding vanaf de verkoopdatum in de detailhandel.							
		Onderdeel gekocht vanaf 01-01-2022:		Ja. Behalve voor kleding en nieuwigheden	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja
		720 dagen voor originele reserveonderdelen vanaf de verkoopdatum in de detailhandel.							
		720 dagen voor accessoire, nieuwigheid en kleding vanaf de verkoopdatum in de detailhandel.							
Uitzonderingen:		Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja		
Onderdelen die voor racedoeleinden worden gebruikt, zoals onderdelen met GYTR-label , hebben een dekking van 30 dagen .									

Claimtype	Beschrijving	Dekkingsperiode		Arbeidsvergoeding (ja / nee)	Claimvereisten (ja / nee)				
		Distributeur	Erkende dealer		* Afbeeldingen	VIN	Batchetiket / Etiketdatum	Omschrijving van het probleem	Kopie van retailfactuur
Onderdeel retourneren									
C2	Een besteld onderdeel ontbreekt in de kartonnen doos, maar wordt vermeld op de pakbon in de doos		Binnen 14 dagen na factuurdatum	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
<i>LET OP: Als een onderdeel ontbreekt in een KIT of PAKKET: Claim a.u.b. via C6.</i>									
C5	Origineel reserveonderdeel dat niet voldoet aan de specificatie.		Binnen 14 dagen na factuurdatum	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
C6	Originele accessoires, noviteit, kleding, Race of GYTR-onderdelen voldoen niet aan de specificatie	Zie C5							
C7	De onderdelen in de kartonnen doos zijn bij aankomst beschadigd.		Binnen 14 dagen na factuurdatum	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
C8	De volledige bestelde kartonnen doos is niet aangekomen		3 dagen na de factuurdatum	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
LET OP: Deze claim kan niet worden ingevoerd door de erkende dealer in YMPULSE. De erkende dealer moet via e-mail/telefoon contact opnemen met de distributeur.									

Claimtype	Beschrijving	Dekkingperiode		Arbeidsvergoeding (ja / nee)	Claimvereisten (ja / nee)				
		Distributeur	Erkende dealer		* Afbeeldingen	VIN	Batchetiket / Etiketdatum	Omschrijving van het probleem	Kopie van retail-factuur
C9	De onderdelen zijn verkeerd besteld en moeten worden geretourneerd.		Binnen 14 dagen na factuurdatum	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
<p>LET OP: de claim wordt alleen geëvalueerd als de DDP-prijs van de onderdelen lager is dan € 600 DDP. Er wordt een restocking fee van 10% in mindering gebracht op de goedgekeurde claimvergoeding De verpakking van het geretourneerde artikel mag niet beschreven of beschadigd zijn, en geen stickers of te veel plakband bevatten. Het moet in dezelfde staat verkeren als bij ontvangst door de dealer; geschikt zijn voor wederverkoop.</p>									

4. P&A-garantie: Afwijzingscodes gecommuniceerd aan de erkende dealer

Dit zijn de codes voor het afwijzen van claims en de reden die wordt gebruikt om de erkende dealer te informeren over de reden waarom een retourzending van onderdelen of garantie op onderdelen wordt afgewezen. Deze codes worden via YMPULSE aan de erkende dealer meegedeeld:

Claimtype	Afwijzingscode	Afwijzingsbeschrijving in YMPULSE	Toelichting toegevoegd
C2, C5, C6, C7 en WA	C2	<i>Niet opnieuw besteld</i>	Geen nieuwe bestelling geplaatst door dealer
	C3	<i>Bewijs door foto van schade/onjuiste specificatie</i>	Er is door de erkende dealer geen bewijs geleverd over de schade aan het onderdeel, de onjuiste specificatie van het onderdeel of het ontbrekende onderdeel
	C4	<i>Ontbrekende informatie in VIN, probleembeschrijving of partijetiket / etiketdatum of retailfactuur</i>	Geen feedback van de erkende dealer over een of meer van de verplichte claimdetails.
C9	CE	<i>Centrale voorraad, geen retour</i>	Het onderdeel is alleen opgeslagen in het YMC-magazijn in Japan, er is geen voorraadlocatie gereserveerd in het YMENV-magazijn
	CP	<i>Onvolledige kit, geen terugkeer</i>	Geretourneerde KIT of PAKKET; niet alle ontvangen onderdelen van kit/pakket worden geretourneerd. Een kit/pakket-item ontbreekt
	DI	<i>Beëindigd onderdeel, geen retour</i>	Onderdeel niet meer leverbaar
	EL	<i>Elektrisch onderdeel, geen retour</i>	Elektrisch gedeelte (ECU, snelheidsmeter, enz.) mag niet worden geretourneerd
	R2	<i>Niet in originele wikkel/verpakking</i>	Verschillende verpakkingen die worden gebruikt om het onderdeel in te verpakken
	R4	<i>Verkeerd pakket, geen retourzending</i>	Ontbrekende hoeveelheid (pakket moet 10 zijn maar slechts 8 stuks ontvangen)
	R5	<i>Raceonderdelen kunnen niet worden geretourneerd</i>	Racedelen zijn niet toegestaan als retourzending
C9	R6	<i>Gebruikt onderdeel, geen retour</i>	Onderdeel is gebruikt bij dealer werkplaats
	R8	<i>Gevaarlijke goederen, geen retour</i>	Olie, accu's of spuitbussen mogen niet worden geretourneerd
	R9	<i>Verpakking/onderdeel beschadigd</i>	Het onderdeel of de originele verpakking is beschadigd en kan niet worden doorverkocht.



www.yamaha-motor.eu



Bedrijfsnaam van de distributeur
Filiaalnaam

Adres regel 1
Adres regel 2
Postcode + Stad
Land
Telefoonnummer

Dealer

