



PRÍRUČKA K ZÁRUČNEJ POLITIKE YAMAHA

Verzia pre autorizovaných predajcov
2023



Verzia: 2023/V1.0

Kapitola	Nadpis	Strana	Zmena
	Definície	6	Pridanie definícií do tabuľky
2.2	Dátum začiatku záruky	12	Pridanie odnímateľnej batérie EV
			Pridanie odblokovania riadiacej jednotky
2.7.2	Spotrebné diely	17	Odstránenie textu pre reklamácie týkajúce sa mazív
2.18	Diagnostika	21	Pridanie eBike do poplatku za diagnostiku v nástroji YDT
-	Služby You		Odstránenie príručky zásad
3.4	Typy nárokov, krytie a požiadavky	24	Pridanie požiadaviek na prácu P&A
5.10	Personál autorizovaného predajcu	29	Pridanie novej kvalifikačnej úrovne, pridanie kvalifikácie EV
A-3	Krytie a výluky podľa YMFV	35	Pridanie eBike
A-3.2	Výluky z krytia	37	Pridanie batérií RoyPow
A-5	Prehľad typov nárokov zo záruky P&A	40	Odstránenie krytia dielov predávaných do 31.1.2021

© Yamaha Motor Europe N.V.


Všetky práva vyhradené

Žiadna časť tejto publikácie, ani akýkoľvek jej obsah nesmie byť reprodukováný, kopírovaný, modifikovaný alebo upravovaný bez predchádzajúceho písomného súhlasu autora, pokiaľ v jednotlivých materiáloch nie je uvedené inak.

OBSAH

Definície	6
Záručné programy spoločnosti Yamaha	8
1. Záručné programy spoločnosti Yamaha	9
1.1 Právo na vrátenie:	9
1.2 Právna záruka	9
1.3 Povinnosti po predaji/chybné výrobky	9
1.4 Čo môže zákazník požadovať?	10
1.5 Implementácia zákonných záruk a garancií v každej krajine	11
2. Továrenská záruka spoločnosti Yamaha Motor (YMFV)	12
2.1 Čo je to YMFV?	12
2.2 Dátum začiatku záruky	12
2.3 Krytie	13
2.4 Podmienky pre krytie	14
2.5 Záručné krytie pri cestovaní po Európe	14
2.6 Výluky z krytia	15
2.7 Opatrebovateľné časti a spotrebný materiál.....	16
2.8 Koniec obdobia krytia.....	17
2.9 Typy nárokov.....	17
2.10 Predchádzajúce schválenie	18
2.11 Podanie reklamácie	19
2.12 Reklamované diely.....	19
2.13 Zamietnutie nároku	20
2.14 Autorizovaná opravovňa	20
2.15 Informácie o nároku	20
2.16 Reklamačné systémy	20
2.17 Diagnostika	21
2.18 Opakované opravy.....	21
2.19 Paušálne sadzby, kódy pracovných úloh a skupiny pracovných úloh	21

2.20	Opravy u subdodávateľov/externé opravy.....	22
2.21	Sadzba práce	22
2.22	Špeciálne edície spoločnosti Yamaha a konverzie medzi podnikmi.....	22
3.	Záruka na diely a príslušenstvo (Záruka P&A).....	23
3.1	Čo je záruka P&A.....	23
3.2	Záruka na diel(-y)	23
3.3	Proces vrátenia dielov:	23
3.4	Typy nárokov, krytie a požiadavky:	24
3.5	Požiadavky na refundáciu práce P&A:.....	24
3.6	Zamietnutie nároku	24
4.	Elektronický obchod.....	25
4.1	Záručné reklamácie a elektronický obchod.....	25
4.2	Proces vrátenia dielov a elektronický obchod	25
5.	Brožúra predajcu	26
5.1	Brožúra predajcu pre zvolávacie akcie.....	26
5.2	Reklamačné postupy	27
5.3	Náhradné diely.....	27
5.4	Povinnosti autorizovaného predajcu	28
5.5	Nastavenie výrobku/kontrola pred dodaním (PDI).....	28
5.6	Dodanie nového výrobku(-ov) a dielu(-ov)	28
5.7	Personál autorizovaného predajcu:	29
5.8	Kvalita opravy	29
5.9	Spätná väzba alebo vstup trhu	30
5.10	Zodpovednosť.....	30
6.	Záručný audit.....	31
7.	Zodpovednosť a/alebo peňažné škody.....	33
7.1	Úloha autorizovaného predajcu	33



Príloha	34
1. Krytie a výluky podľa YMFW.....	35
1.1 Krytie	35
1.2 Výluky z krytia	37
2. Skupina problémov	39
3. Prehľad typov nárokov zo záruky P&A	40
4. Záruka P&A: Kódy odmietnutia oznámené autorizovanému predajcovi	42

Definície

Autorizovaní predajca(-ovia)	Spoločnosť, ktorá je spoločnosťou Yamaha autorizovaná na predaj výrobkov, dielov a služieb v definovanej oblasti trhu.
Kalkulačka údržby B2C	Kalkulačka údržby medzi podnikmi a zákazníkmi je k dispozícii prostredníctvom systému YMPULSE.
BES	Základná európska norma
Konverzie medzi podnikmi (B2B)	Výrobok(-y) používaný(-é) na profesionálne použitie komerčnými subjektmi alebo na vládne použitie, schválený(-é) výborom LMC.
Číslo kartónovej škatule/ číslo balíka	Jedinečná sériová totožnosť kartónovej škatule použitá v systémoch Yamaha.
Náhrada škody Peňažná škoda	Peňažné škody sú všetky škody v rozsahu, v akom ich poisťovateľ nezaplatil za poistný nárok zo strany obete, ktoré by obeť mohla vymôcť od vinníka v občianskoprávnom spore vyplývajúcom z rovnakých skutočností alebo udalostí, s výnimkou sankčných náhrad škody a náhrady škody za bolesť, utrpenie, duševné utrpenie a stratu združenia. (zdroj: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Dokumentačný portál s používateľskými príručkami a pokynmi
Zákazník/spotrebiteľ	Príjemca výrobku(-ov), dielu(-ov) alebo služby, získaných od spoločnosti Yamaha alebo autorizovaného predajcu, podľa toho, čo prichádza do úvahy. Tento príjemca zahŕňa oficiálneho zástupcu aktivít medzi podnikateľmi a medzi podnikateľom a štátom.
Distribútor(-i)	Právnická osoba, do ktorej investovala spoločnosť YMENV s právom obchodovať s vozidlami a dielmi na definovanom trhu.
FoC	Bezplatne.
SÚPRAVA/BALÍK	Sortiment vopred definovaných dielov predávaných prostredníctvom jediného čísla dielu, často zoskupených ako pomôcka pri spoločnej servisnej aktivite alebo špeciálnej edícii výrobku(-ov).
Zodpovednosť/zodpovedné za	Stav právnej zodpovednosti za niečo/skutočnosť, že niekto je <i>právne zodpovedný</i> za niečo. (zdroj: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Miestny výbor pre zmeny
Trh	Oblasť, pre ktorú má distribútor právo obchodovať s výrobkami, dielmi a službami.
NPCWA	Menovaná osoba riadiaca pracovnú činnosť
Diel(-y)	Originálny náhradný diel(y) Yamaha, príslušenstvo, novinky alebo odevy, ktoré sú vyrábané a/alebo s nimi manipuluje spoločnosť Yamaha.
Vrátenie dielov	Proces manipulácie s dielom(-mi), ktoré úplne chýbajú, čiastočne chýbajú, sú poškodené v čase dodania alebo sú nesprávne objednané.
Záruka na diely	Záruka vzťahujúca sa na diel(-y), ktoré nie sú v súlade so špecifikáciami alebo zlyhali počas používania.
PDI	Kontrola pred dodaním.
Výrobok(-ky)	Vozidlo, ktoré je pripravené na použitie zákazníkom, ktoré vyrába spoločnosť Yamaha
Maloobchodný predaj	Spoločnosť predáva výrobok alebo službu jednotlivému spotrebiteľovi pre jeho alebo jej vlastnú potrebu.

Servisný portál	Portál technickej publikácie Yamaha, na ktorom sú uložené konkrétne technické údaje o výrobkoch a dieloch, informácie o stiahnutí z trhu a technické príručky.
Služba(-y)	Činnosti spojené s údržbou a opravami.
VIN	Identifikačné číslo vozidla vyrazené do výrobku(-ov).
Záručné zásady	Všeobecné zásady pre pozemné výrobky upravujúce záručný proces, ako napríklad definíciu záručnej položky, lehotu a refundáciu nároku. Tieto zásady určujú YMENV a YMC.
Dátum záručnej registrácie	Dátum, kedy začína plynúť záruka na výrobok(-ky) alebo diel(y).
Záručná oprava(-y)	Akákoľvek oprava vykonaná v súlade s kritériami uvedenými v týchto záručných zásadách.
Yamaha	Názov súboru spoločnosti Yamaha Motor Europe N.V., distribútora alebo spoločnosti Yamaha Motor Co., Ltd.
Špeciálne edície Yamaha	Akákoľvek kombinácia výrobku(-ov) a dielu(-ov), ktoré sú inzerované na webových stránkach Yamaha-motor.eu/xx, kde zostavenie dielu(-ov) k výrobku(-om) vykonávaná autorizovaný predajca pred maloobchodným predajom zákazníkovi.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: Japonská nadnárodná spoločnosť a konglomerát so sídlom v Japonsku s veľmi širokým sortimentom produktov, dielov a služieb.
YMENV	Spoločnosť Yamaha Motor Europe N.V., európske ústredie v Európe, zodpovedné za koordináciu marketingových a predajných aktivít spoločnosti Yamaha Motor Products na európskom trhu.
YMEW	Rozšírená záruka Yamaha Motor Extended Warranty.
YMFV	Továrenská záruka spoločnosti Yamaha Motor.
YPEC	Elektronický katalóg dielov Yamaha

Záručné programy spoločnosti Yamaha

Spoločnosť Yamaha je hrdá na svoje záručné programy a je presvedčená, že vám poskytujú silný nástroj. Záručné programy spoločnosti Yamaha pomáhajú udržiavať vašu konkurencieschopnosť, zvyšujú spokojnosť zákazníkov a poskytujú spoločnosti Yamaha ďalší mechanizmus na sledovanie a zlepšovanie kvality. Je navrhnutý tak, aby bol pre vás jednoduchý a pomohol vám dosiahnuť vysokú úroveň spokojnosti našich zákazníkov.

Ako autorizovaný predajca ste kľúčovým prvkom vo vzťahu k zákazníkom. Preto je pre poskytovanie vynikajúcich služieb zákazníkom nevyhnutné správne pochopenie zásad spoločnosti Yamaha týkajúcich sa našich záručných programov.

Táto príručka so zásadami vysvetľuje rôzne záručné programy vzťahujúce sa na všetky pozemné výrobky spoločnosti Yamaha a na všetky diely, ktoré spoločnosť Yamaha dodáva. Každý zainteresovaný subjekt spojený s akoukoľvek funkciou v rámci ktoréhokoľvek záručného programu spoločnosti Yamaha si musí osvojiť obsah týchto zásad pre správne riešenie záručných nárokov zamerané na zákazníka.

Nedodržanie povinností a záväzkov tak, ako sú uvedené v tejto príručke so zásadami môže mať za následok porušenie záručného krytia.

Zásady uvedené v tejto príručke sú účinné od 1. januára 2023 a nahrádzajú akékoľvek iné/staršie príručky so zásadami/záručné príručky pozemných výrobkov spoločnosti Yamaha alebo iné zdieľané informácie.

Servisné oddelenie

Yamaha Motor Europe N.V.

1. Záručné programy spoločnosti Yamaha

Zdroj:

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

1.1 Právo na vrátenie:

Keď predávate tovar alebo službu spotrebiteľovi online alebo prostredníctvom iných prostriedkov diaľkovej komunikácie (*telefonicky, poštou*) alebo mimo obchodu (*ako napríklad podomový predaj*), spotrebiteľ má právo na vrátenie tovaru alebo zrušenie služby do 14 dní. Toto sa niekedy označuje ako lehota na rozmyslenie si alebo ochranná lehota. Spotrebiteľ nemusí uvádzať žiadny dôvod, ani svoje rozhodnutie odôvodňovať.

1.2 Právna záruka

Právne predpisy EÚ tiež stanovujú, že vy, ako predávajúci koncovému spotrebiteľovi, musíte spotrebiteľovi poskytnúť minimálnu 2-ročnú záruku (zákonnú záruku) za účelom ochrany pred chybným tovarom alebo tovarom, ktorý nevyzerá alebo nefunguje tak, ako bolo deklarované. V niektorých krajinách môžu vnútroštátne zákony vyžadovať, aby ste poskytli dlhšie záruky.

1.3 Povinnosti po predaji/chybné výrobky

Ak sa ukáže, že predaný tovar je chybný – alebo nevyzerá alebo nefunguje tak, ako bolo deklarované – v časovom rámci zákonnej záruky nesiete zodpovednosť za vyriešenie tejto situácie. V niektorých krajinách to môže byť tak aj v prípade, že ste výrobcom.

Kedy môže váš zákazník požadovať nápravu?

Uvedomte si, že ste právne viazaní akýmkoľvek verejnými vyhláseniami, ktoré o svojich výrobkoch urobíte, najmä prostredníctvom reklám alebo štítkov. Ak ste maloobchodný predajca, vaši zákazníci môžu požadovať nápravu v rámci právnej záruky stanovenej právnymi predpismi EÚ – ak vec:

- nezodpovedá popisu výrobku,
- má iné kvality ako model v reklame alebo ukázaný klientovi,
- nie je vhodný na daný účel – buď na obvyklý účel, alebo na konkrétny účel objednaný zákazníkom, ktorý ste akceptovali,
- nevykazuje kvalitu a výkon obvyklých výrobkov rovnakého typu,
- nebol správne nainštalovaný – buď vami, alebo zákazníkom, a to z dôvodu nedostatkov v pokynoch

Ak informujete vášho zákazníka, že výrobok, ktorý idete predať, má problémy s kvalitou, nemôže od vás požadovať nápravu tejto konkrétnej chyby. Uistite sa, že tento typ komunikácie je písomný.

1.4 Čo môže zákazník požadovať?

Vaši zákazníci majú právo žiadať vás, ako predávajúceho koncovému spotrebiteľovi, aby ste bez akýchkoľvek poplatkov (za poštovné, prácu, materiál atď.) vykonali niektorú z nasledujúcich činností:

- oprava tovaru(-ov)
- výmena tovaru(-ov)
- zníženie ceny
- zrušenie zmluvy a vrátenie celej ceny zákazníkovi (v niektorých krajinách nemožno predajnú zmluvu zrušiť, ak je závada drobná, napr. škrabanec na kryte)

1.4.1 Oprava alebo výmena

Vo väčšine krajín existuje tzv. „hierarchia nápravných opatrení“. To znamená, že váš zákazník musí najskôr požiadať o opravu výrobku alebo jeho výmenu, ak oprava nie je uskutočniteľnou alternatívou (napr. je príliš drahá). Musíte to urobiť v primeranom čase a bez výrazných neprijemností pre zákazníka.

1.4.2 Zníženie ceny alebo úplná refundácia

Ďalšou možnosťou pre vášho zákazníka je, že mu poskytnete zľavu z ceny alebo úplné vrátenie peňazí, ale iba v prípade, ak oprava alebo výmena nie je možná:

- bola by príliš drahá vzhľadom na povahu výrobku/chyby
- bola by pre zákazníka veľmi nepohodlná
- váš podnik ju nedokáže uskutočniť v primeranom čase

1.5 Implementácia zákonných záruk a garancií v každej krajine

Právne predpisy EÚ stanovujú, že zákazník musí dostať minimálne dvojročnú záruku (zákonná záruka). V niektorých krajinách môžu vnútroštátne zákony vyžadovať, aby ste poskytli dlhšiu záruku. Viac informácií nájdete prostredníctvom nižšie uvedeného odkazu:

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



2. Továrenská záruka spoločnosti Yamaha Motor (YMFV)

2.1 Čo je to YMFV?

YMFV je produkt globálnej záruky spoločnosti Yamaha, kde sa spoločnosť Yamaha rozhodne kompenzovať autorizovanému predajcovi náklady spojené s ich záväzkami vyplývajúcimi zo zákonnej záruky voči zákazníkovi v prípade nárokov vyplývajúcich z chyby výrobku spoločnosti Yamaha.

2.2 Dátum začiatku záruky

Všetky výrobky (vrátane odnímateľnej batérie EV) musia byť pred maloobchodným predajom alebo pri ňom autorizovaným predajcom zaregistrované v systémoch spoločnosti Yamaha, aby sa nastavil správny dátum začiatku záruky. Registrácia výrobku znamená nasledujúce:

- 2.2.1 Umožňuje spoločnosti Yamaha udržiavať záznam zákazníkov, ktorý je nevyhnutný v prípade stiahnutia z trhu súvisiaceho s bezpečnosťou.
- 2.2.2 Potvrďuje povinnosti vášho obchodného zastúpenia podľa vašej zmluvy so spoločnosťou Yamaha.
- 2.2.3 Informuje spoločnosť Yamaha o maloobchodnom predaji, čo môže ovplyvniť výhody, ktoré dostávate podľa programov na stimuláciu predaja.
- 2.2.4 Informuje spoločnosť Yamaha o dátume registrácie, o dni predaja výrobku prvému zákazníkovi. Rovnaké podmienky platia pre predvádzateľov autorizovaného predajcu.
- 2.2.5 Informuje spoločnosť Yamaha o dátume začiatku plynutia záruky, dni odovzdania výrobku prvému zákazníkovi, tzv. „odovzdanie kľúča“. To zahŕňa aj predvádzateľov autorizovaného predajcu.
- 2.2.6 Odomyká riadiacu jednotku pre registrovanú jednotku PTW.

POZNÁMKA: Čas medzi úkonmi uvedenými v bode 2.2.4 a bode 2.2.6 nemôže byť dlhší ako 14 kalendárnych dní.

2.3 Krytie

Spoločnosť Yamaha sa stará o nasledujúce úlohy a preberá zodpovednosť za predpokladu, že bola vystavená reklamácia zákazníka a autorizovaný predajca a zákazník si tiež splnili svoje povinnosti a splnili stanovené podmienky YMFV:

- 2.3.1 Spoločnosť Yamaha poskytuje obmedzenú záruku na nové výrobky, ktoré distribuuje, ak ich autorizovaný predajca zaregistruje na používanie v Európe.
- 2.3.2 Spoločnosť Yamaha uhradí svojim autorizovaným predajcom náklady na prácu a poskytne náhradné FoC, ak to umožňuje zákon, na opravu porúch, ktoré spoločnosť Yamaha vyhodnotí ako výrobné chyby materiálu a spracovania počas stanovenej záručnej doby, a to bez ohľadu na akúkoľvek zmenu vlastníctva výrobku(-ov).
- 2.3.3 Zaisťuje, že vyhlásenie o obmedzenej záruke bude k dispozícii pred, počas a po procese predaja zákazníkovi s vysvetlením krytia a výluk, spolu s príslušným časovým rámcom krytia.
- 2.3.4 Spoločnosť Yamaha si vyhradzuje právo uskutočniť konečné rozhodnutia o všetkých záručných požiadavkách predložených autorizovanými predajcami.
- 2.3.5 Záruka na diely použité na odstránenie poruchy na výrobku sa skončí v deň skončenia záruky na výrobok

Podrobné informácie týkajúce sa krytia pre výrobok a jeho výnimky: Príloha 3.

2.4 Podmienky pre krytie

- 2.4.1 Výrobok(-ky) majú originálne identifikačné značky výrobcu.
- 2.4.2 Diel, ktorá sa má vymeniť, je súčasťou originálnej výbavy výrobku.
- 2.4.3 Zákazník môže predložiť dôkaz o tom, že jeho povinnosti uvedené v príručke majiteľa pre konkrétny výrobok alebo v príručke/návode na montáž konkrétneho dielu boli splnené.
- 2.4.4 Opravy a/alebo výmeny vykoná autorizovaný predajca podľa špecifikácií spoločnosti Yamaha.
- 2.4.5 Doklady o vykonaných prácach údržby sa uchovávajú a sú k dispozícii. Dôkazom údržby môže byť digitálny servisný záznam spoločnosti Yamaha, brožúra Údržba výrobku alebo faktúra za opravu/údržbu.
- 2.4.6 V prípade podozrenia na prítomnosť chyby čo najskôr predložte výrobok alebo diel(-y) autorizovanému predajcovi.
- 2.4.7 Musí vedieť preukázať maloobchodný predaj vo forme faktúry v okamihu, keď autorizovaný predajca nedokáže skontrolovať dátum začatia plynutia záruky prostredníctvom systému YMPULSE alebo vlastného správneho systému.

2.5 Záručné krytie pri cestovaní po Európe

Záruka na výrobok je globálna a spoločnosť Yamaha má komplexnú servisnú sieť na riešenie tohto záručného produktu. Každý autorizovaný predajca môže vykonať záručné opravy, a to aj v prípade, keď výrobok zákazníka pochádza z iného trhu.

Cestovanie po Európe alebo mimo Európy:

Za normálnych okolností, ako ich definuje spoločnosť Yamaha, sa od žiadneho zákazníka nebude vyžadovať, aby platil za akékoľvek záručné opravy vykonané autorizovaným predajcom. V prípade potreby môžete kontaktovať vášho distribútora, aby ste sa uistili, že s akoukoľvek poruchou nášho výrobku alebo dielu(-ov) zahraničného zákazníka sa bude zaobchádzať rovnakým spôsobom ako v prípade vášho miestneho zákazníka.

2.6 Výluky z krytia

V nasledujúcom prípade sa YMFV nebude vzťahovať na žiadne opravy alebo výmeny, ktoré sú potrebné ako priamy dôsledok:

- 2.6.1 Prax používania komponentov odstránených z iného výrobku(-ov), bez ohľadu na to, či je to z dôvodu nedostupnosti dielov, diagnostike nahradením alebo z iného dôvodu, nie je povolená.
- 2.6.2 Úpravy alebo aktualizácie výrobku(-ov) a dielu(ov) a problémy a poruchy tým spôsobené.
- 2.6.3 Bežná údržba a pravidelné kontroly a diel(-y) použité pri týchto činnostiach a škody vzniknuté v dôsledku týchto činností.
- 2.6.4 Škody spôsobené nesprávnym používaním na iný ako pôvodne navrhnutý alebo určený účel.
- 2.6.5 Škody spôsobené používaním pri pretekoch, rally alebo iných podobných súťažných športoch.
- 2.6.6 Škody spôsobené zásahom vyššej moci, požiarom, zrážkou alebo nehodou.
- 2.6.7 Škody spôsobené inštaláciou dielu(-ov), ktoré nie sú originálne, autentické alebo výslovne schválené spoločnosťou Yamaha.
- 2.6.8 Škody spôsobené nesprávnou prepravou alebo skladovaním ktorýmkoľvek iným subjektom, než je logistický partner spoločnosti Yamaha
- 2.6.9 Spoločnosť Yamaha nenesie zodpovednosť za stratu času, možnosti použitia, náklady na prepravu, nepríjemnosti alebo akékoľvek náhodné alebo následné škody, pokiaľ miestne právne predpisy neustanovujú inak.

YMFV už viac nebude platiť, ak:

- 2.6.10 Boli poskytnuté informácie, že výrobok bol odcudzený alebo odpísaný poisťovňou.

2.7 Opotrebovateľné časti a spotrebný materiál

Diel(y), ktoré počas používania jednotky podliehajú opotrebovaniu. Na tento diel(y) sa nevzťahuje záruka. Môže sa stať, že takéto diely sú potrebné pri záručnej oprave výrobku. V takom prípade môžu byť tieto diely zahrnuté do uplatneného záručného nároku. Vyžaduje sa predchádzajúci súhlas spoločnosti Yamaha.

2.7.1 Opotrebovateľné položky

- Všetky žiarovky.
- Klinové remene, hnací pás (pre snežné skútre), hnacie remene a ozubené kolesá.
- Hnacia reťaz a ozubené kolesá.
- Vyvažovanie kolesa.
- Pneumatiky. Spoločnosť Yamaha postupuje záruku výrobcu originálnych pneumatík na zákazníka. Autorizovaný predajca musí vyriešiť všetky problémy v mene zákazníka u zástupcu výrobcu pneumatík.
- Úpravy zahŕňajú najmä, ale nielen: Celé svetelné vybavenie, páky, sedlo(-á), odpruženie, emisný/palivový systém a káble.
- Termostat.
- Brzdové doštičky, brzdové čeluste, brzdové kotúče, spojkové lamely a všetky ďalšie komponenty súvisiace s trením nie sú kryté zárukou, ak je výmena spôsobená opotrebovaním, ale sú kryté zárukou za výrobné chyby po dobu trvania YMFV.
- Poškodenie lakovaných dielov spôsobené nárazom kamienkov alebo iných predmetov.

2.7.2 Spotrebné diely

- Oleje a mazivá*
- Olejové a vzduchové filtre
- Zapaľovacie sviečky
- Nemrznúca zmes (chladiaca kvapalina)*
- Prísady do palív
- Palivo
- Brzdová kvapalina*
- Olejové tesnenie prednej vidlice
- Výrobky YAMALUBE Careline alebo podobné výrobky od konkurencie
- Dielenské drobné predmety, ako sú čistiace prostriedky atď.

(*): Náklady na mazacie oleje, brzdové/ spojkové kvapaliny a chladiace kvapaliny použité počas záručnej opravy sú nárokovateľné. Ako náhradné kvapaliny sa akceptujú iba kvapaliny YAMALUBE. Reklamácie by mali odrážať sumu uvedenú v servisnej príručke pre konkrétny výrobok.

2.8 Koniec obdobia krytia

Môže sa stať, že zákazník nahlási v rámci záručnej doby záručnú chybu, ktorá sa nedá opraviť alebo vyriešiť skôr, ako uplynie záručná doba. V takýchto prípadoch je potrebné informovať spoločnosť Yamaha, aby sa zabezpečilo, že nárok bude stále akceptovateľný na posúdenie.

2.9 Typy nárokov

Pred uplatnením nároku je dôležité určiť povahu problému alebo poruchy. Výrobok môže mať problém alebo poruchu v rôznych fázach svojho životného cyklu. Aby sa zabezpečila správna analýza základnej príčiny a rýchle vykonanie opatrení, spoločnosť Yamaha sa rozhodla rozdeliť YMFV na tri rôzne typy nárokov.

Každý typ nároku predstavuje konkrétnu fázu:

- 2.9.1 Poškodené pri preprave (DT): Autorizovaný predajca dostane poškodený výrobok. Tento typ nárokov generuje údaje o výkone prepravcu medzi spoločnosťou Yamaha a príjemcom. Pre príjemcu je preto nevyhnutné skontrolovať každý výrobok v okamihu, keď jej prepravca dodá výrobok.

POZNÁMKA: Nevykonanie kontroly výrobku pri dodaní a uplatnenie väd po viac ako 7 dňoch od dátumu dodania bude mať za následok zamietnutie nároku a/alebo potenciálne zrušenie predchádzajúcich schválených nárokov.

- 2.9.2 Nárok na nulový počet najazdených kilometrov (ZM): Pri kontrole pred dodaním (PDI) autorizovaný predajca poznačí poruchu(-y) alebo chýbajúce základné diely, ktoré bránia správnej, bezpečnej alebo zákonom požadovanej funkcii výrobku.

Výluky:

- Používateľská príručka v nesprávnom jazyku alebo nezodpovedajúca špecifikácii výrobku. Toto je závada súvisiaca s predajom, a preto je potrebné ju pre správne vyriešenie adresovať predajnému oddeleniu distribútora.
- Chyby originálneho príslušenstva, odevov alebo noviniek, ktoré sú súčasťou výrobku alebo sú súčasťou dodávky výrobku zákazníkovi, sú nárokované podľa kapitoly: *Záruka na diely a príslušenstvo (Záruka P&A)*

- 2.9.3 Normálny nárok/Záručné krytie pre zákazníka (NC): Zákazník alebo autorizovaný predajca výrobok používa a odhalí poruchy, ktoré bránia jeho správne a/alebo bezpečnému fungovaniu. Chyby originálneho príslušenstva, odevov alebo noviniek, ktoré sú súčasťou výrobku, sú nárokované podľa kapitoly: *Záruka na diely a príslušenstvo (Záruka P&A)*

2.10 Predchádzajúce schválenie

Niektoré opravy, ktoré sú uvedené nižšie, si pred vykonaním určitých opráv vyžadujú predchádzajúce schválenie distribútora. Bez získania predchádzajúceho súhlasu bude záručný nárok zamietnutý. Opravy, ktoré si vyžadujú predchádzajúce schválenie:

- 2.10.1 Nároky zo škôd pri preprave, ktorých odhadovaná hodnota je 2500 Eur alebo viac.
- 2.10.2 Tam, kde je to uvedené v technickej dokumentácii (*Bulletiny a časopisy predajcov na portáli služieb*).
- 2.10.3 Výmena hlavných dielov, ako napr. motory a rámy, alebo opravy, pri ktorých sa hodnota nároku bude blížiť, bude sa rovnať alebo bude vyššia ako maloobchodná hodnota výrobku v čase poruchy.
- 2.10.4 Náhradné diely nie sú k dispozícii od spoločnosti Yamaha ani od iných autorizovaných predajcov, aby sa dala vykonať cenovo efektívna oprava.

2.11 Podanie reklamácie

Všetky reklamácie musia byť podané spoločnosti Yamaha pred dokončením opravy výrobku, aby sa umožnil príjem dielu(-ov) potrebných na záručnú opravu. Reklamácie musia byť presné a podporené záznamami predajcu a sťažnosťou zákazníka. Ak je na výrobku viac ako len jedna chyba, každá chyba musí byť reklamovaná osobitne. Viaceré chyby v jednom nároku budú odmietnuté.

2.12 Reklamované diely

- 2.12.1 Po schválení nároku sa spoločnosť Yamaha stane vlastníkom reklamovaného dielu(-ov). Nárokujúca strana je povinná označiť a uskladniť reklamovaný diel(y) v obale náhradného dielu na dobu 90 dní. Tento štítok by mal uvádzať: Číslo kartónovej škatule alebo číslo VIN, číslo nároku uvedené v systéme YMPULSE a dátum uplatnenia nároku.
- 2.12.2 Spoločnosť Yamaha môže požadovať vrátenie určitých reklamovaných dielov na účely ich analýzy. V takýchto prípadoch nárokujúca strana obdrží e-mailom, telefonicky alebo prostredníctvom systému YMPULSE žiadosť o vrátenie dielov, s podrobným uvedením dielov potrebných pre rýchle vrátenie. Nárokujúca strana je povinná vrátiť nárokované diely v pôvodnom obale náhradného dielu do 30 dní alebo v určenom čase. Nárok bude zamietnutý a stornovaný, ak diely nebudú doručené do 30 dní alebo v určenom čase.
- 2.12.3 Poznámka: Skladovanie, vracanie alebo šrotovanie dielov a likvidácia kvapalín musí byť vykonávaná v súlade s miestnymi predpismi na ochranu životného prostredia.

2.13 Zamietnutie nároku

- 2.13.1 Ak poskytnuté informácie a/alebo postup vrátenia dielu(-ov) nie sú v súlade s týmito zásadami, hodnota nároku bude odpočítaná. Ak spoločnosť Yamaha požiadala o vrátenie reklamovaných dielov na účely ich analýzy: Diely môžu byť vrátené nárokujúcej strane.
- 2.13.2 Ak autorizovaný predajca považuje zamietnutie nároku za neoprávnené, môže podať žiadosť o jeho obnovenie. Autorizovaný predajca musí kontaktovať distribútora. S dielmi a dokumentmi sa musí manipulovať podľa pokynov distribútora.
- 2.13.3 Diely, ktoré boli odmietnuté a vrátené nárokujúcemu autorizovanému predajcovi, nesmú byť účtované zákazníkovi.
- 2.13.4 Odmietnutie nároku sa oznámi autorizovanému predajcovi prostredníctvom systému YMPULSE alebo portálu predajcu v danej krajine.

2.14 Autorizovaná opravovňa

Len autorizovaní predajcovia dostanú plnú technickú podporu od spoločnosti Yamaha a budú vykonávať záručné činnosti podľa podmienok YMFV. Títo autorizovaní predajcovia musia zákazníkovi poskytovať bezplatnú technickú podporu v mene spoločnosti Yamaha.

2.15 Informácie o nároku

Aby ste porozumeli minimálnym informáciám potrebným od autorizovaného predajcu pre správne posúdenie nároku: pozrite si príručku YMPULSE.

2.16 Reklamačné systémy

Autorizovaný predajca uplatňuje každú záruku prostredníctvom oficiálneho intranetového systému spoločnosti Yamaha: YMPULSE. Systém YMPULSE obsahuje príručku s vysvetlením, ako môže autorizovaný predajca používať systém na reklamáciu výrobkov spoločnosti Yamaha. Zamestnanci distribútora vyhodnocujú reklamácie od predajcu v systémoch YMPACT a YMPULSE.

Príručky podpory pre systém YMPULSE nájdete na nasledujúcom mieste:

- 2.16.1 Príručka systému YMPULSE pre autorizovaného predajcu (skopírujte odkaz do prehliadača):

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

2.17 Diagnostika

- 2.17.1 Každý chybový kód, ktorý zobrazí diagnostický systém počas bežnej diagnostiky, musí byť uvedený na objednávke na opravu a uložený ako digitálny záznam v diagnostickom nástroji spoločnosti Yamaha (YDT).
- 2.17.2 Uvedené paušálne časy opráv zahŕňajú primeraný čas na diagnostiku. Dodatočný čas na diagnostiku si možno nárokovať prostredníctvom vyhradeného kódu pracovnej úlohy v okamihu, keď bolo potrebné použitie nástroja YDT. Dôkaz o tomto použití nástroja YDT je potrebné uschovať a musí byť odovzdaný distribútorovi, ak si ho vyžiada za účelom správneho posúdenia nároku.
- 2.17.3 Dynamické testovanie (*cesta/testovacia lavica/valcová brzda/okruh*) nie je možné nárokovať v rámci záruky, pokiaľ to vopred výslovne neschválila spoločnosť Yamaha.

2.18 Opakované opravy

Za opakované opravy u toho istého autorizovaného predajcu zapríčinené chybným spracovaním, zlou diagnostikou alebo nesprávnymi technikami opravy, ktoré nie sú priamo sankcionované spoločnosťou Yamaha, zodpovedá opravovňa a nemôžu byť nárokované v rámci záruky. Budú mať za následok odmietnutie predchádzajúcich schválených nárokov.

2.19 Paušálne sadzby, kódy pracovných úloh a skupiny pracovných úloh

Refundácia prác na záručných opravách je založená na výbere kódov pracovných úloh a skupín pracovných úloh vykonaných v programe YMPULSE alebo portáli predajcu v danej krajine a vypočítaných pomocou vašej schválenej sadzby za práce na záručných opravách. Paušálna sadzba uvedená pre každú pracovnú úlohu zahŕňa všetky operácie potrebné na dokončenie tejto pracovnej úlohy. Napríklad: kód pracovnej úlohy pre výmenu kľukového hriadeľa bude obsahovať čas na demontáž motora, normálne vyčistenie, demontáž tesnenia a opätovnú montáž. Rovnako tak kód pracovnej úlohy pre výmenu tela škrtiacej klapky obsahuje aj synchronizáciu. Príloha 2 obsahuje príslušné zoznamy kódov pracovných úloh a kódov skupín pracovných úloh.

2.20 Opravy u subdodávateľov/externé opravy

Má sa za to, že na efektívne vykonanie niektorých opráv môže byť potrebné využitie služieb špecializovaných subdodávateľov. Ak je potrebné vykonať opravy subdodávateľmi, musia byť zohľadnené nasledujúce faktory:

- 2.20.1 Subdodávateľ musí vykonať záručnú opravu podľa príslušných pokynov na opravu od spoločnosti Yamaha.
- 2.20.2 Náklady na opravu požadované subdodávateľom nesmú prekročiť sumu nákladov, ktoré by vznikli, ak by opravu vykonal autorizovaný predajca s dielom(-mi).
- 2.20.3 Iné než originálne diely je možné použiť iba po písomnom súhlase spoločnosti Yamaha.
- 2.20.4 Všetky kópie faktúr alebo príslušných dokumentov od subdodávateľa musia byť priložené k záručnej reklamácií v systéme YMPULSE a nahrané ako príloha(-y).

2.21 Sadzba práce

Autorizovanému predajcovi budú refundované náklady na prácu na základe sadzby práce stanovenej v YMFV a paušálnych sadziieb spoločnosti Yamaha. Konkrétna sadzba práce YMFV je určená a oznámená distribútorom špecifickým pre daný trh.

2.22 Špeciálne edície spoločnosti Yamaha a konverzie medzi podnikmi

Špeciálne edície Yamaha: Chyby dielov, ktoré sú súčasťou štandardnej špecifikácie výrobku, je možné reklamovať prostredníctvom týchto zásad YMFV. Ako referencia sa používa katalóg dielov v elektronickom systéme dielov YPEC, čo znamená, že diel(-y) sú uvedené v katalógu dielov konkrétneho výrobku.

Diel(-y) použité na prestavbu výrobku na špeciálnu edíciu spoločnosti Yamaha, ktoré nie sú uvedené v katalógu dielov, musia byť reklamované prostredníctvom *záručného programu P&A*.

Konverzie medzi podnikmi: Postup reklamácie je rovnaký ako v prípade špeciálnych edícií Yamaha, s výnimkou porúch spôsobených komponentmi alebo prácou pochádzajúcou lokálne, zo strany zodpovedného distribútora. Za nároky vyplývajúce z komponentov a/alebo práce z lokálnych zdrojov zodpovedá výlučne distribútor.

3. Záruka na diely a príslušenstvo (Záruka P&A)

3.1 Čo je záruka P&A

Doplňok YMFV, ktorá sa vzťahuje na diely dodávané ako originálne vybavenie pri zakúpení výrobku, existuje samostatný záručný proces pre diel(y) zakúpené ako samostatná položka zákazníkom od autorizovaného predajcu alebo prostredníctvom elektronického obchodu.

Záruka na diely a príslušenstvo (záruka P&A) je súhrnný názov pre záruku na diel(y) a proces vrátenia dielov, ktoré vyrába a/alebo používa spoločnosť Yamaha. Spoločnosť Yamaha sa rozhodne nahradiť autorizovanému predajcovi a distribútorovi náklady spojené s ich záväzkami vyplývajúcimi zo zákonnej záruky voči zákazníkovi v prípade nárokov priamo vyplývajúcich z chýb dielov.

DÔLEŽITÉ:

Zásady uvedené v kapitole 1; *Továrenská záruka Yamaha Motor (YMFV)* sa vzťahuje aj na záruku na diely. Táto kapitola vysvetľuje rozdiely medzi zárukou P&A a kapitolou 1; *Továrenská záruka Yamaha Motor (YMFV)*.

3.2 Záruka na diel(-y)

Krytie záručných reklamácií spoločnosťou Yamaha na diel(-y), ktoré začína v mieste maloobchodného predaja koncovému zákazníkovi.

3.3 Proces vrátenia dielov:

Krytie Yamaha pri činnostiach týkajúcich sa vracania dielov v prípade:

- úplne chýbajúceho objednaného dielu(-ov),
- chýbajúcich jednotlivých dielov,
- poškodenia dielu(-ov) pri preprave,
- omylom/nesprávne objednaného dielu(-ov).

3.4 Typy nárokov, krytie a požiadavky:

Záruka na diely, ako aj proces vracania dielov používajú jedinečné typy reklamácií na identifikáciu typu problému(-ov), s ktorými sa oprávnená strana stretne, čo zaisťuje správne a rýchle následné opatrenia a včasnú realizáciu preventívnych opatrení.

Podstata: Každý typ reklamácie môže mať inú hlavnú príčinu reklamovanej poruchy (*logistika, kvalita, obal, dizajn atď.*), a preto si vyžaduje odlišný prístup k definovaniu potrebných preventívnych opatrení. **Záručné krytie sa líši podľa typu nároku, ako aj od požiadaviek podľa typu nároku.**

DÔLEŽITÉ: **Typy nárokov, krytie dielov a ich podmienky sú vysvetlené v prílohe 3**

3.5 Požiadavky na refundáciu práce P&A:

Pri uplatnení nároku musí predajca predložiť nasledujúcu evidenciu:

- Originál faktúry od autorizovaného predajcu, na ktorej je uvedené číslo reklamovaného dielu, náklady na prácu s týmto dielom/príslušenstvom a informácie o jednotke. Skutočná práca je to, čo sa fakturuje zákazníkovi, alebo
- Nová faktúra predajcu maloobchodnému zákazníkovi, ktorá predstavuje opravu reklamovaného dielu. Na faktúre je uvedené číslo reklamovaného dielu, náklady na prácu s týmto dielom/príslušenstvom a informácie o jednotke. Skutočná práca fakturovaná zákazníkovi je 0 € alebo
- Interná faktúra predajcu medzi predajným a servisným oddelením, na ktorej je uvedené číslo reklamovaného dielu, náklady na prácu s daným dielom/príslušenstvom a informácie o jednotke. Uvádza sa skutočná práca, ktorá sa interne fakturuje.
- Faktúra od autorizovaného predajcu nie je k dispozícii: Sken pracovnej objednávky autorizovaného predajcu, v ktorej je uvedené číslo reklamovaného dielu, náklady na prácu s týmto dielom/príslušenstvom a informácie o jednotke
- Číslo VIN opravenej jednotky (ak je to uplatniteľné)

3.6 Zamietnutie nároku

V prílohe 4 nájdete záruku na diely a hodnotiace kritériá procesu odmietnutia dielov použité a oznámené prostredníctvom našich oficiálnych reklamačných systémov a tokov.

4. Elektronický obchod

Tieto zásady sa zameriavajú výlučne na časť záruka P&A v elektronických obchodoch. Pretože sa jedná o iné médium predaja dielov, procesy súvisiace s vracaním dielov sú odlišné, ale celkové krytie a požiadavky sú vysvetlené v súlade s kapitolou 3. Záruka na diely a príslušenstvo (Záruka P&A).

4.1 Záručné reklamácie a elektronický obchod

Záručné reklamácie vybavuje autorizovaný predajca. Zákazník je povinný kontaktovať autorizovaného predajcu, pričom spoločnosť Yamaha odporúča kontaktovať rovnakého autorizovaného predajcu, ktorého si zákazník vybral v čase on-line nákupu a predložiť mu reklamáciu. Autorizovaný predajca vybaví reklamáciu rovnako ako všetky ostatné reklamácie P&A.

4.2 Proces vrátenia dielov a elektronický obchod

Zákazník má zákonné právo na vrátenie veci. Lehota je rovnaká ako tá, ktorá je uvedená v kapitole 1. Zákonná záruka. V prípade vrátenia tovaru zákazník vybaví záležitosť prostredníctvom webovej stránky elektronického obchodu. Tovar bude odoslaný späť distribútorovi a distribútor posúdi, či bol tovar vrátený z platného dôvodu, a prijme alebo odmietne vrátený tovar.

Platné dôvody pre vrátenie tovaru sú:

- Zákazník si objednal nesprávny výrobok.
- Zákazník si objednal nesprávnu veľkosť.
- Produkt už nie je potrebný a nebol používaný.
- Zákazník dostal tovar s chybou a tovar nebol používaný.
- Ďalšie dôvody uvedené zákazníkom a potvrdené distribútorom.

Vrátenie tovaru nebude akceptované v prípade, že:

- Dielom(-mi) sú tovary súvisiace s olejom.
- Existuje dôkaz o používaní tovaru zákazníkom a tovar už nie je v úplne novom stave.
- Tovar bol v držbe zákazníka dlhšie ako počet dní stanovený ako maximálna doba, ako je uvedené v informáciách v kapitole 1.1.

5. Brožúra predajcu

Spoločnosť Yamaha je známa svojím vysokým štandardom kvality, a to všetko preto, aby zabezpečila, že zákazník dostane produkt alebo diel(-y), ktoré sa bezpečne obsluhujú a sú v súlade s príslušnými predpismi. Pravidelné kontroly kvality sa vykonávajú prostredníctvom kontrol po skončení procesu výroby, analýz záručných údajov a oznámení od zákonných a/alebo regulačných subjektov s cieľom zabezpečiť vysoký štandard. To niekedy vedie k nápravným opatreniam potrebným pre výrobky alebo diely na trhu, ktoré spoločnosť Yamaha oznamuje každému autorizovanému predajcovi prostredníctvom brožúry predajcu.

Podrobnosti uvedené v tomto komunikačnom nástroji sa týkajú hlavnej príčiny nápravných opatrení, riešenia, dotknutého sortimentu produktov alebo dielov, ako aj uvedeného záručného krytia.

5.1 Brožúra predajcu pre zvolávacie akcie

Poruchy, ktoré majú potenciálny dopad na bezpečnosť zákazníka alebo sú v rozpore s predpismi. Spoločnosť Yamaha bude plne podporovať kódexy postupov koncipované v akýchkoľvek štátnych právnych predpisoch alebo uznávaných národných združeniach výrobcov, ktoré sa vzťahujú na zvolávacie akcie výrobkov/dielov.

Ak takáto legislatíva alebo kódexy postupov neexistujú, musia sa prijať príslušné opatrenia na zabezpečenie okamžitej nápravy všetkých výrobkov a dielov dotknutých chybou súvisiacou s bezpečnosťou, a to bez ohľadu na vek alebo počet najazdených kilometrov výrobku alebo dielu(-ov).

5.1.1 Oznámenie o stiahnutí z trhu pre predajcov

Distribútori sú povinní pripraviť a vydať brožúru predajcu, ktorá bude predstavovať obsah správy o opatreniach prijatých spoločnosťou Yamaha, preložených do jazyka zrozumiteľného pre autorizovaných predajcov. Toto poskytne autorizovaným predajcom oficiálne oznámenie o zvolávacej akcii, vrátane všetkých podrobností o príslušných výrobkoch alebo jeho dieloch, potrebnej práci a postupoch riešenia záručnej reklamácie. Od januára 2020 sa autorizovanému predajcovi popri refundácii sadzby ceny práce podľa YMFW refunduje aj kompenzácia za vybavovanie zákazníka v dĺžke 0,3 hodiny, aby sa kompenzoval čas a úsilie autorizovaného predajcu pri kontaktovaní a upozorňovaní príslušných zákazníkov na opravu ich výrobku alebo výmenu jeho dielu. A to všetko za účelom zabezpečenia, že ako spoločnosť Yamaha urobíme maximum pre vyriešenie potenciálneho problému. Tento poplatok je začlenený do celkovej refundácie sadzby ceny práce.

5.1.2 Oznámenie o stiahnutí z trhu pre zákazníka

V prípade dotknutého výrobku: Distribútor(-i) zašlú na poslednú známu adresu vlastníka výrobku oznámenie (o stiahnutí z trhu) s vysvetlením problému a výzvou, aby si čo najskôr dohodli stretnutie s autorizovaným predajcom. Tým sa zaistí, že potrebné kontroly alebo opravy budú vykonané v čo možno najkratšom čase.

Na väčšine trhov je potrebné, aby sa distribútor obrátil na miestny úrad so žiadosťou o získanie aktuálnych kontaktných údajov zákazníka s dotknutým výrobkom(-ami).

V prípade dotknutého dielu(-ov): Autorizovaný predajca týchto dielov dostane od distribútora pokyn, aby kontaktoval zákazníka, ak na miestnom úrade nie sú k dispozícii žiadne údaje o zákazníkovi daného dielu(-ov).

5.2 Reklamačné postupy

Reklamácie sa musia podávať v súlade s pokynmi uvedenými v brožúre predajcu. To umožňuje spoločnosti Yamaha monitorovať priebeh a plniť si oznamovaciu povinnosť o stave kampane továrenskej úpravy príslušným orgánom. Spoločnosť YMENV preberá zodpovednosť za nastavenie záručného systému podľa pokynov uvedených v tejto brožúre predajcu.

Nastavenie systému:

1. Priama (zvolávacia) akcia: Príslušné čísla VIN v prípade dotknutého výrobku(-ov) sú v systéme YMPULSE zvýraznené červenou farbou, a to spolu s určenou (vopred vyplnenou) reklamačnou ponukou, aby autorizovaný predajca začal s riešením problému čo možno najskôr.

5.3 Náhradné diely

Diely, ktoré boli dodané špeciálne na stiahnutie z trhu alebo podmienenú akciu, sa nesmú použiť na žiadny iný typ opravy.

5.4 Povinnosti autorizovaného predajcu

Ako autorizovaný predajca ste prepojavacím článkom medzi trhom a centrom záručného systému. Máte zodpovednosť zo záruky voči zákazníkovi a voči spoločnosti Yamaha. Keď pripravujete výrobky a ich diely na predaj, registrujete výrobky na účely aktivácie záruky a v prípade potreby poskytujete (záručný) servis, máte zásadné postavenie v zákazníckom servise a spokojnosti zákazníka, ako je to vysvetlené v procesoch prijímania zákazníkov po predaji a v základných európskych normách (BES). Váš distribútor vás môže informovať, ako tieto dokumenty získať.

Kvalita záručných prác a včasné podávanie záručných reklamácií pomáha spoločnosti Yamaha napredovať pri zlepšovaní kvality výrobkov a dielov.

Všetci príslušní pracovníci vášho servisného oddelenia musia byť oboznámení s obsahom tejto príručky záručnej politiky.

Všeobecným pravidlom je, že záručné opravy sa musia vždy uskutočňovať najefektívnejším spôsobom z hľadiska nákladov a v súlade so zákonnými záväzkami, so zreteľom na spokojnosť zákazníka a tak, aby sa zaistila integrita všetkých reklamácií predložených spoločnosti Yamaha. Pri plnení týchto požiadaviek musia autorizovaní predajcovia dodržiavať pokyny uvedené v tejto kapitole.

5.5 Nastavenie výrobku/kontrola pred dodaním (PDI)

Výrobok sa nastavuje podľa pokynov uvedených v montážnej príručke konkrétneho výrobku. PDI sa vykonáva pred dodaním nového výrobku zákazníkovi. Odporúčame odovzdať jednu kópiu zákazníkovi a jednu si ponechať pre vlastnú administratívu ako dôkaz o úspešne vykonanej PDI.

5.6 Dodanie nového výrobku(-ov) a dielu(-ov)

Funkcie výrobku, záručné podmienky a schéma údržby výrobku musia byť vysvetlené koncovému zákazníkovi. Tiež je dôležité venovať pozornosť príležitosti predáť YMEW. Ak si zákazník zvolí túto predĺženú záruku, je to pre neho dodatočné poistenie, čo je vhodné aj zdôrazniť. To isté platí pre všetky ďalšie výhody, ktoré môžete ponúknuť.

V mieste predaja dielov: Pred dokončením predaja poskytnite zákazníkovi informácie o mzdových nákladoch na inštaláciu alebo montáž. Vysvetlite mu jednotlivé a všetky pokyny týkajúce sa dielu(-ov), SÚPRAVY alebo BALENIA.

5.7 Personál autorizovaného predajcu:

- Zamestnanec dielne: Každá osoba musí byť certifikovaným technikom I. úrovne. Jedna osoba musí byť certifikovaným technikom II. úrovne, aby zabezpečila riadnu záručnú diagnostiku a opravu.
- Pre všetky práce súvisiace s EV musí byť jedna osoba vyškolená na úroveň Yamaha NPCWA (alebo, ak sa uplatňujú miestne normy, na ekvivalent úrovne NPCWA).
- Personál zapojený do činností spojených so zárukou má prístup k nasledujúcim aktuálnym publikáciám spoločnosti Yamaha a zodpovedá za ich úplné pochopenie:
 - Táto príručka záručnej politiky.
 - Zverejnené plánované časy opráv (tabuľky s paušálnymi sadzbami).
 - Uverejnená technická literatúra (brožúry predajcu/brožúry servisného portálu/servisná príručka/montážna príručka/príručka majiteľa).
 - Príručku k systému YMPULSE.
 - Kontaktné údaje distribútora.

5.8 Kvalita opravy

- Udržiavajte inventár špeciálneho náradia a vybavenia spoločnosti Yamaha podľa špecifikácií spoločnosti Yamaha za účelom dokončenia všetkých druhov údržby alebo opráv.
- Zaistite, aby sa pri (záručných) opravách a údržbe používali iba diely spoločnosti Yamaha.
- Za kvalitu ich spracovania zodpovedá autorizovaný predajca.
- Autorizovaný predajca musí postupovať podľa postupu opravy spoločnosti Yamaha v súlade so servisnou príručkou konkrétneho výrobku.

5.9 Spätná väzba alebo vstup trhu

Autorizovaní predajcovia musia okamžite upozorniť spoločnosť Yamaha, ak zistia poruchy, o ktorých sa domnievajú, že by mohli viesť k riziku vzniku škody na majetku alebo zraneniu osôb, prípadne spôsobiť, že výrobok alebo diely budú v rozpore so zákonom.

Autorizovaní predajcovia sú povinní postúpiť podrobnosti o identifikovaných výrobkoch s celkovou stratou spoločnosti Yamaha.

Všetky výrobky alebo diely, ktoré sú vo vlastníctve zákazníka alebo autorizovaného predajcu, bez ohľadu na krajinu pôvodu, musia byť skontrolované v čase rezervácie opravy alebo údržby, aby bolo možné identifikovať každú brožúru predajcu o zvolávacej akcii, ako je to uvedené v kapitole 5.

Autorizovaní predajcovia sú povinní vykonať práce identifikované v brožúre predajcu o zvolávacej akcii, ako je to uvedené v kapitole 5, predtým, ako výrobok alebo diel opustí predajňu. V závislosti od súvisiacej záručnej doby, musia byť práce vykonané pre zákazníka bezplatne a záručné reklamácie musia byť zodpovedajúcim spôsobom predložené.

Všetky nepredané nové a použité výrobky alebo diely na sklade musia byť skontrolované a všetky príslušné brožúry predajcu o zvolávacej akcii, ako je to uvedené v kapitole 5, musia byť skontrolované pred odovzdaním zákazníkovi.

Ak výrobky alebo diely už boli prevedené na iného distribútora alebo autorizovaného predajcu, je povinnosťou pôvodného príjemcu informovať nasledujúceho príjemcu o tom, že na výrobku alebo dieloch je pred ich predajom potrebné vykonať kontrolu podľa brožúry predajcu o zvolávacej akcii, ako je to uvedené v kapitole 5.

5.10 Zodpovednosť

Autorizovaný predajca sa zaväzuje a týmto prehlasuje, že pri uplatnení reklamácie skutočne vykonal záručnú opravu podľa reklamácie. Reklamované diely budú po uplynutí retenčnej doby zlikvidované, aby ich nebolo možné použiť alebo vrátiť na trh. Autorizovaný predajca je zodpovedný za akýkoľvek problém, ktorý môže vyplývať z neoprávnených reklamácií alebo manipulácie s dielmi.

Autorizovaný predajca sa zaväzuje, že podaním žiadosti o reklamáciu v rámci zvolávacej akcie skutočne vykonal úpravu podľa pokynov v brožúre predajcu o zvolávacej akcii.

6. Záručný audit

Je v najlepšom záujme autorizovaných predajcov a spoločnosti Yamaha, aby boli záručné činnosti riadené účinným a efektívnym spôsobom. Dôvodom nie je len snaha o zabezpečenie plynulého fungovania procesu uplatňovania záruky. Zároveň ide o kľúčový faktor pre dosiahnutie príslušných cieľov z hľadiska kvality, čo zasa prispieva k vyššej spokojnosti zákazníkov.

Spoločnosť Yamaha stanovila minimálne požiadavky na oficiálneho predajcu značky Yamaha v základných európskych normách (BES). V týchto normách BES je uvedené, že autorizovaný predajca musí postupovať podľa reklamačného procesu spoločnosti Yamaha.

V prvom štvrtroku roku sa očakáva, že autorizovaní predajcovia vykonajú vlastné hodnotenia podľa BES a očakáva sa, že ich budú zhodnocovať spoločne s personálom distribútora. Vo štvrtom štvrtroku by sa mal vykonať externý audit.

Okrem monitorovania postupu a procesov spoločnosť Yamaha podporuje autorizovaného predajcu v súvislosti s jeho záručným výkonom prostredníctvom spätnej väzby podľa vopred stanovených kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPI). Tieto KPI sa monitorujú na mesačnej báze. Veľké odchýlky od KPI môžu viesť k auditom založeným na záručných údajoch autorizovaného predajcu.

Audit môže mať rôzne formy, v závislosti od jeho cieľa. To znamená, že audit je možné vykonať rôznymi komunikačnými prostriedkami, napríklad návštevou predajcu, telefonicky, e-mailom alebo interaktívnymi stretnutiami (Microsoft Teams/Skype).

Po dokončení auditu budú v prípade potreby s autorizovaným predajcom vypracované akčné plány. Tieto činnosti budú na časovej báze a budú merateľné pomocou dátovej inteligencie alebo vizuálnej kontroly, aby sa zabezpečil záväzok oboch strán a transparentnosť pokroku.

Ak sa pri audite zistí potreba vrátenia finančných prostriedkov z dôvodu nesprávneho alebo preplateného nároku, či z dôvodu obvinení z nepravdivých alebo podvodných praktík predajcu, v priebehu obdobia auditu to bude extrapolované podľa zamietnutých nárokov uvedených v kapitole 2.

Predajcovia si musia uchovávať všetky záznamy, ktoré preukazujú záručné nároky. Za účelom podpory požiadaviek záručného auditu sa záznamy musia uchovávať najmenej dva roky po zaplatení nároku.

Požadované záznamy zahŕňajú:

- Objednávky opráv autorizovaných predajcov týkajúce sa záručných nárokov spolu s akýmkoľvek písomnými poznámkami zákazníka a diagnostickými formulármi/výtlačkami.
- Evidencia času/dochádzky technikov, ktoré slúžia na prípravu miezd. Patria sem aj záznamy tých zamestnancov, ktorí mohli počas príslušného obdobia ukončiť pracovný pomer v spoločnosti.
- Faktúry a objednávky za opravy alebo služby vykonané subdodávateľmi,
- Maloobchodné faktúry za opravy a predaj dielov podporujúce všetky záručné nároky.
- Dokumentácia týkajúca sa YMEW.

Vyššie uvedené záznamy môžu byť uložené v tlačenej alebo elektronickej podobe (a zálohované v súlade s procesom obnovenia po katastrofe). Musia byť čitateľné a ľahko vyhľadateľné. V prípade údajov uložených v elektronickej forme sú predajcovia zodpovední za zabezpečenie toho, že ich systém poskytuje zabezpečený záznam o audite, ktorý identifikuje všetky zmeny a doplnenia vykonané v priebehu opravy alebo po dokončení opravy, napr. navyše práce.

7. Zodpovednosť a/alebo peňažné škody

Ak sa tvrdí, že výrobná chyba je hlavnou príčinou poškodenia alebo chýb výrobku alebo dielov, na ktoré sa nevzťahuje záručný program spoločnosti Yamaha, zákazník musí okamžite kontaktovať autorizovaného predajcu.

V takom prípade je potrebné prijať nasledujúce opatrenia, aby sa zabezpečilo, že autorizovaný predajca, zákazník, spoločnosť Yamaha a akákoľvek zúčastnená tretia strana budú mať transparentný a štruktúrovaný prístup zameraný na identifikáciu základnej príčiny a možných následkov.

7.1 Úloha autorizovaného predajcu

Pred vykonaním akejkoľvek opravy alebo zdieľaním záverov so zainteresovanými stranami:

1. Informujte vášho distribútora v okamihu, keď váš zákazník nahlásil peňažnú škodu alebo zodpovednosť za škodu spojenú so spoločnosťou Yamaha.
2. Požiadajte zákazníka, aby kontaktoval svoju poisťovňu.
3. Uvedomujte si svoju komunikáciu. Zostaňte neutrálny a nedávajte žiadne prísluby ktorejkoľvek zo zainteresovaných strán. Nedávajte sľuby ani vyhlásenia ktorejkoľvek zo zainteresovaných strán v mene spoločnosti Yamaha bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Yamaha.
4. Požiadajte zákazníka o povolenie na uloženie a zabezpečenie postihnutého výrobku alebo dielu(-ov) vo vašich priestoroch.
5. Zhromaždíte dôkazy o nárokovanej škode prostredníctvom fotografií a/alebo videozáznamov dotknutého výrobku, dielov a ďalších prvkov, ktoré sú súčasťou uplatneného nároku.
6. Pred vykonaním ďalších opatrení, mimo oznámenia spoločnosti Yamaha, sa uistite, že poisťovňa zákazníka ukončila vyšetrenie.
7. Neopravujte/nerozoberajte/nešrotujte výrobok alebo diel(y) bez súhlasu všetkých zainteresovaných strán.
8. Uchovajte si dôkazy o histórii predaja výrobku a dielu(-ov), histórii opráv/údržby, záručných opravách alebo o príslušnej správe o opatreniach súvisiacich s opravami.
9. Zabezpečte dôkazy o neoriginálnych dieloch použitých na výrobku.

Príloha



Príloha

1. Krytie a výluky podľa YMFV

1.1 Krytie

	Výrobok	Verzia modelu/použitie	Obdobie v dňoch	Poznámka
Vozidlo	Motocykel	<50 cm3 normálne používanie	360 (1 rok)	
		<50 cm3 profesionálne používanie	360 (1 rok)	
		>50 cm3 normálne používanie	720 (2 roky)	
		>50 cm3 profesionálne používanie	720 (2 roky)	
		Konkurenčný model	90 (3 mesiace)	Iba náklady na diely, bez refundácie práce (MX, R6 Race base)
		Závodný model	30 (1 mesiac)	Iba náklady na diely, bez refundácie práce (model GYTR)
	Elektrické vozidlo	Normálne používanie	720 (2 roky)	
		Profesionálne používanie	720 (2 roky)	
	ATV – SSV – ROV	Normálne používanie <rok výroby 2020	360 (1 rok)	
		Profesionálne používanie <rok výroby 2020	360 (1 rok)	
		Normálne používanie >rok výroby 2021	720 (2 roky) *	
		Profesionálne používanie >rok výroby 2021	720 (2 roky) *	
		Konkurenčný model	90 (3 mesiace)	Iba náklady na diely, bez refundácie práce (YFZ450, YXZ1000)
	Snežný skúter	Normálne používanie	360 (1 rok)	
		Profesionálne používanie	360 (1 rok)	
Konkurenčný model		90 (3 mesiace)	Iba náklady na diely, bez refundácie práce >rok výroby 2020 SXR120	
REKREAČNÉ VOZIDLO	Golfový vozík/osobné dopravné vozidlo	Benzínový a elektrický pohon POUŽÍVANÝ výlučne na golfovom ihrisku	1 080 (3 roky)	
		Benzínový a elektrický pohon NEPOUŽÍVANÝ výlučne na golfovom ihrisku	360 (1 rok)	
	Úžitkové vozidlo	Benzínový a elektrický pohon	360 (1 rok)	

	Výrobok	Verzia modelu/použitie	Obdobie v dňoch	Poznámka
VOZIDLO	Generátor	Súkromné používanie	720 (2 roky)	
		Profesionálne používanie	360 (1 rok)	
	Snehová fréza	Súkromné používanie	720 (2 roky)	
		Profesionálne používanie	360 (1 rok)	
	Vodné čerpadlo	Súkromné používanie	720 (2 roky)	
		Profesionálne používanie	360 (1 rok)	
INTELI- GENTNÉ VOZIDLO NA ELEK- TRICKÝ PO- HON	eBike	Normálne používanie	750 (2 roky + 1 mesiac)	

(*) Pre všetky modely ATV/ROV od modelového ročníka 2021:

- Na profesionálne používanie sa vzťahuje 2-ročná YMFV, ak nie sú vykonané úpravy na vozidlách (ako v prípade drobných poľnohospodárov). S reklamáciami tohto modelu je potrebné zaobchádzať opatrne.
- Výluky z tejto dvojročnej záruky:
 - Verzie YFZ450 a YXZ1000 sa vždy považujú za jednotky Competition, nezávisle od použitej homologizácie.
 - Modely s homologizáciou 3. strán sú z tejto dvojročnej záruky vylúčené, ak je reklamovaná chyba spojená s použitým homologizovaným zariadením alebo je v súlade s dôvodmi odmietnutia YMFV uvedenými v kapitole 2.6.

1.2 Výluky z krytia

	Výrobok		Obdobie v dňoch	Poznámka
Vozidlo	Motocykel	Batéria	180 (6 mesiacov)	6-mesačná bežná záručná doba na batériu, ďalších 6 mesiacov, ak sa pri reklamácií predloží kontrolný list batérie
	Elektrické vozidlo	Batéria	720 (2 roky)	Vyžaduje sa kontrolný list batérie YDT, prahová hodnota degradácie stavu 50 % pre reklamáciu zníženia kapacity
		12 V batéria	180 (6 mesiacov)	6-mesačná bežná záručná doba na batériu, ďalších 6 mesiacov, ak sa pri reklamácií predloží kontrolný list batérie
	ATV – SSV – ROV	Batéria	180 (6 mesiacov)	6-mesačná bežná záručná doba na batériu, ďalších 6 mesiacov, ak sa pri reklamácií predloží kontrolný list batérie
		Hnací remeň >rok výroby 2022	3 600 (10 rokov)	Výluky: Pozrite si kapitolu 2.6
	Snežný skúter	Batéria	180 (6 mesiacov)	6-mesačná bežná záručná doba na batériu, ďalších 6 mesiacov, ak sa pri reklamácií predloží kontrolný list batérie
REKREAČNÉ VOZIDLO *	Golfový vozík/osobné dopravné vozidlo	Povrchová úprava a obloženie	360 (1 rok) alebo 720 (2 roky)	720 dní (2 roky), ak sa používa výlučne na golfovom ihrisku
		12 V batéria verzie so spalovacím motorom	360 (1 rok)	
		8 V (Trojan T-875) batérie	1 460 (4 roky), 20 000 Ah alebo 1 000 okruhov	podľa toho, čo nastane skôr
		8 V (Trojan T-875 AGM) batérie **	1 800 (5 rokov) alebo 50 000 Ah	podľa toho, čo nastane skôr
		8 V (RoyPow S51105PC) batérie **	1 800 (5 rokov) alebo 97 000 Ah	podľa toho, čo nastane skôr
	Úžitkové vozidlo	Povrchová úprava a obloženie	360 (1 rok)	
		12 V batéria verzie so spalovacím motorom	360 (1 rok)	
		6 V (Trojan T-105) batérie (iba model UMX)	360 (1 rok) alebo 12 000 Ah	podľa toho, čo nastane skôr
		8 V (Trojan T-875 AGM) batérie **	1 800 dní alebo 50 000 Ah	podľa toho, čo nastane skôr

	Výrobok		Obdobie v dňoch	Poznámka
INTELI-GENTNÉ VOZIDLO NA ELEKTRICKÝ POHON	eBike	Batéria	750 (2 roky + 1 mesiac)	

(*) Rekreačné vozidlo

- Rekreačné vozidlá musia byť uvedené do maloobchodnej prevádzky najneskôr 100 dní po ich dodaní dovozcom alebo zástupcom dovozcu.
- Ak nebude správa o registrácii záruky od dovozcu predložená do 100 dní po dodaní dovozcom alebo zástupcom dovozcu, záruka na akumulátor elektrického vozidla bude zamietnutá.
- Záruka sa počíta pri dennom výkone 36 jamiek.
- Výkon tridsaťšesť jamiek je definovaný ako 60-minútový čas vybíjania meraný na vybijacom prístroji Lester 17770 pri okolitej teplote od 16 do 38 stupňov C.
- Testy vybíjania vykonané pri okolitej teplote od 16 do 27 stupňov C sa musia korigovať pomocou vzorca $\text{Upravený čas vybíjania} = (\text{minúty vybíjania}) / (1(((80 - \text{TEP.}) / 100) \times 0,64))$.
- Aby bolo možné získať refundáciu záruky, je potrebné predložiť vyplnený hárok kontroly akumulátora.
- Ampérhodiny a hodiny používania sa určia z nameraných hodnôt prevzatých z riadiacej jednotky motora pomocou softvéru PC Genius Diagnostics.
- Rekreačné vozidlá musia byť uvedené do maloobchodnej prevádzky najneskôr 100 dní po ich dodaní dovozcom alebo jeho zástupcom.
- Ak nebude správa o registrácii záruky od dovozcu predložená do 100 dní po dodaní dovozcom alebo jeho zástupcom, záruka na akumulátor elektrického vozidla bude neplatná.
- Za splnenie vyššie uvedených podmienok znáša plnú zodpovednosť predajca alebo konečný zákazník. Všetky finančné dôsledky vyplývajúce z nedodržania podmienok nebudú kompenzované vami ako distribútorom.

(**) Batérie Trojan/RoyPow

Tieto batérie nie sú súčasťou hlavného zoznamu náhradných dielov pre golfové vozidlá (známeho aj ako katalóg náhradných dielov), spoločnosť Yamaha ich neponúka a ani neposkytuje podporu pri ich získavaní. Preto spoločnosť Yamaha neposkytuje záruku na batérie tejto značky.

2. Skupina problémov

TABUĽKA KÓDOV PROBLÉMOV

VZHĽAD (AP)	00 PRELIACENIE	01 ZMENA FARBY CHRÓMU	02 ODLUPOVANIE CHRÓMU	03 POŠKODENIE CHRÓMU	04 FARBA SO VZDUCHOVÝMI BUBLINAMI	05 ODLUPOVANIE FARBY	06 BLEDNUTIE FARBY	07 POŠKRIANÝ LAK	08 CHYBA OBLOŽENIA alebo LÚPANIE	09 VŠEOBECNÁ CHYBA NÁTERU
VÝKON (PE)	10 ZANESENIE ZAPAĽOVAČEJ SVIEČKY	11 PROBLÉM S KARBURÁCIU	12 NESPRÁVNE ZAPAĽOVANIE MOTORA	13 NADMERNÁ SPOTREBA PALIVA alebo OLEJA	14 MECHANICKÁ PORUCHA OLEJOVÉHO ČERPADLA	15 NESPRÁVNY VÝSTUP OLEJOVÉHO ČERPADLA	16 VIBRÁCIE	17 HLUK	18 NÍZKA MAXIMÁLNA RÝCHLOSŤ	19 SLABÉ ZRÝCHLENIE
	B0 KLEPANIE	B1 SLABÁ KOMPRESIA	--	B3 ŤAŽKÉ ŠTARTOVANIE	B4 SLABÝ ZÁBER SPOJKY	B5 ZADRŽAVANIE	--	--	--	--
	D0 ZHASÍNANIE MOTORA	D1 NEDOSTATOČNÉ SPAĽOVANIE	--	--	--	--	--	--	--	D9 SLABÉ TRENIE
VŠEOBECNÉ PORUCHY (GF)	20 ÚNIK VZDUCHU	21 ÚNIK KVAPALINY	22 SPÁLENIE	23 DIERKOVANIE, ROZTAVENIE	24 KORÓZIA	25 ODRETIE	26 KORÓZIA KYSELINOU	27 UVOLNENIE	28 STLAČENIE	29 VYTIAHNUTIE alebo PRETIAHNUTIE CEZ NIČO
	30 PREPOJENIE	31 OHNUTIE	32 ROZBITIE, ROZŠTIEPENIE	33 PRASKNUTIE	34 NÁMRAZA	35 OBMEDZENIE, ZAPOJENIE	36 ZHRDZAVENÉ	37 ZACHYTENÉ	38 RYHOVANÉ	39 ODSTRIHNUTÉ
	A0 DEFORMÁCIA	A1 VYKĹZNUTIE	--	A3 NESPRÁVNE FUNGOVANIE	A4 MIMO ŠPECIFIKÁCIE NESPRÁVNE DIELY	--	--	--	--	--
ŠPECIFICKÉ PORUCHY (SF)	40 ODDELENIE VRSTIEV	41 ZLOMENÁ SPOJOVACIATYČ	42 ZNEHODNOTENIE GUMY	43 PORUCHA VODNÉHO ČERPADLA	44 ODIZOLOVANÝ ZÁVIT	45 ROZDELENIE	46 UVOLNENÉ ŠVY, POŠKODENIE	47 ROZTRHNUTIE	48 ZNEČISTENIE VODY	49 ZNEČISTENIE PALIVOVÉHO SYSTÉMU
	50 PREHRIEVANIE	51 PROBLÉM S HLAVNOU HNACOU REŤAZOU	52 ŤAŽKÉ RADE-NIE	53 VYPADÁVANIE PREVOĐOVÉHO STUPŇA	54 NESPRÁVNE ODSŤUPŇOVANIE	55 PREKLZÁVANIE SPOJKY	56 ZACHYTENIE SPOJKY	57 PROBLÉM SO STREDOVOU PREVODOVKOU	58 PROBLÉM S HNACÍM HRIADELOM	59 PROBLÉM S KONCOVOU PREVODOVKOU
	60 NEDOSTATOČNÉ MAZANIE	61 NEDOSTATOČNÁ NÍZKA RÝCHLOSŤ	62 ZAPADANIE	63 ZACHYTENIE LOŽISKA	64 ROZPADNUTIE LOŽISKA	65 ZLYHANIE ŠTARTOVANIA	66 PÓROVITOSŤ	67 CHYBA OPRAČOVANIA	68 NESPRÁVNA MONTÁŽ	69 CHYBA PRI SPÁJKOVANÍ alebo ZVÁRANÍ
	--	--	--	D3 NADMERNÉ CHLADENIE	D4 SILNÝ NÁRAZ PRI RADENÍ	D5 PORUCHA RIADENIA	D6 ŤAŽKÉ RIADENIE	D7 ŤAŽKÉ OVLÁDANIE	D8 VIBRÁCIE PRI RIADENÍ	--
	--	E1 KOLÍSANIE alebo KRČENIE	--	E3 ÚNIK VÝFUKOVÝCH PLYNOV	E4 HROMADENIE SOLI	--	E6 NADMERNÝ DYM Z VÝFUKU	E7 SAMOZÁPAL MOTORA	E8 CUDZIE ČASTICE VO VALCI	--
	F0 VNIKNU Tie VODY	F1 NIE JE MOŽNÉ ROZOBRAŤ	--	--	--	--	--	--	--	--
	PROBLÉM SO SERVISOM (SP)	70 NIE JE MOŽNÉ NASTAVIŤ	71 NIE JE MOŽNÉ ZAROVNAŤ	72 MIMO NASTAVENIA	73 MIMO ZAROVNANIA	--	75 NATIAHNUTIE alebo VYKLENTUTIE	76 NEDOSTATOČNÁ VŔLA	77 NADMERNÁ VŔLA	78 NADMERNÉ OPOTREBENIE
--		--	E2 NIE JE MOŽNÉ ZAISTIŤ	--	--	--	--	--	--	--
ELEKTRICKÉ (EL)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	79 CHYBNÉ UZEMNENIE
	80 NEFUNGUJE	81 ŽIADNY VÝSTUP	82 NEDOSTATOČNÁ RÝCHLOSŤ NABÍJANIA	83 POKAZENÝ ČLÁNOK(KY)	84 SULFATOVANÝ ČLÁNOK(KY)	85 SKRAT	86 OTVORENÝ OVBOD	87 ZLÉ SPOJENIE	88 PROBLÉM S AUDIO SYSTÉMOM	89 PROBLÉM SO SYSTÉMOM CB
	--	--	A2 NESPRÁVNY ÚDAJ NA PRÍSTROJI	--	--	--	--	--	--	--
RÓZNE (MI)	90 SLUŽBA BEZ PORUCHY PODĽA BROŽURY	91 SLUŽBA BEZ PORUCHY PODĽA BROŽURY	92 SKRYTÉ POŠKODENIE PRI PREPRAVE	93 VIDITEĽNÉ POŠKODENIE PRI PREPRAVE	94 KORÓZIA SPÔSOBENÁ VODOU	95 CHÝBAJÚCE DIELY	--	97 STIAHNUTIE Z TRHU	--	99 PORUCHA BEZ KÓDU

3. Prehľad typov nárokov zo záruky P&A

Táto tabuľka vysvetľuje účel typu nároku, aké dlhé je jeho krytie a aké informácie o nároku sú povinné podľa typu nároku. Prečítajte si tiež POZNÁMKU, ktorá je uvedená pri niektorých typoch nárokov.

(*). Obrázky potrebné na:

- objasnenie deklarovaného problému.
- objasnenie stavu výrobku, ktorého bol súčasťou (s výnimkou nárokov C7).

Typ nároku	Popis	Obdobie krytia		Refundácia práce (áno/nie)	Požiadavky nároku (áno/nie)				
		Distribútor	Autorizovaný predajca		*Obrázky	VIN	Označenie šarže/dátum označenia	Popis problému	Kópia maloobchodnej faktúry
Záruka na diel(-y)									
WA	Predaný diel(-y), ktoré zlyhajú počas používania maloobchodným zákazníkom.	Diely zakúpené od 1. 2. 2021:		Nie	Áno	Áno	Nie	Áno	Áno
		720 dní na originálne náhradné diely od dátumu maloobchodného predaja.							
		720 dní na príslušenstvo, novinky a odevy od dátumu maloobchodného predaja.		Áno. S výnimkou odevov a novinek	Áno	Áno	Nie	Áno	Áno
		Diely zakúpené od 1. 1. 2022:							
720 dní na originálne náhradné diely od dátumu maloobchodného predaja.		Nie	Áno	Áno	Nie	Áno	Áno		
720 dní na príslušenstvo, novinky a odevy od dátumu maloobchodného predaja.									
Výnimky:									
Na diel(-y) používané na závodné účely, ako napríklad diely označené štítkom GYTR sa vzťahuje záruka 30 dní .									
Vrátenie dielu(-ov)									
C2	V kartónovej krabici zásielky chýba objednaný diel, ale je uvedený na odbernom lístku v krabici		Do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
POZNÁMKA: Ak v SÚPRAVE alebo BALENÍ chýba komponent: Reklamujte pomocou C6.									

Typ nároku	Popis	Obdobie krytia		Refundácia práce (áno/nie)	Požiadavky nároku (áno/nie)				
		Distribútor	Autorizovaný predajca		*Obrázky	VIN	Označenie šarže/dátum označenia	Popis problému	Kópia maloobchodnej faktúry
C5	Originálny náhradný diel, ktorý nie je podľa špecifikácie.		Do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry	Nie	Áno	Áno	Áno	Áno	Nie
C6	Originálne príslušenstvo, nožičky, odevy, diely Race alebo GYTR nie sú podľa špecifikácie	Pozrite si C5							
C7	Diel(-y) vo vnútri kartónovej krabice sú pri dodaní poškodené.		Do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry	Nie	Áno	Nie	Áno	Áno	Nie
C8	Nedorazila kompletne celá objednaná kartónová krabica		3 dni od dátumu vystavenia faktúry	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
	POZNÁMKA: Autorizovaný predajca nemôže tento nárok zadať do systému YMPULSE. Autorizovaný predajca musí kontaktovať distribútora e-mailom/telefonicky.								
C9	Diel(y) sú nesprávne objednané a musia sa vrátiť.		Do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie
	POZNÁMKA: reklamácia sa bude posudzovať iba v prípade, ak je DDP cena dielu(-ov) nižšia ako 600,- € DDP. Zo schválenej refundácie nároku sa odpočíta 10 % poplatok za doplnenie stavu Balenie vráteného tovaru musí byť bez nápisov, poškodení, nálepiek alebo nadmerného množstva pásky. Musí byť v rovnakom stave, v akom bol doručený Dlr, musí byť vhodný na ďalší predaj.								

4. Záruka P&A: Kódy odmietnutia oznámené autorizovanému predajcovi

Toto sú kódy odmietnutia reklamácie a dôvodu používané na informovanie autorizovaného predajcu o dôvodoch zamietnutia vrátenia dielov alebo záruky na diely. Tieto kódy sa oznamujú autorizovanému predajcovi prostredníctvom systému YMPULSE:

Typ nároku	Kód zamietnutia	Popis zamietnutia v systéme YMPULSE	Dodatočné vysvetlenie
C2, C5, C6, C7 a WA	C2	<i>Nie je znovu objednané</i>	Nebola zadaná nová objednávka zo strany Dlr
	C3	<i>Dôkaz škody fotografiou/nesprávna špecifikácia</i>	Autorizovaný predajca neposkytol žiadny dôkaz o poškodení dielu, nesprávna špecifikácia dielu alebo chýbajúceho dielu
	C4	<i>Chýbajúce informácie o VIN, popise problému alebo štítku šarže/dátume štítku alebo maloobchodnej faktúre</i>	Žiadna spätná väzba od autorizovaného predajcu k jednej alebo viacerým povinným údajom o nároku.
C9	CE	<i>Centrálny sklad, bez vrátenia</i>	Diel je iba na centrálnom sklade spoločnosti YMC v Japonsku, v sklade YMENV nie je rezervované žiadne skladové miesto
	CP	<i>Nekompletná súprava, bez vrátenia</i>	Vrátená SÚPRAVA alebo BALENIE; Nie všetky časti prijatej súpravy/balenia boli vrátené. Položka zo súpravy/balenia chýba
	DI	<i>Ukončená výroba dielu, bez vrátenia</i>	Diel už viac nie je k dispozícii
	EL	<i>Elektrický diel, bez vrátenia</i>	Elektrický diel (riadiaca jednotka, rýchlomer atď.) sa nesmie vrátiť
	R2	<i>Nie je v pôvodnom obale/balení</i>	Na zabalenie dielu bol použitý iný obal
	R4	<i>Nesprávna dávka balenia, bez vrátenia</i>	Chýba množstvo (v balení by malo byť 10 kusov, ale je tam iba 8 kusov)
	R5	<i>Závodné diely sa nedajú vrátiť</i>	Závodné diely nie je povolené vrátiť
C9	R6	<i>Používaný diel, bez vrátenia</i>	Diel bol používaný v dielni Dlr
	R8	<i>Nebezpečný tovar, bez vrátenia</i>	Olej, batérie, sprej sa nesmú vracat
	R9	<i>Poškodené balenie/diel</i>	Diel alebo originálny obal bol poškodený a nemožno ho opätovne predať.



www.yamaha-motor.eu



Slovakia version
YAMAHA MOTOR EUROPE N.V.
Organizačná zložka SK

Mostová 2
811 02 Bratislava
Slovakia
www.yamaha-motor.sk

Predajca

