



PODREĆCZNIK ZASAD DOTYCZĄCYCH POLITYKI GWARANCYJNEJ

Wersja dla autoryzowanego dealera
2023



Wersja: 2023/V1.0

Rozdział	Tytuł	Strona	Zmiana
	Definicje	6	Dodanie definicji do tabeli
2.2	Data rozpoczęcia Gwarancji	12	Dodanie demontowanego akumulatora
			Dodanie otwarcia ECU
2.7.2	Materiały eksploatacyjne	17	Usunięcie tekstu o roszczeniach względem smarów
2.18	Diagnostyka	21	Dodanie rowerów elektrycznych do opłaty diagnostycznej YDT
-	Usługi YOU		Usunięcie podręcznika zasad
3.4	Typy roszczeń, Zakres Ochrony i Wymagania	25	Dodanie wymagań dotyczących pracy P&A
5,10	Personel Autoryzowanego Dealera	30	Dodanie nowego poziomu kwalifikacji, dodanie kwalifikacji dla pojazdów elektrycznych
A-3	Zakres gwarancji YMFV i Wyłączenia	36	Dodanie roweru elektrycznego
A-3.2	Wyłączenia z gwarancji	38	Dodanie akumulatorów RoyPow
A-5	Omówienie typów roszczeń Gwarancji P&A	42	Usunięcie gwarancji dla części sprzedawanych do 31.01.2021

© Yamaha Motor Europe N.V.

Wszystkie Prawa Zastrzeżone


Żadna część tej publikacji lub jej treści nie może być powielana, kopiowana, modyfikowana lub adaptowana bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody autora dla konkretnych materiałów.



SPIS TREŚCI

Definicje	6
Programy Gwarancyjne Yamaha	8
1. Programy Gwarancyjne Yamaha	9
1.1 Prawo do zwrotu:.....	9
1.2 Gwarancja prawna	9
1.3 Odpowiedzialność posprzedażowa/wadliwe produkty	9
1.4 Czego może żądać Klient?.....	10
1.5 Wdrożenie gwarancji prawnych i innych gwarancji w poszczególnych krajach	11
2. Gwarancja Fabryczna Yamaha Motor (YMFV)	12
2.1 Co to jest YMFV?.....	12
2.2 Data rozpoczęcia Gwarancji.....	12
2.3 Zakres	13
2.4 Warunki dla Zakresu Ochrony.....	14
2.5 Ochrona gwarancyjna na terenie Europy	14
2.6 Wyłączenia z Gwarancji	15
2.7 Materiały eksploatacyjne i zużywające się	16
2.8 Koniec okresu gwarancyjnego.....	17
2.9 Typy roszczeń.....	18
2.10 Wcześniejsze zatwierdzenie	19
2.11 Zgłaszanie roszczenia.....	19
2.12 Części, których dotyczy roszczenie	20
2.13 Odrzucenie roszczenia	20
2.14 Autoryzowany warsztat naprawczy	21
2.15 Informacje o roszczeniu	21
2.16 Systemy zgłaszania roszczeń	21
2.17 Diagnostyka.....	21
2.18 Powtórne naprawy	22
2.19 Stawki, Kody Zadań i Grupy Zadań	22

2.20	Naprawy podzlecane/zlecenia zewnętrzne.....	22
2.21	Stawka za roboczogodzinę	23
2.22	Edycje specjalne Yamaha i konwersje Business to Business.....	23
3.	Gwarancja na Części i Akcesoria (Gwarancja P&A).....	24
3.1	Co to jest gwarancja P&A.....	24
3.2	Gwarancja na Części	24
3.3	Proces zwrotu Części:.....	24
3.4	Typy roszczeń, Zakres Ochrony i Wymagania:.....	25
3.5	Wymagania dotyczące zwrotu kosztów robocizny dla Części i Akcesoriów (P&A):	25
3.6	Odrzucenie Roszczenia	25
4.	Handel internetowy	26
4.1	Roszczenia gwarancyjne i handel internetowy	26
4.2	Proces zwrotu części i handel internetowy	26
5.	Biuletyn Dealera.....	27
5.1	Biuletyn Akcji Serwisowych Dealera	27
5.2	Procedury roszczeń gwarancyjnych	28
5.3	Części zamienne.....	28
5.4	Zakres Odpowiedzialności Autoryzowanego Dealera.....	29
5.5	Konfiguracja Produktu / Przegląd przed Dostawą (PDI).....	29
5.6	Dostawa nowego Produktu i Części.....	29
5.7	Personel Autoryzowanego Dealera:	30
5.8	Jakość naprawy.....	30
5.9	Opinie i informacje z rynku	31
5.10	Odpowiedzialność	31
6.	Audyt Gwarancyjny	32
7.	Odpowiedzialność i/lub Szkody materialne	34
7.1	Zadanie Autoryzowanego Dealera.....	34



Załącznik.....	35
1. Zakres gwarancji YMFW i Wyłączenia	36
1.1 Zakres	36
1.2 Wyłączenia z gwarancji.....	38
2. Grupa problemów	41
3. Omówienie typów roszczeń Gwarancji P&A	42
4. Gwarancja P&A: Kody odrzucenia przekazane Autoryzowanemu Dealerowi	45

Definicje

Autoryzowany Dealer	Firma, która została autoryzowana przez Yamaha do celów sprzedaży Produktów, Części i Usług na określonym Rynku.
Kalkulator konserwacji B2C	Kalkulator konserwacji dla klientów indywidualnych dostępny przez YMPULSE.
BES	Basic European Standard (Podstawowy standard europejski)
Konwersje Business to Business (B2B)	Produkty do użytkowania profesjonalnego przez organizacje komercyjne lub publiczne, zatwierdzone przez komitet LMC.
Numer Opakowania kartonowego / Numer paczki	Unikalny numer identyfikacyjny Opakowania kartonowego stosowany w systemach Yamaha.
Szkody kompensacyjne Szkody materialne	Szkody materialne oznaczają wszelkie szkody w zakresie nie pokrytym przez ubezpieczyciela w związku z roszczeniem ubezpieczeniowym pokrzywdzonego, których pokrycia pokrzywdzony nie był w stanie uzyskać od sprawcy w toku postępowania cywilnego wynikającego z tych samych faktów lub zdarzeń, za wyjątkiem odszkodowań karnych, za krzywdę, szkody fizyczne i moralne oraz za utratę osoby bliskiej. (źródło definicji w języku angielskim: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Portal zawierający dokumentację, podręczniki i instrukcje.
Klient / Konsument	Odbiorca Produktów, Części lub Usług od firmy Yamaha lub Autoryzowanego Dealera, w zależności od tego co jest stosowne w danym przypadku. Odbiorcą może być oficjalny przedstawiciel przedsiębiorstwa w transakcji typu B2B oraz instytucji publicznej w transakcji z podmiotem publicznym/rządowym.
Dystrybutor	Osoba prawna, w którą zainwestowała firma YMENV i która otrzymała prawo do handlowania pojazdami i częściami na danym Rynku.
FoC	Zwolnione z opłat.
ZESTAW / PAKIET	Asortyment dobranych Części sprzedawanych pod jednym numerem części, często powiązanych ze wspólną czynnością serwisową lub specjalną edycją Produktu.
Odpowiedzialność / Odpowiedzialność za	Stan odpowiedzialności prawnej za coś / <i>fakt</i> , że ktoś ponosi za coś <i>odpowiedzialność prawną</i> . (źródło definicji w języku angielskim: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Local Modification Committee (Lokalny Komitet Modyfikacji)
Rynek	Obszar, na którym Dystrybutor otrzymał prawo do handlowania Pojazdami, Częściami i Usługami.
NPCWA Części	Osoba wyznaczona do kierowania zadaniem roboczym Oryginalne Części Zamienne, Akcesoria, Nowości lub Odzież Yamaha, które są produkowane i/lub sprzedawane przez Yamaha.
Zwrot Części	Proces obsługi brakującej, częściowo wybrakowanej, uszkodzonej podczas dostawy lub nieprawidłowo zamówionej Części.
Gwarancja na Części	Gwarancja dotycząca Części, które nie są zgodne ze specyfikacją lub zawiodły podczas użytkowania.

PDI	Przegląd przed Dostawą.
Produkt(y)	Pojazdy gotowe do użycia przez Klienta, produkowane przez firmę Yamaha.
Sprzedaż detaliczna	Sprzedaż produktu lub usługi przez firmę klientowi indywidualnemu na jego/jej użytek własny.
Portal Serwisowy	Portal publikacji technicznych Yamaha, w którym przechowywane są dane techniczne Produktów, Części, informacje o Akcjach Serwisowych i podręczniki techniczne.
Usługi	Działania związane z Konserwacją i Naprawami.
Numer VIN	Numer identyfikacyjny pojazdu wybity na Produkcie.
Polityka Gwarancyjna	Ogólne zasady regulujące Proces Gwarancyjny dla produktów lądowych, takie jak definicja przedmiotu gwarancji, okres i zwrot kosztów. Te przepisy są określone przez YMENV i YMC.
Data rejestracji Gwarancji	Data rozpoczęcia gwarancji na Produkty lub Części.
Naprawa Gwarancyjna	Wszelkie naprawy dokonywane zgodnie z Polityką Gwarancyjną.
Yamaha	Ogólna nazwa Yamaha Motor Europe N.V., dystrybutora Yamaha Motor Co., Ltd.
Edycje specjalne Yamaha	Wszelkie kombinacje Produktów i Części, reklamowanych na stronach internetowych Yamaha-motor.eu/xx, których montaż realizowany jest przez Autoryzowanego Dealera przed Sprzedażą Klientowi.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: Międzynarodowa korporacja i zakład z siedzibą w Japonii oferujący bardzo szeroką gamę produktów, części i usług.
YMENV	Firma Yamaha Motor Europe N.V. centrala w Europie, odpowiedzialna za koordynację działań marketingowych i sprzedażowych Produktów Motoryzacyjnych Yamaha na lokalnym rynku europejskim.
YMEW	Rozszerzona Gwarancja Yamaha Motor.
YMFW	Gwarancja Fabryczna Yamaha Motor.
YPEC	Elektroniczny katalog części Yamaha

Programy Gwarancyjne Yamaha

Yamaha jest dumna ze swoich programów gwarancyjnych i wierzymy, że są one skutecznym narzędziem działającym na korzyść klienta. Programy gwarancyjne Yamaha ułatwiają utrzymanie konkurencyjności, zwiększenie poziomu satysfakcji Klienta oraz dają firmie Yamaha dodatkowe narzędzie kontrolowania i ulepszania jakości. System jest zaprojektowany tak, aby był łatwy w użyciu i pomagał w osiągnięciu wysokiego poziomu zadowolenia Klienta.

Jako Autoryzowany dealer znajdujecie się Państwo w centralnym punkcie relacji z Klientami. Dlatego też pełne zrozumienie zasad gwarancji Yamaha jest niezwykle istotne dla uzyskania najwyższego standardu obsługi Klientów.

W tym podręczniku dotyczącym przepisów wyjaśnione są poszczególne Programy Gwarancyjne związane z Produktami Lądowymi Yamaha oraz wszystkimi Częściami Yamaha. Każda zainteresowana osoba, pełniąca jakąkolwiek funkcję w obrębie dowolnego Programu Gwarancyjnego Yamaha powinna doskonale poznać zawartość tych przepisów, aby móc odpowiednio realizować gwarancję z korzyścią dla Klienta.

Niezastosowanie się do zaleceń oraz zakresu odpowiedzialności opisanego w Podręczniku Polityki Gwarancyjnej może spowodować złamanie warunków ochrony gwarancyjnej.

Przepisy zawarte w tym podręczniku obowiązują od 1 stycznia 2023 i zastępują wszelkie inne/wcześniejsze podręczniki polityki/gwarancji produktów lądowych Yamaha lub inne udostępnione informacje.

Dział serwisowy

Yamaha Motor Europe N.V.

1. Programy Gwarancyjne Yamaha

Źródło:

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

1.1 Prawo do zwrotu:

Podczas sprzedaży Dóbr lub usługi konsumentowi przez Internet lub w innej formie komunikacji zdalnej (*telefonicznie, przez zamówienie pocztowe*) lub poza sklepem (*na przykład przez komiwojażera*), konsument ma prawo do zwrotu Dóbr lub rezygnacji z usługi w ciągu 14 dni. Ten okres nazywa się czasami okresem ochłonięcia lub wycofania. Konsument nie musi podawać powodu lub uzasadnienia.

1.2 Gwarancja prawna

Według prawa UE sprzedawca, który sprzedaje towar konsumentowi, musi udzielić mu przynajmniej 2-letniej gwarancji (gwarancji prawnej), która chroni przed wadliwymi Dobrami lub Dobrami, które nie wyglądają lub nie działają tak, jak pokazano w ogłoszeniu. W niektórych krajach prawo może wymagać dłuższej gwarancji.

1.3 Odpowiedzialność posprzedażowa/wadliwe produkty

Jeśli sprzedane Dobra okażą się wadliwe — lub jeśli nie wyglądają lub nie działają tak, jak w ogłoszeniu — sprzedawca musi się tym zająć w zakresie czasowym gwarancji prawnej. W niektórych krajach może to dotyczyć także producenta.

Kiedy Klient może żądać rekompensaty?

Należy pamiętać, że wszelkie publiczne oświadczenia dotyczące produktów, szczególnie reklamy lub etykiety, są prawnie wiążące. Jeśli jesteś sprzedawcą detalicznym, Klienci mogą domagać się rekompensaty w ramach gwarancji prawnej opartej na prawie UE, jeśli dany przedmiot:

- nie jest zgodny z opisem produktu,
- ma inne właściwości, niż model z ogłoszenia lub pokazany klientowi,
- nie nadaje się do pełnionej funkcji - standardowej lub konkretnej funkcji zamówionej przez Klienta i zaakceptowanej przez sprzedającego,
- nie ma jakości i wydajności normalnej dla produktów tego samego typu,
- nie został zainstalowany prawidłowo - przez Ciebie lub przez Klienta, ze względu na niewystarczające instrukcje.

Jeśli poinformujesz Klienta, że produkt, który zamierzasz sprzedać, ma problemy z jakością, Klient nie może domagać się rekompensaty w związku z tą, konkretną wadą. Upewnij się, że tego typu komunikacja odbywa się na piśmie.

1.4 Czego może żądać Klient?

Klienci mają prawo poprosić Cię, jako stronę sprzedającą końcowemu konsumentowi, o następujące czynności, bez żadnych opłat (pocztowych, robocizny, materiału itp.):

- naprawienie Dóbr,
- wymianę Dóbr,
- obniżenie ceny,
- anulowanie umowy i całkowity zwrot pieniędzy (w niektórych krajach umowy sprzedaży nie można anulować, jeśli usterka jest niewielka, np. zadrapanie na obudowie).

1.4.1 Naprawa lub wymiana

W większości krajów istnieje „hierarchia środków naprawczych”. Oznacza to, że Klient musi najpierw zażądać naprawy produktu, zaś wymiany może żądać, jeśli naprawa jest niemożliwa (np. zbyt droga). Należy tego dokonać w rozsądnym czasie i bez większej niewygody dla Klienta.

1.4.2 Obniżenie ceny lub pełen zwrot pieniędzy

Inną opcją dla Klienta jest zaproponowanie mu obniżenia ceny lub pełnego zwrotu pieniędzy, ale tylko jeśli naprawa lub wymiana nie jest możliwa, ponieważ:

- byłaby zbyt droga w stosunku do rodzaju produktu/wady,
- byłaby bardzo niewygodna dla Klienta,
- nie może być zrealizowana przez Twoją firmę w rozsądnym czasie.

1.5 Wdrożenie gwarancji prawnych i innych gwarancji w poszczególnych krajach

Według prawa UE konsument powinien otrzymać minimum 2-letnią gwarancję (gwarancję prawną). W niektórych krajach prawo może wymagać dłuższej gwarancji.

Więcej informacji można znaleźć pod adresem:

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



2. Gwarancja Fabryczna Yamaha Motor (YMFW)

2.1 Co to jest YMFW?

YMFW to globalny produkt gwarancyjny firmy Yamaha, która wypłaca Autoryzowanemu Dealerowi rekompensatę kosztów poniesionych z tytułu jego zobowiązań w ramach Gwarancji Prawnej dla Klienta, w związku z roszczeniami spowodowanymi przez awarię Produktu Yamaha.

2.2 Data rozpoczęcia Gwarancji

Autoryzowany Dealer musi w momencie sprzedaży prawidłowo zarejestrować każdy sprzedany produkt (w tym demontowane akumulatory) w systemach firmy Yamaha, aby wprowadzić prawidłową datę rozpoczęcia Gwarancji. Rejestracja Produktu ma następujące skutki:

- 2.2.1 Umożliwia firmie Yamaha prowadzenie rejestru Klientów, niezbędnego w przypadku akcji serwisowej związanej z bezpieczeństwem.
- 2.2.2 Potwierdza obowiązki dealera wynikające z umowy z firmą Yamaha.
- 2.2.3 Przekazuje firmie Yamaha informacje o sprzedaży, co może wiązać się z uzyskaniem określonych korzyści w ramach programów wspierania sprzedaży.
- 2.2.4 Informuje firmę Yamaha o Dacie Rejestracji, czyli o dacie sprzedaży Produktu pierwszemu Klientowi. Takie same warunki dotyczą demonstratorów Autoryzowanego Dealera.
- 2.2.5 Informuje firmę Yamaha o dacie rozpoczęcia gwarancji, dacie przekazania Produktu pierwszemu Klientowi, czyli tak zwanego „Kluczowego przekazania”. Obejmuje to także demonstratory Autoryzowanego Dealera.
- 2.2.6 Odblokowuje ECU dla zarejestrowanej jednostki PTW.

UWAGA: Czas pomiędzy działaniami wymienionymi w punktach 2.2.4 i 2.2.6 nie może przekraczać 14 dni.



2.3 Zakres

Yamaha bierze na siebie zadanie i odpowiedzialność za poniższe działania, przy założeniu, że Autoryzowany Dealer i Klient także wywiązali się ze swojej odpowiedzialności i spełniają warunki YMFV:

- 2.3.1 Yamaha zapewnia ograniczoną Gwarancję dla nowych Produktów, które dystrybuuje, jeśli są zarejestrowane przez Autoryzowanych Dealerów do użytku w Europie.
- 2.3.2 W okresie zdefiniowanym w Gwarancji i niezależnie od zmiany właściciela Produktu, firma Yamaha pokryje koszty robocizny Autoryzowanych Dealerów i jeśli jest to dopuszczone prawem, zapewni wymianę FoC, aby naprawić szkody, które Yamaha uzna za fabryczne wady materiałowe lub produkcyjne.
- 2.3.3 Zapewnia dostępność treści postanowień Gwarancji przed, podczas i po zakończeniu procesu sprzedaży dla Klienta, wyjaśniając zakres i wyłączenia oraz odpowiednią ramę czasową trwania gwarancji.
- 2.3.4 Firma Yamaha zastrzega sobie prawo do ostatecznej oceny wszystkich żądań gwarancyjnych, przekazywanych przez Autoryzowanych Dealerów.
- 2.3.5 Gwarancja na Części użyte do naprawy wady Produktu zakończy się wraz z datą końca gwarancji na Produkt.

Szczegółowe informacje dotyczące Zakresu dla danego Produktu i wyjątki: Załącznik 3.

2.4 Warunki dla Zakresu Ochrony

- 2.4.1 Produkt nosi oryginalne fabryczne oznaczenia identyfikacyjne.
- 2.4.2 Część, która ma zostać wymieniona, wchodzi w skład oryginalnego wyposażenia Produktu.
- 2.4.3 Klient może dostarczyć dowód, że jego zobowiązania wymienione w Podręczniku Użytkownika dla danego Produktu lub w instrukcji/podręczniku montażu dla danej Części zostały wypełnione.
- 2.4.4 Naprawy i wymiany są wykonywane przez Autoryzowanego Dealera według specyfikacji firmy Yamaha.
- 2.4.5 Zachowane i udostępnione zostają dowody wykonanych prac konserwacyjnych. Zarejestrowano dowód konserwacji w Cyfrowym Rejestrze Serwisowym Yamaha, w książce Konserwacji Produktu lub na fakturze za naprawę/konserwację.
- 2.4.6 Okazano Produkt lub Część (Części) Autoryzowanemu Dealerowi jak najszybciej po zauważeniu domniemanego defektu.
- 2.4.7 Przedstawiono dowód zakupu detalicznego w formie faktury, jeśli Autoryzowany Dealer nie jest w stanie odszukać czasu rozpoczęcia gwarancji w systemie YMPULSE lub we własnym systemie zarządzania.

2.5 Ochrona gwarancyjna na terenie Europy

Gwarancja dla Produktu ma zakres globalny i firma Yamaha posiada rozbudowaną sieć serwisów, które są w stanie obsługiwać naprawy gwarancyjne. Autoryzowany Dealer może wykonać Naprawy Gwarancyjne, nawet jeśli Produkt Klienta pochodzi z innego Rynku.

Ochrona gwarancyjna na terenie Europy lub na Rynkach poza Europą:

W normalnych warunkach, zdefiniowanych przez firmę Yamaha, żaden Klient nie powinien płacić za jakiegokolwiek Naprawy Gwarancyjne wykonywane przez Autoryzowanego Dealera. W razie potrzeby można skontaktować się z Dystrybutorem, aby upewnić się, czy jakiegokolwiek awarie naszych Produktów lub Części zagranicznego klienta powinny przejść taką samą procedurę, jak w przypadku klienta lokalnego.

2.6 Wyłączenia z Gwarancji

YMFW nie będzie mieć zastosowania w następujących przypadkach, gdy wymagana jest naprawa lub wymiana, którą bezpośrednio spowodowały:

- 2.6.1 Praktyka używania komponentów wymontowanych z innego Produktu, niezależnie czy z powodu niedostępności Części, diagnostyki przez substytucję lub jakiegokolwiek innego, niedozwolonego powodu.
- 2.6.2 Modyfikacja lub ulepszenie Produktu i Części oraz spowodowane tym problemy i usterki.
- 2.6.3 Normalne czynności konserwacyjne i przeglądy okresowe oraz Części używane w tych działaniach i wynikające z nich uszkodzenia.
- 2.6.4 Uszkodzenia spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem w celu innym, niż ten, dla którego Produkt lub Część nie zostały zaprojektowane lub przeznaczone.
- 2.6.5 Uszkodzenia spowodowane przez używanie w wyścigach, rajdach lub podobnych zawodach.
- 2.6.6 Uszkodzenia spowodowane siłą wyższą, pożarem, kolizją lub wypadkiem.
- 2.6.7 Uszkodzenia spowodowane montowaniem Części, które nie są dedykowane, Oryginalne lub nie są wyraźnie zatwierdzone przez firmę Yamaha.
- 2.6.8 Uszkodzenia spowodowane nieprawidłowym transportem lub przechowywaniem przez podmioty inne, niż logistyczny partner Yamaha.
- 2.6.9 Yamaha nie ponosi odpowiedzialności za stratę czasu, użytkowanie, opłaty transportowe, niewygodę lub jakiegokolwiek szkody przypadkowe i wtórne, chyba że przepisy prawa lokalnego stanowią inaczej.

YMFW nie będzie dłużej obowiązywać, gdy:

- 2.6.10 Przedstawiona zostanie informacja, że Produkt został skradziony lub wyrejestrowany przez firmę ubezpieczeniową.

2.7 Materiały eksploatacyjne i zużywające się

Części, które eksploatują się i zużywają podczas użytkowania jednostki. Te Części nie są objęte gwarancją. Może się zdarzyć, że takie Części są konieczne podczas Naprawy Gwarancyjnej Produktu. W takim przypadku te Części mogą być dołączone do zgłoszenia z roszczeniem gwarancyjnym. Konieczna jest wcześniejsza zgoda firmy Yamaha.

2.7.1 Elementy eksploatacyjne i zużywające się

- Wszystkie żarówki.
- Paski klinowe, gąsienice napędowe (dla skuterów śnieżnych) paski napędowe i koła pasowe.
- Łańcuch napędowy i koła łańcuchowe.
- Wyważenie koła.
- Opony. Firma Yamaha przenosi oryginalną gwarancję producenta opon na Klienta. Autoryzowany Dealer musi w imieniu Klienta rozwiązać wszelkie problemy z przedstawicielem producenta opon.
- Regulacje, w tym, nie wyłącznie: Cały osprzęt oświetleniowy, dźwigienki, siedzisko(siedziska), zawieszenie, układ emisyjny/paliwowy i przewody.
- Termostat.
- Klocki hamulcowe, szczęki hamulcowe, tarcze hamulcowe, tarcze sprzęgła i inne elementy cierne nie są objęte wymianą ze względu na zużycie jednak są objęte gwarancją obejmującą defekty produkcyjne w czasie obowiązywania YMFW.
- Uszkodzenie Części malowanych spowodowane uderzeniami kamieni lub innych obiektów.

2.7.2 Materiały eksploatacyjne

- Oleje i środki smarne*
- Olej i filtry powietrza
- Świece zapłonowe
- Odmrażacz (płyn chłodzący)*
- Dodatki do paliw
- Paliwo
- Płyn hamulcowy*
- Uszczelka olejowa przedniego widelca
- Produkty pielęgnacyjne YAMALUBE lub odpowiedniki konkurentów
- niewielkie przedmioty warsztatowe, takie jak materiały do czyszczenia itp.

(*): Koszty olejów smarnych, płynów hamulcowych/do sprzęgła i płynu do chłodnicy używanych w czasie Napraw Gwarancyjnych mogą podlegać zwrotowi. Dozwolona jest wymiana tylko na płyny YAMALUBE. Roszczenie powinno być zgodne z ilością określoną w Podręczniku serwisowym danego Produktu.

2.8 Koniec okresu gwarancyjnego

Może się zdarzyć, że Klient zgłosi potrzebę Naprawy Gwarancyjnej w okresie trwania Gwarancji, która to naprawa nie może być jednak zakończona przed wygaśnięciem okresu gwarancyjnego. W tych sytuacjach należy powiadomić firmę Yamaha, aby zagwarantować, że roszczenie będzie mogło być rozpatrzone.

2.9 Typy roszczeń

Przed zgłoszeniem roszczenia należy ustalić naturę problemu lub awarii. Problemy lub awarie mogą pojawić się w różnych etapach cyklu życia Produktu. Aby zapewnić prawidłową analizę przyczyny problemu i szybką reakcję, Yamaha dzieli YMFV na trzy różne typy Roszczeń.

Każdy z typów Roszczenia odpowiada określonemu etapowi:

- 2.9.1 Uszkodzenia w transporcie: Autoryzowany Dealer otrzymuje uszkodzony Produkt. Tego typu roszczenia generują dane o jakości strony transportującej produkty pomiędzy firmą Yamaha i odbiorcą. Dlatego też bardzo ważne jest, aby strona odbierająca sprawdzała każdy Produkt w chwili odebrania go od przewoźnika.

UWAGA: Brak sprawdzenia Produktu w chwili odbioru i zgłoszenie defektów po terminie 7 dni od daty dostawy będzie skutkować odrzuceniem roszczenia i/lub potencjalnym odrzuceniem poprzednio zatwierdzonych roszczeń.

- 2.9.2 Roszczenie zerowego przebiegu: Podczas Przeglądu przed Dostawą (PDI) Autoryzowany Dealer znajduje usterkę (usterki) lub brakuje niezbędnych części, co uniemożliwia prawidłowe, bezpieczne lub wymagane prawem funkcjonowanie Produktu.

Wykluczenia:

- Podręcznik Użytkownika jest w nieprawidłowym języku lub nie jest zgodny ze specyfikacją Produktu. Jest to błąd związany ze Sprzedażą i musi być zgłoszony Działowi sprzedaży Dystrybutora, który powinien go naprawić.
- Usterki w Oryginalnych Akcesoriach, Odzieży lub Nowościach, które stanowią część Produktu lub które są związane z dostawą Produktu dla Klienta zgłaszane są zgodnie z rozdziałem: *Gwarancja na Części i Akcesoria (Gwarancja P&A)*

- 2.9.3 Roszczenie normalne / Zakres Gwarancji Klienta: Klient lub Autoryzowany Dealer użytkuje Produkt i znajduje usterkę, która uniemożliwia prawidłowe i/lub bezpieczne funkcjonowanie Produktu. Usterki w Oryginalnych Akcesoriach, Odzieży lub Nowościach, które stanowią część Produktu zgłaszane są zgodnie z rozdziałem: *Gwarancja na Części i Akcesoria (Gwarancja P&A)*

2.10 Wcześniejsze zatwierdzenie

Pewne naprawy, opisane na poniższej liście, wymagają wcześniejszej zgody Dystrybutora, zanim będą mogły być wykonane. Brak uzyskania wcześniejszej zgody doprowadzi do odrzucenia Roszczenia Gwarancyjnego. Naprawy, które wymagają uprzedniej autoryzacji.

- 2.10.1 Roszczenia względem Uszkodzeń w transporcie o szacunkowej wartości powyżej 2500€.
- 2.10.2 Określone w dokumentacji technicznej (*Biuletyny i publikacje Dealerów w Portalu Serwisowym*).
- 2.10.3 Wymiana ważniejszych Części, takich jak silniki lub ramy oraz naprawy, w których wartość roszczenia zbliży się, zrówna lub przekroczy wartość detaliczną Produktu w dniu awarii.
- 2.10.4 Części zamienne nie są dostępne w firmie Yamaha lub u Autoryzowanych Dealerów, co uniemożliwia realizację naprawy w rozsądnej cenie.

2.11 Zgłaszanie roszczenia

Wszystkie roszczenia muszą być przesyłane do firmy Yamaha zanim wykonane zostaną naprawy Produktu, aby możliwe było otrzymanie Części wymaganych do przeprowadzenia naprawy gwarancyjnej. Zgłoszenia muszą być precyzyjne oraz potwierdzone w dokumentacji Dealera zapisem zgłoszenia Klienta. Jeżeli stwierdzono więcej, niż jedną awarię Produktu, każdą awarię należy zgłosić osobno. Pojedyncze zgłoszenie zawierające wiele awarii będzie odrzucane.

2.12 Części, których dotyczy roszczenie

- 2.12.1 Po zatwierdzeniu roszczenia Yamaha stanie się właścicielem Części, której dotyczy roszczenie. Strona zgłaszająca roszczenie jest zobowiązana do oznaczenia i przechowania Części, których dotyczy roszczenie w opakowaniu na części zamienne przez 90 dni. Oznaczenie powinno zawierać: Numer Opakowania kartonowego lub VIN, numer Roszczenia zwarty w YMPULSE i datę wprowadzenia Roszczenia.
- 2.12.2 Yamaha może wymagać zwrotu niektórych Części z roszczeń w celu przeprowadzenia analizy. W takich przypadkach strona zgłaszająca roszczenie otrzyma żądanie zwrotu Części za pośrednictwem poczty email, telefonicznie lub przez YMPULSE, ze szczegółowymi danymi umożliwiającymi szybki zwrot Części. Strona zgłaszająca roszczenie powinna zwrócić części w oryginalnym opakowaniu części zamiennej w przeciągu 30 dni lub w czasie, który został osobno określony. Roszczenie zostanie odrzucone i obciążone z tytułu części nieotrzymanych w ciągu 30 dni lub osobno określonego czasu.
- 2.12.3 Magazynowanie, zwrot i złomowanie Części oraz utylizacja cieczy muszą być realizowane zgodnie z lokalnymi przepisami.

2.13 Odrzucenie roszczenia

- 2.13.1 Jeśli naprawa, przesłane informacje i/lub procedura zwrotu Części nie są zgodne z tą polityką, wartość roszczenia zostanie naliczona. Jeśli Yamaha poprosiła o zwrot Części z roszczeń w celu przeprowadzenia analizy: Części mogą być zwrócone stronie zgłaszającej roszczenie.
- 2.13.2 Jeśli Autoryzowany Dealer uważa, że odrzucenie roszczenia jest nieuzasadnione, może zgłosić żądanie ponownego rozpatrzenia. Autoryzowany Dealer musi skontaktować się z Dystrybutorem. Części i dokumenty muszą być przekazane zgodnie z instrukcją Dystrybutora.
- 2.13.3 Za Części odrzucone i zwrócone do Autoryzowanego Dealera, który zgłasza roszczenie nie można ponownie obciążyć Klienta.
- 2.13.4 O odrzuceniu roszczenia Autoryzowany Dealer jest powiadamiany przez YMPULSE lub przez portal Dealera funkcjonujący w danym kraju.

2.14 Autoryzowany warsztat naprawczy

Pełne wsparcie techniczne ze strony firmy Yamaha i pozwolenie na obsługę gwarancji YMFV otrzymują tylko Autoryzowani Dealerzy. Autoryzowani Dealerzy muszą zapewnić Klientowi wsparcie techniczne w imieniu firmy Yamaha, za darmo.

2.15 Informacje o roszczeniu

Aby zrozumieć minimum informacji, które Autoryzowany Dealer musi dostarczyć w celu zapewnienia prawidłowej oceny roszczenia: patrz podręcznik YMPULSE.

2.16 Systemy zgłaszania roszczeń

Autoryzowany Dealer zgłasza wszystkie roszczenia gwarancyjne przez oficjalny system intranetowy Yamaha: YMPULSE. Dla YMPULSE dostępny jest podręcznik, w którym wyjaśniono, w jaki sposób Autoryzowany Dealer może używać tego systemu do przesyłania roszczeń do firmy Yamaha. Personel Dystrybutora oceni roszczenia ze strony Dealera w YMPACT i YMPULSE.

Podręczniki ze wsparciem dotyczącym YMPULSE można znaleźć tutaj:

2.16.1 Podręcznik YMPULSE Autoryzowanego Dealera (skopijuj link do przeglądarki):

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

2.17 Diagnostyka

2.17.1 Wszystkie kody usterek podane przez system diagnostyczny w trakcie operacji diagnostycznej muszą zostać zapisane na zleceniu naprawy i zapisane cyfrowo w Narzędziu Diagnostycznym Yamaha (YDT).

2.17.2 Wymienione okresy napraw obejmują rozsądny czas przeznaczony na diagnostykę. Dodatkowy czas diagnostyki można zgłosić za pomocą dedykowanego kodu zadania, w momencie, gdy potrzebne jest użycie YDT. Dowód użycia YDT należy zapisać i wręczyć Dystrybutorowi, jeśli potrzebuje odpowiedniego uzasadnienia roszczenia.

2.17.3 W ramach Gwarancji nie można żądać testów dynamicznych (*drogowych/stanowiskowych/dynamometrycznych/obwodowych*), chyba, że wcześniej autoryzowała to firma Yamaha.

2.18 Powtórne naprawy

Powtarzające się naprawy wykonywane przez tego samego Autoryzowanego Dealera, spowodowane niską fachowością, nieprawidłową diagnozą lub nieprawidłową techniką naprawy, nieuznaną wyraźnie przez firmę Yamaha, obciążają konto wykonującego je i nie mogą być zgłaszane jako Roszczenie Gwarancyjne oraz spowodują odrzucenie zatwierdzonych wcześniej roszczeń.

2.19 Stawki, Kody Zadań i Grupy Zadań

Zwrot kosztów robocizny w ramach Gwarancji opiera się na Kodach Zadań i Grupach Zadań, które wybierane są w systemie YMPULSE lub w portalu Dealera funkcjonującym w danym kraju i podliczane z użyciem ustalonej stawki za robociznę w ramach Gwarancji. Określone normy czasowe dla każdego rodzaju zadania obejmują wszystkie operacje niezbędne do ukończenia zadania. Na przykład kod zadania dla wymiany wału korbowego obejmować będzie czas demontażu silnika, normalnego czyszczenia, usunięcia uszczelki i ponowny montaż. Z kolei kod zadania dla wymiany korpusu przepustnicy obejmuje synchronizację. Załącznik 2 zawiera odpowiednie listy Kodów zadań i Grup zadań.

2.20 Naprawy podzlecane/zlecenia zewnętrzne

Jest wiadomym, że w celu efektywnego wykonania niektórych napraw wymagane może być skorzystanie z wyspecjalizowanego podwykonawcy. Jeśli konieczne jest podzlecenie naprawy, należy przestrzegać następujących zasad:

- 2.20.1 Podwykonawca musi wykonać Naprawę Gwarancyjną według odpowiednich instrukcji naprawy Yamaha.
- 2.20.2 Żądanie zwrotu kosztów naprawy przez podwykonawcę nie może przekraczać sumy, która wynikałaby z naprawy przeprowadzonej przez Autoryzowanego Dealera z użyciem Części.
- 2.20.3 Nieoryginalne Części mogą być używane tylko za pisemną zgodą firmy Yamaha.
- 2.20.4 Wszystkie kopie faktur lub odpowiednich dokumentów od podwykonawcy muszą być załączone do roszczenia gwarancyjnego w systemie YMPULSE, w formie załączników.

2.21 Stawka za roboczogodzinę

Autoryzowany Dealer otrzymuje zwrot kosztów robocizny w oparciu o stawkę za roboczogodzinę ustaloną dla YMFW i stawki ryczałtowe Yamaha. Konkretnie stawki za roboczogodziny YMFW są określone i ogłaszane przez Dystrybutora dla danego rynku.

2.22 Edycje specjalne Yamaha i konwersje Business to Business

Edycje specjalne Yamaha: Awarie Części, które stanowią komponent standardowej specyfikacji Produktu można zgłaszać w oparciu o tę politykę YMFW. Jako referencja używany jest katalog części YPEC w elektronicznym systemie części, czyli dana Część jest wymieniona w katalogu części dedykowanym dla danego Produktu.

Części używane do stworzenia Produktu Edycja specjalna Yamaha i nie wymienione w tym katalogu części należy zamawiać przez *Program gwarancyjny P&A*.

Konwersje Business to Business: Procedura roszczenia jest taka sama, jak w Edycjach specjalnych Yamaha, za wyjątkiem awarii wynikających z komponentów lub robocizny dostarczonych lokalnie przez danego Dystrybutora. Za roszczenia wynikające z lokalnie dostarczonych komponentów i/lub robocizny pełną odpowiedzialność ponosi Dystrybutor.

3. Gwarancja na Części i Akcesoria (Gwarancja P&A)

3.1 Co to jest gwarancja P&A

Oprócz YMFW, która obejmuje Części dostarczane jako sprzęt oryginalny w momencie zakupu Produktu, istnieje osobny proces gwarancyjny na Części kupowane przez klienta osobno u Autoryzowanego Dealera lub za pośrednictwem sklepu internetowego.

Gwarancja na Części i Akcesoria (Gwarancja P&A) to wspólna nazwa dla Gwarancji na Części i Proces Zwrotu Części dla Części produkowanych i/lub obsługiwanych przez firmę Yamaha. Yamaha wypłaca Autoryzowanemu Dealerowi i Dystrybutorowi rekompensatę z tytułu kosztów poniesionych w związku ze zobowiązaniami wynikającymi z Gwarancji prawnej wobec Klienta i roszczeń bezpośrednio wynikających z awarii Części.

WAŻNE:

Zasady opisane w rozdziale 1; *Gwarancja Fabryczna Yamaha Motor (YMFW)* dotyczą także Gwarancji na Części. W tym rozdziale opisano różnice pomiędzy Gwarancją P&A i rozdziałem 1; *Gwarancja Fabryczna Yamaha Motor (YMFW)*.

3.2 Gwarancja na Części

Ochrona gwarancyjna firmy Yamaha na części, która zaczyna obowiązywać w momencie zakupu detalicznego przez Klienta końcowego.

3.3 Proces zwrotu Części:

Ochrona firmy Yamaha dotycząca czynności związanych ze zwrotem Części, w przypadkach gdy:

- Brak jest całego zamówienia na Część.
- Brak jest Części składowych.
- Części zostały uszkodzone w trakcie transportu.
- Części zostały zamówione omyłkowo/nieprawidłowo.

3.4 Typy roszczeń, Zakres Ochrony i Wymagania:

Zarówno proces Gwarancji na Części, jak proces Zwrotu Części mają własne typy roszczeń, które umożliwiają identyfikację typu problemów, z jakimi spotkała się strona zgłaszająca roszczenie oraz prawidłową i szybką reakcję, z terminowym wdrożeniem działań zapobiegawczych.

Tłó: Poszczególne typy roszczeń mogą mieć różne przyczyny zgłaszanych roszczeń (*logistyka, Jakość, Opakowanie, Wzornictwo, itp.*) dlatego też wymagają różnego podejścia przy definiowaniu wymaganych działań zapobiegawczych. **Ochrona gwarancyjna różni się w zależności do typu roszczenia, a także wymagań dotyczących typu roszczenia.**

WAŻNE: **Typy Roszczeń, zakres ochrony na Części i ich warunki zostały opisane w Załączniku 3**

3.5 Wymagania dotyczące zwrotu kosztów robocizny dla Części i Akcesoriów (P&A):

Przy wprowadzaniu roszczenia dealer musi dostarczyć następujące dowody:

- Oryginalna faktura Autoryzowanego Dealera, z wyszczególnieniem numeru przedmiotowej części, pracy wykonanej z tą częścią/akcesorium i informacji o pojeździe. Faktyczna praca jest wpisywana na fakturze dla klienta lub
- Nowa faktura Dealera dla klienta detalicznego, za naprawę przedmiotowej części. Na fakturze wyszczególnienie numeru przedmiotowej części, pracy wykonanej z tą częścią/akcesorium i informacji o pojeździe. Faktyczna praca zawarta na fakturze dla klienta opiewa na kwotę 0€ lub
- Wewnętrzna faktura Dealera między działem sprzedaży i serwisu, z wyszczególnieniem numeru przedmiotowej części, pracy wykonanej z tą częścią/akcesorium i informacji o pojeździe. Faktyczna praca wykonana wewnętrznie jest wpisywana na fakturze.
- W przypadku braku faktury Autoryzowanego Dealera: Skan zlecenia roboczego Autoryzowanego Dealera, z wyszczególnieniem numeru przedmiotowej części, pracy wykonanej z tą częścią/akcesorium i informacji o pojeździe.
- Numer VIN naprawianego pojazdu (jeśli dotyczy).

3.6 Odrzucenie Roszczenia

W załączniku 4 znaleźć można kryteria oceny w procesie odrzucania roszczeń związanych z Gwarancją na Części i Zwrot Części, które są także ogłaszane w naszych oficjalnych systemach i procedurach gwarancyjnych.

4. Handel internetowy

Te zasady skupiają się na realizacji Gwarancji P&A w obrębie handlu internetowego. Ponieważ jest to inny kanał sprzedaży Części, procesy związane ze Zwrotem Części są odmienne, jednak ogólna ochrona i wymagania są określone zgodnie z rozdziałem 3. Gwarancja na Części i Akcesoria (Gwarancja P&A).

4.1 Roszczenia gwarancyjne i handel internetowy

Roszczenia gwarancyjne są obsługiwane przez Autoryzowanego Dealera. Klient musi skontaktować się z Autoryzowanym Dealerem, a firma Yamaha zaleca, aby był to ten sam Autoryzowany Dealer, którego wybrano w chwili zakupu przez Internet i wysłania zgłoszenia. Autoryzowany Dealer zajmie się roszczeniem tak samo, jak każdym innym roszczeniem gwarancyjnym P&A.

4.2 Proces zwrotu części i handel internetowy

Klient ma prawo zwrócić przedmiot. Termin jest taki sam, jak określony w Rozdziale 4. Gwarancja prawna. W przypadku zwrotu Klient wykona to za pośrednictwem strony sklepu internetowego. Przedmiot zostanie przestany z powrotem do Dystrybutora, a Dystrybutor oceni, czy przedmiot został zwrócony zasadnie i podejmie decyzję o jego przyjęciu lub odrzuceniu.

Uzasadnione powody dla zwrotu to:

- Klient zamówił niewłaściwy produkt.
- Klient zamówił niewłaściwy rozmiar.
- Produkt nie jest już potrzeby i nie był używany.
- Klient otrzymał przedmiot z defektem, a przedmiot nie był używany.
- Inne powody podane przez Klienta i zatwierdzone przez Dystrybutora.

Zwrot nie zostanie przyjęty, jeśli:

- Część jest przedmiotem związanym z olejem.
- Istnieje dowód, że przedmiot był użyty przez Klienta i nie jest już w stanie nowym.
- Przedmiot był w posiadaniu Klienta dłużej, niż maksymalna liczba dni określona w informacji w Rozdziale 1.1.

5. Biuletyn Dealera

Firma Yamaha słynie z wysokich standardów jakości, co ma zapewnić Klientowi Produkty i Części, które są bezpieczne w obsłudze i zgodne z odpowiednimi przepisami. Regularne kontrole jakości są prowadzone w formie finalnej kontroli fabrycznej, analizy danych gwarancyjnych oraz powiadomień ze strony podmiotów prawnych i/lub ustawodawczych, co gwarantuje utrzymanie wysokiego standardu. Czasami prowadzi to do akcji korygujących Produkty lub Części będące na rynku, o czym Yamaha informuje Autoryzowanego Dealera za pośrednictwem Biuletynu Dealera.

To narzędzie komunikacji służy do przekazywania szczegółowych informacji o głównej przyczynie akcji naprawczej, rozwiązaniu, serii Produktów i Części, których to dotyczy oraz określonego zakresu gwarancji.

5.1 Biuletyn Akcji Serwisowych Dealera

Awarie, które mogą wpłynąć na bezpieczeństwo Klienta lub powodować niezgodność z przepisami. Yamaha zachowuje pełną zgodność z kodeksami postępowania tworzonymi przez jakąkolwiek legislację państwową lub przez oficjalnie uznane stowarzyszenia producentów, dotyczące akcji serwisowych dla Produktów i Części.

Tam, gdzie nie istnieje taka legislacja lub kodeksy postępowania, należy podjąć odpowiednie kroki, aby zapewnić szybką naprawę produktów i części, których dotyczy awaria związana z bezpieczeństwem, niezależnie od wieku lub przebiegu Produktu lub Części.

5.1.1 Powiadomienia dealerów o akcjach serwisowych

Dystrybutor ma ustanowić i publikować Biuletyn Dealera, zawierający treść Raportu Pomiarów otrzymanego przez firmę Yamaha i przetłumaczoną na język zrozumiały dla Autoryzowanych Dealerów. Jest to sposób formalnego powiadomienia Autoryzowanych Dealerów o akcji serwisowej oraz przekazania im szczegółowych informacji o objętych nią Produktach lub Częściach, wymaganej pracy i procedurach gwarancyjnych. W styczniu 2020, oprócz zwrotu za robociznę YMFW Autoryzowany Dealer otrzymuje zwrot wysokości 0,3 stawki godzinowej za obsługę Klienta. Ma to skompensować czas i wysiłek Autoryzowanego Dealera włożone w kontakt i przypomnienie odpowiedniemu Klientowi, aby naprawił lub wymienił swój Produkt lub Część. Yamaha dokłada bowiem wszelkich starań, aby uniknąć potencjalnych awarii. Ta opłata jest potrącona z całkowitym zwrotem kosztów Robocizny.

5.1.2 Powiadomienia dealerów o akcjach serwisowych

W przypadku wadliwego Produktu: Dystrybutorzy wyślą powiadomienie (o akcji serwisowej) na ostatni znany adres właściciela Produktu, wyjaśniając powód akcji i zachęcając do jak najszybszego umówienia się z Autoryzowanym Dealerem. Ma to zapewnić jak najszybsze wykonanie odpowiednich kontroli lub napraw.

Na większości rynków Dystrybutor musi skontaktować się z lokalnym urzędem, aby uzyskać aktualne dane kontaktowe Klientów, którzy posiadają dany Produkt.

W przypadku wadliwej Części: Autoryzowany Dealer, który sprzedaje daną część otrzymuje od Dystrybutora polecenie skontaktowania się z Klientem, jeśli w lokalnym urzędzie brak jest danych kontaktowych Klienta posiadającego dane Części.

5.2 Procedury roszczeń gwarancyjnych

Roszczenia muszą być zgłaszane zgodnie z odpowiednimi instrukcjami zawartymi w Biuletynie Dealera. Umożliwia to monitorowanie przez firmę Yamaha postępu akcji i spełnienie zobowiązań związanych z raportowaniem stanu kampanii modyfikacji fabrycznych dla odpowiednich urzędów. YMENV przyjmuje odpowiedzialność za wprowadzenie systemu gwarancyjnego zgodnie z instrukcjami zawartymi w tym Biuletynie Dealera.

Wprowadzenie systemu:

1. Bezpośrednia akcja serwisowa (z powiadomieniem): W systemie YMPULSE na czerwono zaznaczone są odpowiednie numery VIN Produktów, których dotyczy akcja oraz odpowiednie menu roszczenia (wstępnie wypełnione), które uruchamia działanie Autoryzowanego Dealera na rzecz jak najszybszego rozwiązania problemu.

5.3 Części zamienne

Części, które zostały dostarczone specjalnie dla celów akcji serwisowej lub akcji warunkowej nie mogą być używane do jakichkolwiek innych napraw.

5.4 Zakres Odpowiedzialności Autoryzowanego Dealera

Jako Autoryzowany Dealer stanowią połączenie pomiędzy Rynkiem i centralnym punktem systemu gwarancyjnego. Autoryzowany Dealer ma zobowiązania gwarancyjne względem Klienta i względem firmy Yamaha. Przygotowując Produkty i Części do sprzedaży musisz zarejestrować Produkty, dla których uruchomiona zostanie gwarancja i zapewnić serwis (gwarancyjny), jeśli jest potrzebny, co ma zasadnicze znaczenie dla obsługi i zadowolenia Klienta, jak wyjaśniono to w Posprzedajnych Procedurach Przyjmowania Klienta i Podstawowych Standardach Europejskich (BES). Twój Dystrybutor poinformuje Cię, skąd uzyskać te dokumenty.

Jakość obsługi gwarancyjnej oraz czasowe zgłaszanie roszczenia gwarancyjnego pozwala na ciągłe doskonalenie jakości Produktów i Części firmy Yamaha.

Cały odpowiedni personel działu obsługi musi znać treść tego podręcznika dotyczącego polityki gwarancyjnej.

Zgodnie z ogólną zasadą Naprawy Gwarancyjne muszą być zawsze wykonywane w sposób najbardziej oszczędny przy jednoczesnej zgodności z wymogami prawnymi i satysfakcji Klientów oraz spójnością ze wszystkimi roszczeniami przesyłanymi do firmy Yamaha. Aby spełnić te wymogi, Autoryzowani Dealerzy muszą wykonać wytyczne z tego rozdziału.

5.5 Konfiguracja Produktu / Przegląd przed Dostawą (PDI)

Produkt należy skonfigurować zgodnie z instrukcjami zawartymi w Podręczniku Montażu dla danego Produktu. PDI wykonuje się przed dostawą nowego Produktu do Klienta. Sugerujemy, aby wręczyć jedną kopię Klientowi, a drugą zachować we własnym biurze jako dowód pomyślnie ukończonego PDI.

5.6 Dostawa nowego Produktu i Części

Funkcje Produktu, warunki Gwarancji i schemat konserwacji Produktu muszą zostać wyjaśnione końcowemu Klientowi. Ważne jest także, aby zwrócić uwagę na możliwość sprzedaży YMEW. Jeśli Klient wybierze rozszerzoną gwarancję, jest to w jego mniemaniu dodatkowe zabezpieczenie i warto to podkreślić. To samo dotyczy wszelkich dodatkowych elementów, które możesz zaoferować.

W momencie Sprzedaży Części: Przed zakończeniem sprzedaży poinformuj Klienta o kosztach robocizny związanych z instalacją lub montażem. Omów wszelkie instrukcje dołączone do Części, ZESTAWU lub PAKIETU.

5.7 Personel Autoryzowanego Dealera:

- Pracownik warsztatu: Wszyscy muszą mieć certyfikat Technika poziomu I. Jedna osoba musi mieć certyfikat Technika poziomu II, aby zapewnić prawidłową diagnostykę i naprawy gwarancyjne.
- W przypadku wszelkich prac związanych z pojazdami elektrycznymi jedna osoba musi mieć szkolenie Yamaha NPCWA (lub odpowiednik poziomu NPCWA, jeśli obowiązują lokalne standardy).
- Personel zaangażowany w działania związane z gwarancją ma dostęp do następujących, aktualnych publikacji Yamaha i jest zobowiązany do ich pełnego zrozumienia:
 - Niniejszy Podręcznik Gwarancyjny.
 - Opublikowane planowane czasy naprawy (tabele stawek ryczałtowych).
 - Opublikowana literatura techniczna (Biuletyn Dealera / Biuletyn Portalu Serwisowego / Podręcznik Serwisowy / Podręcznik Montażu / Podręcznik Użytkownika).
 - Podręcznik systemu YMPULSE.
 - Dane kontaktowe Dystrybutora.

5.8 Jakość naprawy

- Należy inwentaryzować narzędzia specjalne Yamaha i sprzęt określony przez firmę Yamaha dla ukończenia wszelkiego rodzaju działań konserwacyjnych lub naprawy.
- Upewnić się, że odpowiednie Części Yamaha są używane do Konserwacji i Napraw (Gwarancyjnych).
- Autoryzowany Dealer jest odpowiedzialny za jakość robocizny.
- Autoryzowany Dealer musi przestrzegać Procedur Naprawczych Yamaha, zgodnych z Podręcznikiem Serwisowym dla danego Produktu.

5.9 Opinie i informacje z rynku

Autoryzowani Dealerzy muszą natychmiast powiadomić firmę Yamaha, jeśli natkną się na usterki, które mogą spowodować zagrożenie dla zdrowia ludzi i stanu mienia lub spowodować, że element Produktu lub Części stanie się nielegalny.

Autoryzowani Dealerzy powinni przestać szczegółowe informacje o łącznych zidentyfikowanych stratach Produktów do firmy Yamaha.

Wszystkie Produkty lub Części posiadane przez Klienta lub Autoryzowanego Dealera, niezależnie od kraju pochodzenia, muszą być sprawdzone w momencie zarejestrowania naprawy lub konserwacji, aby określić, czy nie są wymienione w Biuletynie Akcji Serwisowej Dealera opisanej w rozdziale 5.

Autoryzowani Dealerzy powinni wykonać prace określone w Biuletynie Kampanii Serwisowej Dealera, zgodnie z opisem w rozdziale 5., zanim Produkt lub Części opuszczą serwis dealera. W zależności od danego okresu gwarancyjnego, praca musi być wykonana dla Klienta za darmo, a roszczenia gwarancyjne muszą być prawidłowo zgłoszone.

Należy sprawdzić wszystkie niesprzedane nowe i używane Produkty lub Części będące na stanie i wszystkie odpowiednie Biuletyny Akcji Serwisowej Dealera, wymienione w Rozdziale 5. muszą zostać wypełnione przed przekazaniem ich Klientowi.

W sytuacjach, gdy Produkty lub Części zostały przeniesione do innego Dystrybutora lub Autoryzowanego Dealera, oryginalny odbiorca jest odpowiedzialny za poinformowanie kolejnego odbiorcy o potrzebie wykonania Biuletynu Akcji Serwisowej Klienta, opisanego w rozdziale 5. w odniesieniu do Produktów lub Części przed ich sprzedażą.

5.10 Odpowiedzialność

Autoryzowany Dealer zaświadcza w momencie zgłoszenia roszczenia, że faktycznie wykonał opisaną Naprawę Gwarancyjną. Części, których dotyczy roszczenie zostaną zutylizowane po zakończeniu okresu przechowywania, aby nie mogły ponownie trafić na Rynek. Autoryzowany Dealer ponosi odpowiedzialność za wszelkie problemy mogące wynikać z pojawienia się nieuzasadnionych roszczeń lub operacji związanych z częściami zamiennymi.

Autoryzowany Dealer zaświadcza, że w momencie zgłoszenia Roszczenia z tytułu Akcji Serwisowej faktycznie wykonał modyfikacje zgodnie z instrukcjami z Biuletynu Akcji Serwisowej Dealera.

6. Audyt Gwarancyjny

W dobrze pojętym interesie Autoryzowanych Dealerów i firmy Yamaha jest skuteczne i wydajne zarządzanie działaniami związanymi z obsługą gwarancyjną. Zapewnia to nie tylko płynną obsługę przetwarzania roszczenia, ale jest również kluczowym czynnikiem pozwalającym na osiągnięcie celów jakościowych, co z kolei przekłada się na zwiększony poziom zadowolenia klientów.

Firma Yamaha ustanowiła minimalne wymagania dla oficjalnego dealera Yamaha, zgodne z Podstawowymi Standardami Europejskimi (BES). W BES określono, że Autoryzowany Dealer musi wykonywać procedurę roszczeniową Yamaha.

W pierwszym kwartale roku oczekuje się, że Autoryzowani Dealerzy wykonają samoocenę w dziedzinie BES i przeanalizują ją wspólnie z personelem Dystrybutora. W czwartym kwartale powinien mieć miejsce audyt zewnętrzny.

Oprócz monitorowania procedury i procesów Yamaha wspiera także Autoryzowanego Dealera w dziedzinie obsługi gwarancyjnej, przedstawiając ocenę zdefiniowanych uprzednio wskaźników KPI. Te wskaźniki są monitorowane w cyklu miesięcznym. Silne odchylenia od wskaźników KPI mogą prowadzić do audytów danych gwarancyjnych Autoryzowanego Dealera.

Audyt może mieć różne formy, zależnie od jego celu. Oznacza to, że audyt może być przeprowadzony za pomocą różnych środków komunikacji, takich jak wizyta u dealera, rozmowa telefoniczna, e-mail lub telekonferencja (Microsoft Teams/Skype).

W razie konieczności pod koniec audytu z Autoryzowanym Dealerem zostaną opracowane plany działania. Te działania będą oparte i mierzone w oparciu o analizę danych lub kontrolę wizualną, co ma zagwarantować dbałość z obu stron i zachowanie przejrzystości postępów.

Jeśli wskutek audytu pojawi się potrzeba zwrotów z tytułu nieprawidłowego lub przepłaconego roszczenia, czy też zarzuty niewłaściwych lub nieuczciwych praktyk Dealera, działanie to zostanie rozszerzone na roszczenia z okresu objętego audytem, zgodnie z Odrzucaniem roszczeń, opisanym w rozdziałach 2.

Dealerzy muszą zachować zapis wszystkich roszczeń gwarancyjnych. Aby wesprzeć wymagania audytu gwarancyjnego, należy zachować dokumentację przez okres przynajmniej dwóch lat od otrzymania płatności za roszczenie.



Wymagane dokumenty obejmują:

- Zlecenia naprawy Autoryzowanego Dealera związane z roszczeniami gwarancyjnymi oraz wszelką pisemną korespondencją z Klientem i wydruki/formularze diagnostyczne.
- Zapisy harmonogramów/obecności techników, stanowiące podstawę do przygotowania wypłaty. Obejmuje to rejestry dotyczące personelu, który w danym okresie mógł już opuścić firmę.
- Faktury i zlecenia dotyczące podzlecanych napraw i usług.
- Faktury za naprawy detaliczne i sprzedaż części związane z roszczeniami gwarancyjnymi.
- Dokumentacja dotycząca YMEW.

Powyższe zapisy mogą być przechowywane w formie papierowej lub elektronicznej (z kopiami zapasowymi sporządzanymi zgodnie z awaryjną procedurą odzyskiwania danych). Dokumenty muszą być czytelne i łatwo dostępne. W przypadku danych przechowywanych w formie elektronicznej dealerzy są odpowiedzialni za to, aby system umożliwił bezpieczny przebieg audytu i identyfikację wszelkich uzupełnień dokonanych w trakcie naprawy lub po jej zakończeniu, jak na przykład praca dodatkowa.

7. Odpowiedzialność i/lub Szkody materialne

W przypadku założenia, że przyczyną szkód lub problemu jest wada produkcyjna Produktu lub Części, która nie jest objęta programem gwarancyjnym firmy Yamaha Klient musi natychmiast skontaktować się z Autoryzowanym Dealerem.

W takim przypadku należy podjąć następujące działania, dla zapewnienia, że Autoryzowany Dealer, Klient, Yamaha i jakiegokolwiek zaangażowane strony trzecie mają przejrzyste i uporządkowane procedury, koncentrujące się na zidentyfikowaniu przyczyny problemów i potencjalnych konsekwencji.

7.1 Zadanie Autoryzowanego Dealera

Przed podjęciem jakiegokolwiek naprawy lub podzielenia się z wnioskami z jakąkolwiek zaangażowaną stroną:

1. Poinformuj swojego Dystrybutora w chwili, w której Klient zgłosił Szkody materialne lub kwestię Odpowiedzialności związanej z firmą Yamaha.
2. Poinstruj klienta, żeby skontaktował się ze swoją firmą ubezpieczeniową.
3. Należy uważać na sposób komunikacji. Trzeba zachować neutralność i nie obiecywać nic żadnej z zaangażowanych stron. Nie składaj obietnic lub oświadczeń w imieniu firmy Yamaha na rzecz którejkolwiek z zaangażowanych stron, bez wcześniejszej, pisemnej zgody firmy Yamaha.
4. Zapytaj Klienta o pozwolenie na przechowanie i zabezpieczenie przedmiotowych Produktów lub Części na terenie Twojej placówki.
5. Zbierz dowody szkód opisanych w roszczeniu, za pomocą dokumentacji fotograficznej i/lub wideo danego Produktu, Części oraz innych elementów, które zostały ujęte w roszczeniu.
6. Zanim podejmiesz kolejne kroki, inne niż powiadomienie firmy Yamaha, upewnij się, że ubezpieczyciel klienta zakończył dochodzenie.
7. Nie naprawiaj/demontuj/złomuj Produktu lub Części bez zgody wszystkich zaangażowanych stron.
8. Zachowaj dowód historii sprzedaży Produktu i Części, historii napraw/konserwacji, Napraw Gwarancyjnych lub odpowiednich Raportów Pomiarów związanych z naprawami.
9. Zabezpiecz dowód zainstalowania nieoryginalnych Części w Produkcie.



Załącznik

1. Zakres gwarancji YMFW i Wyłączenia

1.1 Zakres

	Produkt	Wersja/sposób użytkowania modelu	Okres podany w dniach	Uwagi
POJAZD SILNIKOWY	Motocykl	<50 cm ³ użytkowanie normalne	360 (1 rok)	
		<50 cm ³ użytkowanie profesjonalne	360 (1 rok)	
		>50 cm ³ użytkowanie normalne	720 (2 lata)	
		>50 cm ³ użytkowanie profesjonalne	720 (2 lata)	
		Model wyczynowy	90 (3 miesiące)	Tylko koszt Części, bez zwrotu za robociznę (MX, R6 Race base)
		Model wyścigowy	30 (1 miesiąc)	Tylko koszt Części, bez zwrotu za robociznę (model z oznaczeniem GYTR)
	Pojazd elektryczny	Użytkowanie normalne	720 (2 lata)	
		Użytkowanie profesjonalne	720 (2 lata)	
	ATV – SSV - ROV	Użytkowanie normalne < rocznika 2020	360 (1 rok)	
		Użytkowanie profesjonalne < rocznika 2020	360 (1 rok)	
		Użytkowanie normalne > rocznika 2021	720 (2 lata) *	
		Użytkowanie profesjonalne > rocznika 2021	720 (2 lata) *	
		Model wyczynowy	90 (3 miesiące)	Tylko koszt Części, bez zwrotu za robociznę (YFZ450, YXZ1000)
	Skuter śnieżny	Użytkowanie normalne	360 (1 rok)	
		Użytkowanie profesjonalne	360 (1 rok)	
		Model wyczynowy	90 (3 miesiące)	Tylko koszt Części, bez zwrotu za robociznę >MY2020 SXR120

	Produkt	Wersja/sposób użytkowania modelu	Okres podany w dniach	Uwagi
POJAZD REKREACYJNY	Wózek golfowy/Pojazd do transportu osobowego	Benzynowy lub elektryczny, UŻYWANY wyłącznie na lub przy polu golfowym	1080 (3 lata)	
		Benzynowy lub elektryczny, NIE UŻYWANY wyłącznie na lub przy polu golfowym	360 (1 rok)	
	Pojazd użytkowy	Benzynowy i elektryczny	360 (1 rok)	
PRODUKT SILNIKOWY	Prądnica	Użytkowanie prywatne	720 (2 lata)	
		Użytkowanie profesjonalne	360 (1 rok)	
	Odśnieżarka	Użytkowanie prywatne	720 (2 lata)	
		Użytkowanie profesjonalne	360 (1 rok)	
	Pompa wody	Użytkowanie prywatne	720 (2 lata)	
		Użytkowanie profesjonalne	360 (1 rok)	
POJAZD Z NAPEDEM TYPU SMART	Rower elektryczny	Użytkowanie normalne	750 (2 lata + 1 miesiąc)	

(*) Dla wszystkich modeli ATV/ROV od rocznika modelowego 2021:

- Użytkowanie profesjonalne to 2 lata YMFW, jeśli w pojazdach nie dokonano modyfikacji (takich jak użytkowanie do niewielkich upraw rolniczych). Roszczenia dotyczące tego modelu powinny być rozpatrywane ostrożnie.
- Wyłączone z tej dwuletniej gwarancji:
 - Wersje YFZ450 i YXZ1000 są zawsze uznawane za jednostki Wyścigowe, niezależnie od zastosowanej homologacji.
 - Modele z homologacją strony trzeciej są wyłączone z tej dwuletniej gwarancji, jeśli usterka z roszczenia jest związana z homologowanym sprzętem lub podlega odrzuceniu YMFW, zgodnie z opisem w rozdziale 2.6.

1.2 Wyłączenia z gwarancji

	Produkt		Okres podany w dniach	Uwagi
POJAZD SILNIKOWY	Motocykl	Akumulator	180 (6 miesięcy)	6 miesięcy normalnej gwarancji na akumulator, dodatkowe 6 miesięcy ochrony arkuszem kontrolnym akumulatora, wysyłanym wraz z roszczeniem
	Pojazd elektryczny	Akumulator	720 (2 lata)	Do rozpatrzenia roszczenia dotyczącego zmniejszenia pojemności konieczny jest arkusz kontrolny akumulatora YDT, próg degradacji stanu akumulatora 50%.
		Akumulator 12 V	180 (6 miesięcy)	6 miesięcy normalnej gwarancji na akumulator, dodatkowe 6 miesięcy ochrony arkuszem kontrolnym akumulatora, wysyłanym wraz z roszczeniem
	ATV – SSV - ROV	Akumulator	180 (6 miesięcy)	6 miesięcy normalnej gwarancji na akumulator, dodatkowe 6 miesięcy ochrony arkuszem kontrolnym akumulatora, wysyłanym wraz z roszczeniem
		Pasek napędowy > rocznika 2022	3600 (10 lat)	Wykluczenia: Patrz rozdział 2.6
	Skuter śnieżny	Akumulator	180 (6 miesięcy)	6 miesięcy normalnej gwarancji na akumulator, dodatkowe 6 miesięcy ochrony arkuszem kontrolnym akumulatora, wysyłanym wraz z roszczeniem

	Produkt		Okres podany w dniach	Uwagi
POJAZD REKREACYJNY	Wózek golfowy/Pojazd do transportu osobowego	Kosmetyka i wykończenie	360 (1 rok) lub 720 (2 lata)	720 dni (2 lata): w przypadku wyłącznego użytkowania na lub przy polu golfowym
		Akumulator 12 V do pojazdów benzynowych	360 (1 rok)	
		Akumulatory 8 V (Trojan T-875)	1460 (4 lata), 20 000 Ah lub 1000 cykli ładowania,	zależnie od tego, co wystąpi wcześniej
		Akumulatory 8 V (Trojan T-875 AGM) **	1800 (5 lat) lub 50 000 Ah	zależnie od tego, co wystąpi wcześniej
		Akumulatory 8 V (RoyPow S51105PC) **	1800 (5 lat) lub 97 000 Ah,	zależnie od tego, co wystąpi wcześniej
	Pojazd użytkowy	Kosmetyka i wykończenie	360 (1 rok)	
		Akumulator 12 V do pojazdów benzynowych	360 (1 rok)	
		Akumulatory 6 V (Trojan T-105) (tylko UMX)	360 (1 rok) lub 12 000 Ah,	zależnie od tego, co wystąpi wcześniej
		Akumulatory 8 V (Trojan T-875 AGM) **	1800 dni lub 50 000 Ah	zależnie od tego, co wystąpi wcześniej
	POJAZD Z NAPĘDEM TYPU SMART	Rower elektryczny	Akumulator	750 (2 lata + 1 miesiąc)

(*) Pojazd rekreacyjny

- Pojazdy rekreacyjne muszą być oddawane do serwisu w punkcie sprzedaży nie później, niż 100 dni po dotarciu do Importera lub agenta Importera.
- Jeśli raport rejestracji gwarancji importera nie zostanie przesłany w ciągu 100 dni od chwili dostarczenia pojazdu do Importera lub Agentu Importera, gwarancja akumulatora do pojazdu elektrycznego zostanie odrzucona.
- Gwarancja obejmuje codzienne działanie na polu z 36 dotkami.
- Działanie na polu z trzydziestoma sześcioma dotkami definiuje się jako czas rozładowania wynoszący 60 minut, mierzony za pomocą maszyny rozładowującej Lester 17770, przy temperaturze otoczenia wynoszącej od 16 do 38 stopni Celsjusza.
- Testy rozładowania prowadzone przy temperaturze od 16 do 27 stopni Celsjusza należy korygować za pomocą wzoru: Skorygowany Czas Rozładowania = (Minuty Rozładowania) / $(1(((80-TEMP) / 100 100) \times 0.64))$.
- Aby zwrot gwarancyjny mógł być rozpatrzony, należy przestać wypełniony Arkusz Kontroli Akumulatora.
- Amperogodziny i godziny użytkowania zostaną określone na podstawie odczytów z jednostki sterującej silnikiem, za pomocą oprogramowania PC Genius Diagnostics.
- Pojazdy elektryczne muszą być oddawane do serwisu w punkcie sprzedaży nie później, niż 100 dni po dotarciu do Importera lub agenta Importera.
- Jeśli raport rejestracji gwarancji importera nie zostanie przesłany w ciągu 100 dni od chwili dostarczenia pojazdu do Importera lub Agentu Importera, gwarancja akumulatora do pojazdu elektrycznego zostanie unieważniona.
- Dealer lub klient końcowy są w pełni odpowiedzialni za powyższą sytuację i Dystrybutor nie wypłaci rekompensaty za jakiegokolwiek konsekwencje finansowe wynikające z niespełnienia tych warunków.

(**) Akumulatory Trojan/RoyPow

Te akumulatory nie są częścią Głównej Listy Części (inaczej nazywanej Katalogiem Części) wózka golfowego. Yamaha nie ma ich w ofercie i nie zapewnia dla nich pomocy technicznej ani dystrybucji. W związku z powyższym Yamaha nie oferuje gwarancji dla tej marki akumulatorów.

2. Grupa problemów

TABELA KODÓW PROBLEMÓW

WYGLĄD (AP)	00 WGNIECENIE	01 ODBARWIENIE POWŁOKI CHROMOWANEJ	02 ZŁUSZCZENIE POWŁOKI CHROMOWANEJ	03 WZĘRY W POWŁOCIE CHROMOWANEJ	04 PECHERZE LAKIERU	05 ZŁUSZCZENIE LAKIERU	06 ODBARWIENIE LAKIERU	07 ZADRAPANIE LAKIERU	08 NIERÓWNE POKRYCIE lub SMUGI	09 OGÓLNY DEFECT LAKIERNICZY
DZIAŁANIE (PE)	10 ZABRUDZENIE ŚWIECY ZAPŁONOWEJ	11 PROBLEM Z GAŹNIKIEM	12 PRZERWY ZAPŁONU	13 NADMIERNE ZUŻYCIE PALIWA lub OLEJU	14 MECHANICZNA AWARIA POMPY OLEJU	15 NIEPRAWIDŁOWA WYDAJNOŚĆ POMPY OLEJU	16 DRGANIA	17 HAŁAS	18 MAŁA PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA	19 SŁABE PRZYSPIESZENIE
	B0 STUKI	B1 SŁABE SPRĘŻANIE		B3 TRUDNY ZAPŁON	B4 SŁABE ZASPRĘŻANIE	B5 WAHNIĘCIA				
	D0 PRZECIĄGIĘCIA SILNIKA	D1 SŁABE SPALANIE								D9 SŁABE TARCIE
USTERKI OGÓLNE (GF)	20 WYCIEK POWIETRZA	21 WYCIEK PŁYNU	22 NADPALENIE	23 DZIURY, NADTOPIENIA	24 KOROZJA	25 ZATARCIE	26 KOROZJA KWASOWA	27 POLUZOWANIE	28 PRZYCIĘCIE	29 WYCIĄGIĘCIE lub ROZCIĄGIĘCIE
	30 POGIĘCIE	31 ZGIĘCIE	32 ZŁAMANIE, ODŁUPANIE	33 PEKNIĘCIE	34 OBŁODZENIE	35 OGRANICZENIE, ZATKANIE	36 RDZA	37 ZAKLESZCZENIE	38 WCIĘCIE	39 ZDARCIE
	A0 DEFORMACJA	A1 WYŚLIZGIWANIE SIĘ		A3 NIEPRAWIDŁOWA PRACA	A4 POZA SPECYFIKACJĄ NIEPRAWIDŁOWE CZĘŚCI					
USTERKI SPECYFICZNE (SF)	40 SEPARACJA NA ZGIĘCIU	41 PEKNIĘCIE DRAŻKA POPRZECZNEGO	42 DEGRADACJA GUMY	43 AWARIA POMPY WODNEJ	44 ZDARCIE GWINTU	45 ROZDZIELENIE	46 LUŻNE SZWY, ZERWANIE	47 PODARCIE	48 ZANIECZYSZCZENIE WODY	49 ZANIECZYSZCZENIE UKŁADU PALIWOWEGO
	50 PRZEGRZANIE	51 PROBLEM Z GŁÓWNYM ŁAŃCUCHEM NAPĘDOWYM	52 CIĘŻKA ZMIANA BIEGÓW	53 BIEG WYSKAKUJE	54 NIEPRAWIDŁOWE ODSTĘPY	55 SPRZĘGŁO PRZESKAKUJE	56 SPRZĘGŁO SIĘ NIE ROZŁĄCZA	57 PROBLEM ZE ŚRODKOWYM BIEGIEM	58 PROBLEM Z WAŁEM NAPĘDOWYM	59 PROBLEM ZE OSTATNIM BIEGIEM
	60 BRAK SMAROWANIA	61 SŁABE NISKIE OBROTÓW	62 HAMOWANIE	63 ZACIĘCIE ŁOŻYSKA	64 ROZPAD ŁOŻYSKA	65 NIE MOŻNA ODPAŁIĆ	66 WADLIWA POROWATOŚĆ	67 DEFEKT OBRÓBK	68 NIEPRAWIDŁOWY MONTAŻ	69 EFEKT ZLUTOWANIA lub ZESPAWANIA
				D3 NADMIERNE CHŁODZENIE	D4 MOCNA REAKCJA NA ZMIANĘ BIEGU	D5 USTERKA KIEROWANIA	D6 TRUDNE KIEROWANIE	D7 TRUDNOŚCI W STEROWANIU	D8 WIBRACJE PODCZAS SKRĘCANIA	
		E1 SKOKI OBROTÓW		E3 WYCIEK SPALIN	E4 AKUMULACJA SOLI		E6 NADMIAR DYMU W WYDECHU	E7 PRACA BEZ ZAPŁONU	E8 OBCE CZĄSTKI W CYLINDRZE	
	F0 DOSTANIE SIĘ WODY	F1 NIE MOŻNA ZDEMONTOWAĆ								
PROBLEM SERWISOWANIA (SP)	70 NIE MOŻNA WYREGULOWAĆ	71 NIE MOŻNA WYRÓWNAĆ	72 ROZREGULOWANE	73 BRAK WYRÓWNAŃ		75 ROZCIĄGIĘCIE lub WYBRZUSZENIE	76 ZA MAŁY PRZEŚWIT	77 ZA DUŻY PRZEŚWIT	78 NADMIERNE ZUŻYCIE	
			E2 NIE MOŻNA ZAMKNAĆ							
ELEKTRYCZNE (EL)										79 WADLIWE UZIEMIENIE
	80 NIE DZIAŁA	81 BRAK NA WYJŚCIU	82 ZA WOLNE ŁADOWANIE	83 NIESPRAWNE OGNIWO(OGNIWA)	84 ZASIARCZONE OGNIWO(OGNIWA)	85 ZWARCIE OBWODU	86 PRZERWANIE OBWODU	87 SŁABE POŁĄCZENIE	88 PROBLEM Z SYSTEMEM AUDIO	89 PROBLEM Z SYSTEMEM C.B.
			A2 NIEPRAWIDŁOWE WSKAZANIE PRZYRZĄDU							
RÓŻNE (MI)	90 BRAK OBSŁUGI SERWISOWEJ DLA BIULETYNU	91 BRAK OBSŁUGI SERWISOWEJ DLA LISTY	92 UKRYTA SZKODA TRANSPORTOWA	93 WIDOCZNA SZKODA TRANSPORTOWA	94 KOROZJA WODNA	95 WYBRAKOWANE CZĘŚCI		97 AKCJA SERWISOWA		99 WADA BEZ KODU

3. Omówienie typów roszczeń Gwarancji P&A

W tej tabeli wyjaśniono cele poszczególnych typów roszczeń, długość trwania ochrony oraz jakie informacje są wymagane dla poszczególnych typów roszczeń. Należy przestudiować także UWAGĘ umieszczoną przy niektórych typach Roszczeń.

(* Zdjęcia potrzebne w celu:

- wyjaśnienia zgłaszanego problemu.
- wyjaśnienia stanu Produktu, w skład którego wchodziła część (za wyjątkiem roszczeń C7).

Typ roszczenia	Opis	Okres ochrony		Zwrot kosztów robocizny (Tak / Nie)	Wymagania dotyczące roszczenia (Tak/Nie)				
		Dystrybutor	Autoryzowany Dealer		*Zdjęcia	Num er VIN	Oznaczenie partii / Data oznaczenia	Opis problemu	Kopia faktury detalicznej
Gwarancja na Części									
WA	Sprzedane Części, które zawiodą podczas użytkowania przez końcowego klienta detalicznego.	Części sprzedane po 01-02-2021:		Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak
		720 dni na Oryginalne Części zamienne, licząc od daty Sprzedaży Detalicznej.							
		720 dni na Akcesoria, Nowości lub Odzież, licząc od daty Sprzedaży Detalicznej.		Tak. Za wyjątkiem Odzieży i Nowości	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak
		Części sprzedane po 01-01-2022:							
		720 dni na Oryginalne Części licząc od daty Sprzedaży Detalicznej.							
		720 dni na akcesoria, Nowości lub Odzież, licząc od daty Sprzedaży Detalicznej.		Nie	Tak	Tak	Nie	Tak	Tak
Wyjątki:									
Części używane do celów wyścigowych, takie jak części z oznaczeniem GYTR mają ochronę przez 30 dni.									

Typ roszczenia	Opis	Okres ochrony		Zwrot kosztów robocizny (Tak / Nie)	Wymagania dotyczące roszczenia (Tak/Nie)				
		Dystrybutor	Autoryzowany Dealer		*Zdjęcia	Num er VIN	Oznaczenie partii / Data oznaczenia	Opis problemu	Kopia faktury detalicznej
Zwroty Części									
C2	Zamówionej części brak jest w Opakowaniu Kartonowym dostawy, jednak jest umieszczona na liście odbiorczej w kartonie.		W przeciągu 14 dni od daty faktury	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
<i>UWAGA: Jeśli komponentu brak w ZESTAWIE lub PAKIECIE: Zgłaszać przez C6.</i>									
C5	Oryginalna Część, która nie jest zgodna ze specyfikacją.		W przeciągu 14 dni od daty faktury	Nie	Tak	Tak	Tak	Tak	Nie
C6	Oryginalne Akcesorium, Nowość, Odzież, Części wyścigowe lub GYTR są niezgodne ze specyfikacją.	Patrz C5							
C7	Części wewnątrz Opakowania Kartonowego są już uszkodzone w chwili dostarczenia.		W przeciągu 14 dni od daty faktury	Nie	Tak	Nie	Tak	Tak	Nie
C8	Zamówione Opakowanie Kartonowe w ogóle nie zostało dostarczone.		3 dni od daty faktury	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
UWAGA: To roszczenie nie może być wprowadzone przez Autoryzowanego Dealera do YMPULSE. Autoryzowany Dealer musi skontaktować się z Dystrybutorem przez email/telefon.									

Typ roszczenia	Opis	Okres ochrony		Zwrot kosztów robocizny (Tak / Nie)	Wymagania dotyczące roszczenia (Tak/Nie)				
		Dystrybutor	Autoryzowany Dealer		*Zdjęcia	Num er VIN	Oznaczenie partii / Data oznaczenia	Opis problemu	Kopia faktury detalicznej
C9	Części zamówiono nieprawidłowo i muszą być zwrócone.		W przeciągu 14 dni od daty faktury	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
<p>UWAGA: Roszczenie będzie rozpatrzone tylko, jeśli cena dostarczenia z cłem za Część nie przekracza 600€ DDP. Od zwrotu za zatwierdzone roszczenie odprowadzona zostanie opłata za obsługę inwentarżową wysokości 10%. Opakowanie zwracanego przedmiotu nie może mieć napisów, uszkodzeń, nalepek lub nadmiaru taśmy. Musi być w takim samym stanie, w jakim zostało odebrane od Dealera i nadawać się do ponownej sprzedaży.</p>									

4. Gwarancja P&A: Kody odrzucenia przekazane Autoryzowanemu Dealerowi

Są to kody odrzucenia roszczenia określające powód i informujące Autoryzowanego Dealera, dlaczego odrzucono żądanie Zwrotu Części lub roszczenie gwarancyjne dla Części. Te kody są przekazywane Autoryzowanemu Dealerowi przez YMPULSE:

Typ roszczenia	Kod odrzucenia	Opis odrzucenia w YMPULSE	Dodane wyjaśnienie
C2, C5, C6, C7 i WA	C2	<i>Brak ponownego zamówienia</i>	Dealer nie złożył nowego zamówienia.
	C3	<i>Zdjęcie z dowodem uszkodzone/ma nieprawidłową specyfikację.</i>	Autoryzowany Dealer nie dostarczył dowodu na Uszkodzenie Części, nieprawidłowa specyfikacja Części lub brak Części.
	C4	<i>Brak informacji o numerze VIN, opisu problemu, Oznaczenia Partii/Daty Oznaczenia lub faktury za Sprzedaż Detaliczną.</i>	Brak jednej lub kilku obowiązkowych informacji dotyczących roszczenia od Autoryzowanego Dealera.
C9	CE	<i>Zapasy centralne, brak zwrotu.</i>	Część jest dostępna tylko w magazynie YMC w Japonii, brak zapasów w magazynach YMENV.
	CP	<i>Niekompletny zestaw, brak zwrotu.</i>	Zwrócony ZESTAW lub PAKIET. Nie zwrócono wszystkich otrzymanych elementów zestawu/pakietu. Brak elementu zestawu/pakietu.
	DI	<i>Część nie jest już produkowana, brak zwrotu.</i>	Część nie jest już dostępna.
	EL	<i>Część elektryczna, brak zwrotu.</i>	Część elektryczna (ECU, prędkościomierz, itp.) nie podlega zwrotowi.
	R2	<i>Brak oryginalnego opakowania.</i>	Do zapakowania części użyto innego opakowania.
	R4	<i>Nieprawidłowa ilość w opakowaniu, brak zwrotu.</i>	Nie zgadza się ilość (opakowanie powinno zawierać 10 sztuk, a otrzymano tylko 8).
	R5	<i>Części wyścigowe nie podlegają zwrotowi.</i>	Części wyścigowe nie są zwracane.

Typ roszczenia	Kod odrzucenia	Opis odrzucenia w YMPULSE	Dodane wyjaśnienie
C9	R6	<i>Część używana, brak zwrotu.</i>	Część była używana w warsztacie Dealera.
	R8	<i>Towary niebezpieczne, brak zwrotu.</i>	Olej, akumulatory, aerozole nie podlegają zwrotowi.
	R9	<i>Opakowanie/część uszkodzone.</i>	Część lub oryginalne opakowanie uległy uszkodzeniu i nie mogą być ponownie sprzedane.



www.yamaha-motor.eu



Nazwa firmy dystrybucyjnej
Nazwa oddziału

1 wiersz adresu
2 wiersz adresu
Kod pocztowy + miasto
Kraj
Numer telefonu

Dealer

