



MANUAL DE LA POLÍTICA DE GARANTÍA DE YAMAHA

Versión del concesionario autorizado
2023



Versión: 2023/V1.0

Capítulo	Título	Página	Cambio
	Definiciones	6	Añadir definiciones a la tabla
2.2	Fecha de inicio de la Garantía	13	Se añade batería de VE extraíble
			Se añade desbloqueo de la ECU
2.7.2	Consumibles	18	Se elimina el texto de reclamación de lubricantes
2.18	Diagnósticos	23	Se añade la eBike a la comisión de diagnóstico con YDT
-	Servicios YOU		Se elimina el manual de política
3.4	Tipos de reclamación, cobertura y requisitos	27	Se añaden los requisitos de mano de obra P&A
5.10	Personal del concesionario oficial	34	Se añade un nuevo nivel de calificación y la cualificación sobre VE
A-3	Cobertura y exclusiones de la YMFV	40	Se añade la eBike
A-3.2	Exclusiones de la cobertura	42	Se añaden las baterías RoyPow
A-5	Resumen de tipos de reclamación en Garantía P&A	46	Se eliminan las piezas de la cobertura vendidas hasta el 31-01-2021

© Yamaha Motor Europe N.V.

Todos los derechos reservados.


No se permite la reproducción, copia, modificación ni adaptación de ninguna parte de esta publicación ni de su contenido sin la autorización previa por escrito del autor, a menos que se indique lo contrario en los materiales independientes.



ÍNDICE

Definiciones	6
Programa de Garantía Yamaha	8
1. Programas de Garantía Yamaha	9
1.1 Derecho de devolución:	9
1.2 Garantía legal.....	9
1.3 Responsabilidades posventa/productos defectuosos	9
1.4 ¿Qué tipo de compensación puede solicitar el Cliente?.....	11
1.5 Aplicación de las Garantía legal y Garantía comercial en cada país	12
2. Garantía de Fábrica Yamaha Motor (YMFV)	13
2.1 ¿Qué es la YMFV?	13
2.2 Fecha de inicio de la Garantía	13
2.3 Cobertura	14
2.4 Condiciones de cobertura en Garantía	15
2.5 Cobertura de la Garantía al cruzar fronteras dentro de Europa	15
2.6 Exclusiones de la cobertura en Garantía	16
2.7 Componentes de desgaste y consumibles	17
2.8 Fin del periodo de cobertura en Garantía	18
2.9 Tipos de reclamación.....	19
2.10 Autorización previa.....	20
2.11 Presentación de reclamaciones.....	20
2.12 Recambios reclamados en garantía	21
2.13 Reclamación en Garantía denegada.....	21
2.14 Reparador autorizado	22
2.15 Información sobre la reclamación	22
2.16 Sistemas de reclamación.....	22
2.17 Diagnósticos.....	23
2.18 Repetición de reparaciones	23
2.19 Tempario de reparación, códigos de trabajo y grupos de trabajo	24

2.20	Subcontratación de reparaciones / subarrendamientos.....	24
2.21	Valor de la mano de obra.....	24
2.22	Ediciones especiales de Yamaha y conversiones B2B.....	25
3.	Garantía de Recambios y Accesorios (Garantía de P&A).....	26
3.1	¿Qué es la Garantía P&A?.....	26
3.2	Garantía de la(s) Pieza(s).....	26
3.3	Proceso de devolución de piezas:.....	26
3.4	Tipos de reclamación, cobertura y requisitos:.....	27
3.5	Requisitos del reembolso de la mano de obra relacionada con recambios y accesorios 27	
3.6	Denegación de reclamaciones.....	28
4.	Comercio electrónico.....	29
4.1	Reclamaciones de la garantía y comercio electrónico.....	29
4.2	Proceso de devolución de piezas y comercio electrónico.....	29
5.	Información Técnica (IT) del concesionario.....	30
5.1	Boletín de Información Técnica de campaña de modificación del Concesionario.....	30
5.2	Procedimientos de reclamación.....	32
5.3	Recambios de campaña.....	32
5.4	Responsabilidades del Concesionario Oficial.....	33
5.5	Montaje del producto / Inspección previa a la entrega (IPE).....	33
5.6	Entrega de Productos y Recambios nuevos.....	33
5.7	Personal del Concesionario Oficial:.....	34
5.8	Calidad de la reparación.....	34
5.9	Información de Mercado.....	35
5.10	Rendición de cuentas / Asunción de Responsabilidad.....	35
6.	Auditoría de Garantía.....	36
7.	Responsabilidad o daños pecuniarios.....	38
7.1	Obligaciones del Concesionario Oficial.....	38



Apéndice.....	39
1. Cobertura y exclusiones de la YMFW.....	40
1.1 Cobertura	40
1.2 Exclusiones de la cobertura	42
2. Grupo de problemas	45
3. Resumen de tipos de reclamación en Garantía P&A.....	46
4. Garantía P&A: Los códigos de denegación se comunican al Concesionario Oficial	49

Definiciones

Concesionario(s) oficial(es) YAMAHA	Empresa autorizada por Yamaha para vender Productos, Piezas y Servicios en una región determinada de un mercado.
Calculador de mantenimiento B2C	Calculadora de mantenimiento entre empresas y consumidores, disponible a través de YMPULSE.
BES	Norma básica europea
Conversiones Business to Business (B2B)	Productos utilizados para consumo profesional por parte de entidades comerciales o gubernamentales, aprobados por el comité LMC.
Número de caja de cartón / Número de paquete	Identidad única con número de serie de la Caja utilizada en los sistemas logísticos de transporte de Yamaha.
Indemnizaciones por daños y perjuicios Daños pecuniarios	Daños pecuniarios se refiere a todos los daños, en la medida en que no los abone un asegurador en virtud de un siniestro presentado por la víctima, y que una víctima podría recuperar del culpable de los daños en una demanda civil derivada de los mismos hechos o del mismo evento, salvo los daños punitivos y los daños derivados de dolor, sufrimiento, angustia mental y pérdida de consorcio. (Fuente: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Portal de documentación con manuales de usuario e instrucciones.
Cliente / Consumidor	Destinatario de un Producto, una Pieza o un Servicio de Yamaha o de un Concesionario Oficial, según el caso. Este destinatario incluye a un representante oficial de actividad entre empresas y entre empresas y gobiernos.
Distribuidor(es)	Persona jurídica a la que YMENV otorga el derecho a comercializar con vehículos y piezas en un mercado determinado.
Gratuitamente	Sin cargo.
KIT / PAQUETE	Un surtido de Piezas predeterminadas vendidas bajo una sola referencia, que suelen agruparse para facilitar una actividad de servicio común o para una edición especial de un Producto.
Responsabilidad / Responsable de	Condición de ser legalmente responsable de algo/ <i>el hecho</i> de que alguien <i>sea legalmente responsable</i> de algo. (Fuente: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Comité de Modificaciones Locales
Mercado	Área en la que el Distribuidor tiene derecho a comercializar con Productos, Piezas y Servicios.
NPCWA	Persona nombrada responsable de la actividad laboral.
Recambio(s)	Recambio original, accesorio, boutique o ropa Yamaha, fabricado o gestionado por Yamaha.
Devolución de piezas	Proceso de gestión de las Piezas faltantes, total o parcialmente, que estén dañadas a su llegada o que se hayan pedido por error.
Garantía de piezas	Garantía aplicable a las Piezas que no sean conformes con las especificaciones o hayan fallado durante su uso.
PDI	Inspección previa a la entrega.
Producto(s)	Vehículo listo para ser usado por el Cliente y que ha sido fabricado por Yamaha.

Venta a cliente final	Venta de un Producto o un Servicio a un consumidor particular para uso personal.
Service Portal	Portal de publicaciones técnicas en el que se almacenan los datos técnicos relativos a los Productos y las Piezas, información sobre retiradas de productos y manuales técnicos.
Servicio(s)	Actividades relacionadas con el mantenimiento y las reparaciones.
VIN	Número de identificación del vehículo troquelado en el Producto.
Política de Garantía	Políticas generales relativas a productos terrestres que regulan el Proceso de garantía, por ejemplo, la definición de artículo, el periodo en cobertura y los términos de reembolso de la reclamación en garantías. Estas políticas son determinadas por YMENV e YMC.
Fecha de registro de la garantía	La fecha de inicio de la garantía del Producto o Piezas.
Reparación(es) en Garantía	Cualquier reparación llevada a cabo de conformidad con los criterios mencionados en esta Política de Garantías.
Yamaha	Denominación conjunta de Yamaha Motor Europe N.V., el Distribuidor o Yamaha Motor Co., Ltd.
Ediciones especiales de Yamaha	Cualquier combinación de Productos y Piezas anunciada en los sitios web de Yamaha-motor.eu/xx, en la que el montaje de las Piezas con los Productos la lleve a cabo un Concesionario Oficial antes de su venta al Cliente.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd: Empresa multinacional y conglomerado japonés, con sede en Japón, con una gran variedad de Productos, Piezas y Servicios.
YMENV	Yamaha Motor Europe N.V., la sede de la empresa en Europa, responsable de la coordinación de las actividades de marketing y ventas de los Productos de Yamaha Motor en el mercado europeo.
YMEW	Garantía extendida de Yamaha Motor.
YMFV	Garantía de fábrica de Yamaha Motor.
YPEC	Catálogo electrónico de recambios de Yamaha.

Programa de Garantía Yamaha

Yamaha se siente orgullosa de su programa de Garantía y cree que constituye una herramienta muy importante para usted. El programa de Garantía Yamaha lo ayuda a mantener la competitividad, aumentar la satisfacción de los Clientes y proporcionar a Yamaha un mecanismo adicional para controlar y mejorar la calidad. Está diseñado para que a usted le resulte fácil y así a lograr un alto nivel de satisfacción de nuestro Cliente.

Como Concesionario Oficial, usted es esencial para la relación con los Clientes. Por lo tanto, es vital entender correctamente la Política de Yamaha relacionada con nuestro programa de Garantía con el fin de prestar un excelente servicio de atención al Cliente.

Este Manual explica los distintos programas de Garantía relacionados con todos los Productos de Yamaha Land y las Piezas que suministra Yamaha. Todas las partes interesadas relacionadas con cualquier función de un programa de Garantía Yamaha deben conocer a la perfección el contenido de esta política para poder administrar la Garantía de forma correcta y centrándose en el Cliente.

El incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades adquiridas, tal y como están indicadas en este manual, podrá dar lugar a un incumplimiento de la cobertura en Garantía.

Las políticas especificadas de este manual entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2023 y prevalecerán sobre cualquier otra Política o manual de garantía anterior de Yamaha Land.

División de Postventa

Yamaha Motor Europe N.V.

1. Programas de Garantía Yamaha

Fuente:

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

1.1 Derecho de devolución:

Cuando usted vende un Bien o un servicio a un consumidor en línea o por otros medios a distancia (*un pedido por teléfono o por correo*) o fuera de una tienda (*por ejemplo, un vendedor a domicilio*), el consumidor tiene derecho a devolver el Bien o cancelar el servicio en un plazo de 14 días. Este plazo de tiempo se conoce también como periodo de reflexión o plazo de desistimiento. El consumidor no estará obligado a dar ninguna razón o justificación.

1.2 Garantía legal

Asimismo, la legislación de la UE dispone que usted, la parte que realiza la venta al consumidor final, debe proporcionar al consumidor una garantía de dos tres como mínimo (la garantía legal) como protección contra Bienes defectuosos o Bienes cuyo aspecto o funcionamiento no coincide con lo que se había anunciado. En algunos países, es posible que la legislación nacional le exija un periodo de cobertura en Garantía más largo.

1.3 Responsabilidades posventa/productos defectuosos

Si el Bien vendido resulta ser defectuoso —o no es, o no funciona según lo anunciado— dentro del plazo de la garantía legal, la responsabilidad recae en usted. En algunos países, la responsabilidad puede recaer también en el fabricante.

¿Cuándo puede solicitar una compensación el Cliente?

Le conviene saber que cualquier declaración pública que haga sobre sus productos (en particular, en la publicidad o el etiquetado) es jurídicamente vinculante. Los Clientes pueden solicitar al minorista (el vendedor) una compensación acogiéndose a la «garantía legal» prevista por la normativa de la UE, si el Producto:

- no se ajusta a su descripción;
- tiene cualidades diferentes al modelo anunciado o mostrado al Cliente;
- no es adecuado para el uso habitual o para el uso específico —aceptado por usted— que encargó el Cliente;
- no posee la calidad ni el rendimiento normales en productos del mismo tipo;
- se ha instalado mal (por parte del Cliente o por usted) debido a deficiencias en las instrucciones de montaje facilitadas.

Si usted informa a su Cliente de que el producto a la venta tiene problemas de calidad, el Cliente no le puede pedir compensación por ese defecto en concreto. Asegúrese de que esa comunicación se haga por escrito.

1.4 ¿Qué tipo de compensación puede solicitar el Cliente?

Sus Clientes tienen derecho a solicitar al vendedor, sin coste alguno por gastos de envío, mano de obra, materiales, etc., cualquiera de las siguientes opciones:

- la reparación del Producto;
- la sustitución del Producto;
- una reducción del precio;
- la cancelación del contrato y el reembolso íntegro del importe abonado (en algunos países, el contrato de venta no se puede cancelar si el defecto es mínimo; por ejemplo, un arañazo en un carenado).

1.4.1 Reparación o sustitución

En la mayoría de los países hay una «jerarquía de soluciones». Esto significa que su Cliente debe pedir, en primer lugar, la reparación del producto o bien, si la reparación no es una opción viable (resulta, por ejemplo, demasiado costosa), su sustitución. Esto debe hacerse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el Cliente.

1.4.2 Reducción de precio o reembolso completo

El Cliente también tiene la opción de solicitar una reducción del precio o el reembolso íntegro del importe abonado, pero solo si la reparación o la sustitución no son posibles:

- resultan demasiado costosas debido a las características del Producto o del defecto;
- suponen un grave inconveniente para el Cliente;
- no pueden realizarse en un plazo razonable de tiempo.

1.5 Aplicación de las Garantía legal y Garantía comercial en cada país

La legislación de la UE establece que un consumidor debe recibir una garantía de dos años como mínimo (garantía legal).

En algunos países, es posible que la legislación nacional le exija un periodo de cobertura en Garantía más largo.

Puede obtener más información al respecto en el enlace siguiente:

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





2. Garantía de Fábrica Yamaha Motor (YMFw)

2.1 ¿Qué es la YMFw?

La YMFw es la Garantía global de Producto de Yamaha, en la que Yamaha opta por compensar al Concesionario Oficial por los costes incurridos en sus obligaciones de Garantía legal con respecto al Cliente en las reclamaciones derivadas de un fallo de un Producto Yamaha.

2.2 Fecha de inicio de la Garantía

Todos los Productos (incluida la batería extraíble de vehículos eléctricos) deben registrarse en los sistemas de Yamaha en el momento en que el Concesionario Oficial realiza una venta al cliente final, para así establecer la fecha de inicio correcta de la Garantía. El registro de un Producto:

- 2.2.1 Permite a Yamaha llevar un registro de Clientes. que es vital en caso de producirse una retirada de Producto por motivos de seguridad.
- 2.2.2 Confirma la responsabilidad de un Concesionario en virtud de su contrato con Yamaha.
- 2.2.3 Informa a Yamaha de la actividad de venta al por menor que podría afectar a los beneficios que usted recibe en virtud de los programas de incentivos de ventas.
- 2.2.4 Notifica a Yamaha la fecha de registro, la fecha en la que el Producto se vendió al primer Cliente. Se aplican las mismas condiciones a las unidades demo de los Concesionarios Oficiales.
- 2.2.5 Notifica a Yamaha la fecha de inicio de la Garantía, la fecha en la que el Producto se entregó al primer Cliente, lo que se conoce como «entrega de llaves». Esto incluye las unidades demo de los Concesionarios Oficiales.
- 2.2.6 Desbloquea la ECU para la unidad PTW registrada.

NOTA: El tiempo transcurrido entre las acciones mencionadas en 2.2.4y 2.2.6 no podrá ser superior a catorce días naturales.

2.3 Cobertura

Yamaha asume y es responsable de lo siguiente, suponiendo que se haya presentado una reclamación de cliente y que el Concesionario Oficial y el Cliente también hayan cumplido con sus responsabilidades y con las condiciones establecidas por la YMFw:

- 2.3.1 Yamaha proporciona una Garantía limitada con el Producto nuevo que distribuye, cuando sea registrado por un Concesionario Oficial para su uso en Europa.
- 2.3.2 Yamaha reembolsará a los Concesionarios Oficiales los costes de mano de obra y sustituirá los Productos sin cargo, cuando así lo permita la legislación, para reparar los fallos que Yamaha considere defectos de fábrica en el material y la mano de obra durante el periodo de Garantía indicado, independientemente de que se hayan producido cambios de titularidad del Producto.
- 2.3.3 Se garantiza que se proporcionará una declaración de Garantía limitada, antes, durante y después del proceso de venta del Cliente, que explicará la cobertura y las exclusiones, además del periodo de cobertura aplicable.
- 2.3.4 Yamaha se reserva el derecho a tomar las decisiones definitivas sobre todas las solicitudes de reclamación en Garantía presentadas por los Concesionarios Oficiales.
- 2.3.5 La cobertura de la garantía de las piezas utilizadas para reparar el fallo en el producto finalizará en la fecha de finalización de la Garantía de Producto

La información detallada relativa a la cobertura por producto, así como sus excepciones, se encuentran en el Apéndice 3.



2.4 Condiciones de cobertura en Garantía

- 2.4.1 El Producto debe llevar las marcas de identificación originales del fabricante.
- 2.4.2 La Pieza que se vaya a sustituir debe formar parte del equipo del Producto original.
- 2.4.3 El Cliente puede justificar que sus obligaciones se han cumplido, tal como se indica en el Manual del Propietario del Producto en cuestión, el manual de instrucciones o montaje de la Pieza o Piezas en cuestión.
- 2.4.4 Las reparaciones o sustituciones las debe llevar a cabo un Concesionario Oficial, de conformidad con las especificaciones de Yamaha.
- 2.4.5 Los comprobantes de los trabajos de mantenimiento realizados (revisiones) deberán conservarse y estar disponibles. El justificante del mantenimiento podrá provenir del Registro de servicio digital de Yamaha o podrá ser el comprobante de mantenimiento del Producto o una factura de reparación o mantenimiento.
- 2.4.6 Presentar el Producto o la Pieza o Piezas en un Concesionario Oficial lo antes posible cuando observe un supuesto defecto.
- 2.4.7 Poder demostrar la venta al por menor en forma de una factura cuando el Concesionario Oficial no pueda comprobar la fecha de inicio de la Garantía en YMPULSE o en su propio sistema de gestión.

2.5 Cobertura de la Garantía al cruzar fronteras dentro de Europa

La Garantía de Producto es global y Yamaha cuenta con una amplia red de servicio para gestionar la Garantía de Producto. Cualquier Concesionario Oficial puede llevar a cabo Reparaciones en Garantía, aunque el Producto del cliente provenga de otro Mercado.

Cuando se cruzan fronteras en Europa o a Mercados fuera de Europa:

En circunstancias normales, de acuerdo con la definición de Yamaha, ningún Cliente estará obligado a pagar una Reparación en Garantía que haya llevado a cabo un Concesionario Oficial. Si es necesario, puede ponerse en contacto con su Distribuidor para garantizar que ante cualquier fallo del Producto o Piezas del cliente extranjero se siga el mismo procedimiento que con un cliente local.

2.6 Exclusiones de la cobertura en Garantía

La YMFW no se aplicará en los casos siguientes, en caso de reparación o sustitución que resulte necesaria como resultado directo de los siguientes hechos:

- 2.6.1 No se permite utilizar componentes retirados de otros Productos, independientemente de que se deba o no a la no disponibilidad de Piezas, el diagnóstico por sustitución o cualquier otro motivo.
- 2.6.2 Modificación o actualización de los Productos y Piezas, y los problemas y fallos derivados de esos hechos.
- 2.6.3 Actividad habitual de mantenimiento y reparación e inspecciones periódicas, y las Piezas utilizadas durante esas actividades y los daños resultantes de estas.
- 2.6.4 Daños causados por un uso inadecuado para una finalidad distinta a la originalmente diseñada o prevista.
- 2.6.5 Daños causados por el uso en pistas, rallies u otros deportes de competición similares.
- 2.6.6 Los daños causados por desastres naturales, u incendio, colisión o accidente.
- 2.6.7 Daños provocados por la instalación de Piezas que no sean originales o no hayan sido aprobadas específicamente por Yamaha.
- 2.6.8 Daños provocados por el transporte o el almacenamiento incorrecto por parte de personas que no sean socios logísticos de Yamaha.
- 2.6.9 Yamaha no se hace responsable de la pérdida de tiempo, uso, cargos de transporte, molestias o cualquier tipo de daños incidentales o consecuentes, a menos que la normativa legal local exija lo contrario.

La YMFW tampoco se aplicará en los casos siguientes:

- 2.6.10 Cuando se haya notificado que el Producto ha sido robado o una aseguradora lo haya declarado siniestro total.

2.7 Componentes de desgaste y consumibles

Las Piezas que están sujetas a desgaste cuando se utiliza la unidad. no están cubiertas por la Garantía. Puede darse el caso de que dichas Piezas necesiten ser reemplazadas como parte en una reparación de Producto en Garantía. En ese caso, esas Piezas se pueden incluir al presentar la reclamación de garantía. Se exigirá la aprobación previa de Yamaha.

2.7.1 Artículos de desgaste

- Todas las lámparas o bombillas.
- Correas trapezoidales, orugas de tracción (en el caso de las motos de nieve), correas de transmisión y piñones.
- Cadena de transmisión, corona y piñones.
- Equilibrado de ruedas.
- Neumáticos. Yamaha transfiere al Cliente la garantía del fabricante de los neumáticos originales. El Concesionario Oficial deberá solucionar cualquier problema en nombre del Cliente con el representante del fabricante de neumáticos.
- Ajustes, entre otros: ajuste de soportes, palancas, asientos, suspensión, sistema de emisiones y combustible, y cables.
- Termostato.
- Las pastillas de freno, las zapatas de freno, los discos de freno, los discos de embrague y cualquier otro componente relacionado con la fricción no estarán cubiertos cuando su sustitución se deba al desgaste, pero sí quedarán cubiertos por defectos de fabricación mientras dure la YMFV.
- Los daños provocados en las Piezas pintadas por el impacto de piedras u otros objetos.

2.7.2 Consumibles

- Aceites y lubricantes*
- Filtros de aceite y de aire
- Bujías
- Anticongelante (refrigerante)*
- Aditivos del combustible
- Combustible
- Líquido de frenos*
- Sello de aceite de la horquilla delantera
- Productos de la línea de mantenimiento YAMALUBE o productos equivalentes de la competencia
- Materiales pequeños de taller, por ejemplo, materiales de limpieza, etc.

(*): Puede reclamarse el coste de los aceites lubricantes, los líquidos de frenos y embrague y el líquido de refrigeración usados, si forman parte de una Reparación en Garantía. Solo se acepta YAMALUBE como fluido de sustitución. Las reclamaciones deben reflejar el importe que figura en el manual de servicio específico del Producto.

2.8 Fin del periodo de cobertura en Garantía

Es posible que un Cliente notifique un defecto cubierto por la Garantía, dentro del periodo de Garantía, que no se pueda reparar o resolver antes del vencimiento del periodo de Garantía. En esos casos, se deberá notificar a Yamaha para garantizar que se siga aceptando la reclamación para su consideración.

2.9 Tipos de reclamación

Es importante distinguir la naturaleza del problema o fallo antes de enviar una reclamación. El Producto puede tener un problema o un fallo en distintas etapas de su ciclo de vida útil. Para garantizar un análisis correcto de las causas y un seguimiento rápido, Yamaha ha optado por dividir la YMFV en tres tipos de reclamación distintos.

Cada tipo de reclamación representa una fase concreta:

2.9.1 Daños durante el transporte(DT): El Concesionario Oficial recibe el Producto con daños. Este tipo de reclamaciones generan datos sobre la actuación del transportista mediador entre Yamaha y el destinatario. Por lo tanto, es esencial que el destinatario inspeccione cada Producto en cuanto el transportista lo entrega.

NOTA: El hecho de no inspeccionar el Producto al recibirlo y reclamar defectos más de siete días después de la fecha de entrega provocará que se rechace la reclamación y se podrían anular las reclamaciones aprobadas anteriormente.

2.9.2 Reclamación por kilometraje cero(ZM): En el momento de la Inspección previa a la entrega. (IPE), el Concesionario Oficial descubre un fallo o la falta de piezas esenciales que impiden el funcionamiento correcto, seguro o exigido legalmente del Producto.

Exclusiones:

- El Manual del Propietario se encuentra en el idioma incorrecto o no coincide con las especificaciones del Producto. Este error está relacionado con ventas y, por lo tanto, se debe remitir al departamento de ventas de su Distribuidor para que se gestione adecuadamente.
- Los fallos de accesorios, ropa o boutique originales que forman parte del Producto, o están relacionados con la entrega del Producto al Cliente, se deben reclamar tal como se indica en este capítulo: *Garantía de Recambios y Accesorios (Garantía de P&A)*

2.9.3 Cobertura de la Garantía normal por reclamación / Cliente (NC): El Concesionario Oficial está utilizando el Producto y descubre fallos que impiden el funcionamiento correcto o seguro del Producto. Los fallos de accesorios, ropa o boutique originales que forman parte del Producto se deben reclamar tal como se indica en este capítulo: *Garantía de Recambios y Accesorios (Garantía de P&A)*

2.10 Autorización previa

Deberá obtenerse la autorización previa del Concesionario antes de llevar a cabo determinadas reparaciones, tal como se indica a continuación. Si no se obtiene la autorización previa, se rechazará la solicitud de garantía. Reparaciones que exigen una autorización previa:

- 2.10.1 Reclamaciones de daños durante el transporte con un valor estimado igual o superior a 2500 €.
- 2.10.2 Cuando así se especifique en la documentación técnica (*IT de Concesionario y diarios en el Service Portal*).
- 2.10.3 Sustitución de Piezas principales, por ejemplo, motores y bastidores, o reparaciones con un valor de reclamación similar, igual o superior al valor de venta al por menor del Producto en la fecha en que se produce el fallo.
- 2.10.4 Sustitución de piezas que no estén disponibles en Yamaha, o en otros Concesionarios Oficiales, para llevar a cabo una reparación rentable.

2.11 Presentación de reclamaciones

Todas las reclamaciones deberán presentarse a Yamaha antes de finalizar la reparación del Producto, para permitir la recepción de las Piezas necesarias para la reparación en Garantía. Las reclamaciones deben ser precisas y deben estar apoyadas por los registros del Concesionario, con la queja del Cliente. Si hay más de un fallo en un Producto, cada fallo debe enviarse por separado. Se rechazarán los fallos múltiples presentados en una sola reclamación.



2.12 Recambios reclamados en garantía

- 2.12.1 Una vez aprobada una reclamación, Yamaha pasará a ser el propietario de las Piezas reclamadas en garantía. La parte que presenta la reclamación estará obligada a etiquetar y almacenar las Piezas reclamadas, en el envase de la Pieza sustituida, durante noventa días. La etiqueta deberá mencionar: el número de la caja o VIN, el número de reclamación indicada en YMPULSE y la fecha de registro de la reclamación.
- 2.12.2 Yamaha podrá exigir la devolución de determinadas Piezas reclamadas para llevar a cabo análisis. En ese caso, la parte que presenta la reclamación recibirá una solicitud de devolución de Piezas por correo electrónico o por YMPULSE, en la que se detallarán las Piezas que deben devolverse rápidamente. La parte que presenta la reclamación deberá devolver las piezas en el embalaje original de la pieza sustituida, en un plazo de 30 días o en el plazo de tiempo indicado. La reclamación será rechazada y cargada de acuerdo con las Piezas que no se hayan recibido en un plazo de treinta días o en el plazo indicado.
- 2.12.3 El almacenamiento, la devolución o la eliminación de Piezas, así como la eliminación de líquidos, deben llevarse a cabo de conformidad con la normativa local.

2.13 Reclamación en Garantía denegada

- 2.13.1 Si la reparación, la información facilitada o el procedimiento de devolución de Piezas no son conformes con esta política, se cargará el valor de la reclamación al Concesionario. Si se hubiera solicitado la devolución a Yamaha de los Recambios reclamados en garantía: estos deben devolverse a la parte que presenta la reclamación.
- 2.13.2 Si un Concesionario Oficial considerara que la denegación de una reclamación no está justificada, podrá solicitar su restitución. El Concesionario Oficial deberá ponerse en contacto con el Distribuidor. Las Piezas y los documentos deberán tramitarse de acuerdo con las instrucciones del Distribuidor.
- 2.13.3 Las Piezas rechazadas y devueltas al Concesionario Oficial que presenta la reclamación no podrán volver a cargarse al Cliente.
- 2.13.4 La denegación de la reclamación en Garantía se comunicará al Concesionario Oficial a través de YMPULSE o mediante el portal específico del país del Concesionario.

2.14 Reparador autorizado

Únicamente los Concesionarios Oficiales que reciben asistencia técnica completa de Yamaha pueden llevar a cabo una reparación en Garantía en virtud de las condiciones de la YMFw. Esos Concesionarios Oficiales deberán llevar a cabo la asistencia técnica en nombre de Yamaha, sin cargo para el Cliente.

2.15 Información sobre la reclamación

Para entender la información mínima necesaria del Concesionario Oficial para evaluar correctamente la reclamación, consulte el manual de YMPULSE.

2.16 Sistemas de reclamación

El Concesionario Oficial deberá presentar todas las reclamaciones en Garantía a través del sistema de intranet oficial de Yamaha: YMPULSE. YMPULSE tiene un manual que explica la forma en que el Concesionario Oficial puede usar el sistema para presentar reclamaciones en Garantía a Yamaha. El personal del Distribuidor evalúa las reclamaciones del concesionario en YMPACT e YMPULSE.

Los manuales de ayuda de YMPULSE se pueden encontrar en la ubicación siguiente:

- 2.16.1 Manual de YMPULSE para Concesionarios Oficiales (copiar el enlace en el navegador):

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



2.17 Diagnósticos

- 2.17.1 Todo código de avería que aparezca en el sistema de diagnóstico durante la rutina de diagnóstico deberá quedar registrado en la orden de reparación y guardarse como registro digital en la Herramienta de diagnóstico de Yamaha (YDT).
- 2.17.2 El tiempo de diagnóstico adecuado se incluye en el tempario de reparación enumerado para las reparaciones. Se podrá reclamar más tiempo de diagnóstico mediante su código de trabajo correspondiente para indicar que ha sido necesario usar la YDT. El justificante del uso de la YDT se debe guardar y entregar al Distribuidor en caso de que se necesite para evaluar correctamente la reclamación.
- 2.17.3 Las pruebas dinámicas (*en carretera / banco de pruebas / banco de dinamómetro / circuito*) no se podrán reclamar en virtud de la Garantía, a menos que Yamaha lo haya autorizado específicamente por adelantado.

2.18 Repetición de reparaciones

La repetición de reparaciones por un mismo Concesionario Oficial debido a defectos de fabricación, un diagnóstico incorrecto o unas técnicas de reparación incorrectas que Yamaha no haya autorizado directamente es responsabilidad de quien lleva a cabo la reparación y no puede reclamarse en virtud de una Garantía, y conllevará la denegación de las reclamaciones aprobadas previamente.

2.19 Tempario de reparación, códigos de trabajo y grupos de trabajo

El reembolso de la mano de obra en Garantía se basa en la selección de códigos de trabajo y grupos de trabajo que se haga en YMPULSE o el portal específico del país del Concesionario, y se calcula de acuerdo con la tarifa por mano de obra autorizada de la Garantía. El tempario de reparación indicado para cada trabajo incluye todas las operaciones necesarias para llevar a cabo ese trabajo. Por ejemplo, el código de trabajo para cambiar un cigüeñal incluiría el tiempo de desmontaje del motor, la limpieza habitual y la extracción y nueva instalación de las juntas. Igualmente, el código de trabajo para cambiar el cuerpo del acelerador incluye la sincronización. El Apéndice 22 incluye las listas correspondientes de códigos de trabajo y grupos de trabajo.

2.20 Subcontratación de reparaciones / subarrendamientos

Se reconoce que el uso de subcontratistas especializados puede ser necesario para llevar a cabo determinadas reparaciones con eficacia. Cuando sea necesario optar por reparaciones subcontratadas, deberá respetarse lo siguiente:

- 2.20.1 El subcontratista deberá realizar la reparación en garantía siguiendo las instrucciones de reparación de Yamaha correspondientes.
- 2.20.2 Los costes de reparación del subcontratista reclamados no podrán superar el importe en el que habría incurrido el Concesionario Oficial en caso de haber realizado la reparación con las Piezas.
- 2.20.3 Solo se podrán utilizar Piezas no originales cuando se haya obtenido la autorización por escrito de Yamaha.
- 2.20.4 Todas las reclamaciones en Garantía en YMPULSE deben ir acompañadas de las copias de las facturas y los documentos correspondientes, que deberán cargarse como documentos adjuntos.

2.21 Valor de la mano de obra

Se reembolsarán al Concesionario Oficial los costes de mano de obra según la tarifa de mano de obra indicada en la YMFw y el tempario de reparación de Yamaha. El Distribuidor del mercado correspondiente indica y comunica la tarifa de mano de obra especificada en la YMFw.



2.22 Ediciones especiales de Yamaha y conversiones B2B

Ediciones especiales de Yamaha: Los fallos de Piezas que formen parte de las especificaciones estándar del Producto se podrán reclamar a través de esta política YMFW. Se usará como referencia el catálogo de piezas que se encuentra en el sistema electrónico de piezas YPEC, es decir, las Piezas mencionadas en el catálogo de piezas específicas del Producto.

Las Piezas utilizadas para fabricar la edición especial del Producto de Yamaha, y que no se mencionen en el catálogo de piezas, se podrán reclamar a través del *programa de Garantía de P&A*.

Conversiones B2B: El procedimiento de reclamación es el mismo que con las ediciones especiales de Yamaha, excepto los fallos derivados de componentes locales y su mano de obra gestionados por el Distribuidor responsable. Las reclamaciones derivadas de componentes locales y su correspondiente mano de obra locales serán responsabilidad exclusiva del Distribuidor.

3. Garantía de Recambios y Accesorios (Garantía de P&A)

3.1 ¿Qué es la Garantía P&A?

Además de la YMFV, que cubre las Piezas suministradas como equipos originales cuando se compró el Producto, hay una garantía separada de las Piezas adquiridas como un solo artículo por el cliente en un Concesionario Oficial o por comercio electrónico.

La Garantía de Recambios y Accesorios (Garantía P&A) es el nombre conjunto que se da al proceso de Garantía del producto y de Devolución de piezas en relación con las Piezas fabricadas o gestionadas por Yamaha. Yamaha opta por compensar al Concesionario Oficial y al Distribuidor por los costes incurridos en sus obligaciones de Garantía legal con respecto al Cliente en las reclamaciones derivadas directamente de fallos de las Piezas.

IMPORTANTE:

Las políticas especificadas en el capítulo 1 *Garantía de Fábrica Yamaha Motor (YMFV)* también se aplicarán a la Garantía de recambios. En este capítulo se explican las diferencias entre la garantía P&A y el capítulo 1; *Garantía de Fábrica Yamaha Motor (YMFV)*.

3.2 Garantía de la(s) Pieza(s)

La cobertura de reclamación en Garantía por Yamaha en relación con la(s) Pieza(s) que comienza en el punto de venta al por menor al cliente final.

3.3 Proceso de devolución de piezas:

La cobertura por Yamaha de las actividades de devolución de las Piezas en los casos siguientes:

- cuando falta todo el pedido de Piezas;
- cuando faltan Piezas componentes;
- cuando se producen daños de las Piezas durante el transporte;
- cuando se piden Piezas por error o se piden Piezas equivocadas.

3.4 Tipos de reclamación, cobertura y requisitos:

Tanto la Garantía de las piezas como el proceso de Devolución de piezas utilizan tipos de reclamación únicos para identificar el tipo de problema que tiene la persona que presenta la reclamación, para garantizar un seguimiento correcto y rápido y para aplicar las medidas de prevención en el momento debido.

Antecedentes: Cada tipo de reclamación puede tener una causa original distinta del fallo reclamado (*logística, calidad, embalaje, diseño, etc.*) y, por lo tanto, se tiene que abordar de manera distinta para definir las medidas de prevención necesarias. **La cobertura en Garantía difiere según el tipo de reclamación, y también difieren los requisitos.**

IMPORTANTE: Los tipos de reclamación, la cobertura de las Piezas y sus condiciones se explican en el Apéndice 3

3.5 Requisitos del reembolso de la mano de obra relacionada con recambios y accesorios

El concesionario, al presentar la reclamación, deberá presentar los justificantes siguientes:

- Factura original del Concesionario Oficial, en la que se indique el número de recambio reclamado, la mano de obra dedicada a ese recambio o accesorio e información sobre la unidad. La mano de obra real es la que aparece facturada al cliente. O bien
- La nueva factura emitida por el Concesionario al cliente final, que constituya la reparación del recambio reclamado. La factura deberá indicar el número de recambio reclamado, la mano de obra dedicada a ese recambio o accesorio e información sobre la unidad. La mano de obra real facturada al cliente es de 0 €. O bien
- La factura interna del Concesionario, emitida entre los departamentos de Ventas y de Servicio, deberá indicar el número de recambio reclamado, la mano de obra dedicada a ese recambio o accesorio e información sobre la unidad. Se deberá indicar la mano de obra real facturada internamente.
- Si la factura del Concesionario Oficial no está disponible: Una imagen escaneada de la orden de trabajo del Concesionario Oficial, en la que se indique el número de recambio reclamado, la mano de obra dedicada a ese recambio o accesorio e información sobre la unidad.
- Número VIN de la unidad reparada (si procede).

3.6 Denegación de reclamaciones

En el Apéndice 4 puede consultar los criterios de evaluación y denegación de la Garantía de las piezas y el proceso de Devolución de piezas que se usan y se comunican a través de nuestros sistemas y flujos de reclamación oficiales.

4. Comercio electrónico

Esta política se centra únicamente en la sección dedicada a la Garantía P&A del negocio de comercio electrónico. Como se trata de un medio distinto de venta de Piezas, los procesos relacionados con la Devolución de piezas son distintos, pero la cobertura y los requisitos generales coinciden con los explicados en el capítulo 3. Garantía de Recambios y Accesorios (Garantía de P&A).

4.1 Reclamaciones de la garantía y comercio electrónico

El Concesionario Oficial gestiona las reclamaciones en Garantía. El cliente tiene que ponerse en contacto con el Concesionario Oficial. Yamaha recomienda ponerse en contacto con el mismo Concesionario Oficial seleccionado en el momento de realizar la compra en línea y presentar la reclamación. El Concesionario Oficial gestionará la reclamación como cualquier otra reclamación en Garantía P&A.

4.2 Proceso de devolución de piezas y comercio electrónico

El cliente tiene el derecho legal a devolver un artículo. El plazo de tiempo es el indicado en el capítulo 4. Garantía legal. En caso de devolución, el cliente la gestionará a través del sitio web de comercio electrónico. El artículo se enviará al Distribuidor, que evaluará si el artículo se ha devuelto por un motivo válido y aceptará o rechazará el artículo devuelto.

Los motivos válidos de devolución son:

- El cliente ha pedido el Producto equivocado.
- El cliente ha pedido el tamaño equivocado.
- El Producto ya no se necesita y no se ha utilizado.
- El cliente ha recibido un artículo defectuoso y no lo ha utilizado.
- Otros motivos especificados por el cliente y confirmados por el Distribuidor.

La devolución no se aceptará en los casos siguientes:

- Si las Piezas son artículos relacionados con aceite.
- Si hay señales de uso por parte del cliente y el artículo ya no está nuevo.
- Si el artículo está en manos del cliente durante más días del plazo máximo indicado en la información del capítulo 1.1.



5. Información Técnica (IT) del concesionario

Yamaha es conocida por sus rigurosos estándares de calidad, con el fin de garantizar que el Cliente tenga un Producto o Piezas que pueda utilizar de forma segura y de conformidad con la normativa aplicable. Se llevan a cabo comprobaciones periódicas de calidad mediante verificaciones al final de la fabricación, análisis de datos de la garantía y notificaciones de entidades jurídicas o reguladoras con el fin de garantizar que se mantenga ese alto nivel de calidad. Esto, en ocasiones, conduce a la aplicación de medidas correctivas necesarias para los Productos o las Piezas que se encuentran en el mercado, y que Yamaha comunica a cada Concesionario Oficial a través de una IT.

La información mencionada en esta herramienta de comunicación se refiere a la causa original de la medida correctiva, la solución y la gama de Productos o Piezas afectados, así como la cobertura en Garantía indicada.

5.1 Boletín de Información Técnica de campaña de modificación del Concesionario

Algunos fallos podrían afectar a la seguridad del Cliente o presentar un conflicto con la normativa. Yamaha cumplirá íntegramente con el código de buenas prácticas formulados por cualquier legislación gubernamental o por las asociaciones nacionales autorizadas de fabricantes en materia de retirada de Productos y Piezas.

Cuando dicha legislación o dichos códigos de prácticas no existan, deberán tomarse las medidas apropiadas para garantizar que todos los Productos o las Piezas afectados por un fallo relativo a la seguridad sean rectificadas de inmediato, independientemente de la antigüedad o del kilometraje del Producto o de las Piezas.

5.1.1 Información Técnica de campaña de modificación para los concesionarios

Los Distribuidores deberán preparar y comunicar una IT para los concesionarios que presente el contenido del informe de medidas recibido por Yamaha y que deberá traducirse al idioma que los Concesionarios Oficiales puedan entender. Esto constituirá una notificación formal a los Concesionarios Oficiales de una acción de retirada, que incluirá todos los detalles de los Productos o las Piezas afectados, el trabajo necesario y los procedimientos de reclamación en Garantía. A partir de enero de 2020, se reembolsará a los Concesionarios Oficiales una compensación de 0,3 h por gestión del Cliente, además del reembolso del valor de la mano de obra de la YMFV, con el fin de compensar al Concesionario Oficial por su tiempo y esfuerzo para ponerse en contacto con el cliente correspondiente y recordarle que su Producto o sus Piezas se deben reparar o sustituir. Todo esto se lleva a cabo para garantizar que en Yamaha hagamos todo lo posible por solucionar el posible fallo. Esta tarifa se incluye en el reembolso de la tarifa total por mano de obra.

5.1.2 Información Técnica de campaña de modificación para los clientes

Si hay un Producto afectado: El Distribuidor enviará una notificación (de modificación) a la última dirección conocida del propietario del Producto, en la que explicará la cuestión y le recomendará que concierte lo antes posible una cita con un Concesionario Oficial. Esto permitirá que las comprobaciones o rectificaciones necesarias se lleven a cabo lo antes posible.

En la mayoría de los mercados, será necesario que el Distribuidor contacte con la autoridad local competente para obtener los datos de contacto actualizados de los clientes en relación con el Producto correspondiente.

Si hay Piezas afectadas: Si la autoridad local no tuviera datos disponibles sobre el Cliente en relación con las Piezas, el Concesionario Oficial que haya vendido las Piezas recibirá instrucciones del Distribuidor para ponerse en contacto con el Cliente.



5.2 Procedimientos de reclamación

Las reclamaciones deberán enviarse de conformidad con las instrucciones de la IT. Esto permite a Yamaha controlar el progreso y cumplir con sus obligaciones de notificación del estado de la campaña de modificación de fábrica a las autoridades correspondientes. YMENV asume la responsabilidad de configurar el sistema de garantía de conformidad con las instrucciones de la IT .

Configuración del sistema:

1. Acción directa (retirada): en el caso de un Producto afectado, los números VIN correspondiente se resaltan en YMPULSE en rojo, junto con un menú de reclamación específico (cumplimentado previamente) para instar al Concesionario Oficial a resolver la cuestión lo antes posible.

5.3 Recambios de campaña

Las Piezas que se hayan suministrado específicamente para esta actividad no podrán utilizarse para realizar ningún otro tipo de reparación.

5.4 Responsabilidades del Concesionario Oficial

Como Concesionario Oficial, usted es el punto de contacto entre el Mercado y el núcleo del sistema de Garantía. Tiene contraídas responsabilidades relativas a la Garantía ante el Cliente y ante Yamaha. Al preparar los Productos y Piezas para su venta, registrar Productos para activar la garantía y prestar el servicio (en garantía) en caso necesario, usted desempeña un papel esencial en el servicio de atención al cliente y en la satisfacción de los clientes, tal como se explica en los Procesos de recepción posventa del cliente y las Normas básicas europeas. Su Distribuidor podrá indicarle cómo puede obtener esos documentos.

La calidad en los procesos asociados a la gestión de Garantía y la presentación puntual de las reclamaciones en Garantía ayudan a Yamaha a seguir mejorando la calidad de sus Productos y Piezas.

Todo el personal de su departamento de servicio debe conocer el contenido de este manual de la Política de garantía.

Como norma general, las Reparaciones en Garantía siempre deben llevarse a cabo de la manera más rentable, de conformidad con las obligaciones legales, para la satisfacción del cliente y para garantizar la integridad de todas las reclamaciones presentadas a Yamaha. Para cumplir con estos requisitos, los Concesionarios Oficiales deben respetar las pautas incluidas en este capítulo.

5.5 Montaje del producto / Inspección previa a la entrega (IPE)

El Producto se configura de acuerdo con las instrucciones del Manual de Montaje correspondiente al Producto publicado por Yamaha. Se lleva a cabo una IPE antes de entregar el Producto nuevo al Cliente. Le sugerimos que entregue una copia al Cliente y que se quede otra copia con fines administrativos, como justificante de que la IPE se ha llevado a cabo de manera satisfactoria.

5.6 Entrega de Productos y Recambios nuevos

Las funciones del Producto, las condiciones de la Garantía y el programa de mantenimiento del Producto se deben explicar al cliente final en el momento de la entrega. Asimismo, es importante prestar atención a la posibilidad de vender la YMEW. Si el Cliente opta por dicha ampliación de garantía, porque le aporta más tranquilidad, se recomienda hacer hincapié en ella. Lo mismo ocurre con cualquier otra ventaja adicional que pueda ofrecer.

En el punto de venta de Piezas: antes de finalizar la venta, comunique al cliente los costes de mano de obra correspondientes a la instalación o el montaje. Explique las instrucciones correspondientes a las Piezas, el KIT o el PAQUETE.

5.7 Personal del Concesionario Oficial:

- Empleado del taller: Cada persona debe contar con la certificación de Técnico de nivel I. Debe haber una persona con la certificación de Técnico de nivel II para garantizar un proceso correcto de diagnóstico y reparación en Garantía.
- En lo que respecta a todo el trabajo relacionado con los vehículos eléctricos, debe haber una persona que haya recibido formación sobre el nivel NPCWA de Yamaha (o, en caso de aplicarse normas locales, el nivel equivalente al NPCWA).
- El personal que participe en actividades relacionadas con la garantía tiene acceso a las siguientes publicaciones vigentes de Yamaha y tiene la responsabilidad de entenderlas por completo:
 - Este manual de la Política de Garantía.
 - Plazos de reparación programados que se hayan publicado (tablas de tempario de reparación).
 - Publicaciones técnicas (IT dirigidas al Concesionario / Boletines del Service Portal / Manual de Servicio / Manual de Montaje / Manual del Propietario).
 - Manual del sistema YMPULSE.
 - Información de contacto del Distribuidor.

5.8 Calidad de la reparación

- Se debe llevar un inventario de herramientas especiales y equipos Yamaha, según haya especificado Yamaha, para llevar a cabo cualquier tipo de mantenimiento o reparación.
- Asegúrese de que solo se utilicen Piezas de Yamaha en el mantenimiento y las Reparaciones en Garantía.
- El Concesionario Oficial es responsable de la calidad de su mano de obra.
- El Concesionario Oficial debe respetar el Proceso de reparación de Yamaha, de conformidad con el Manual de Servicio correspondiente al Producto.



5.9 Información de Mercado

Los Concesionarios Oficiales deben notificar de inmediato a Yamaha todo fallo que encuentren y que crean que supone un riesgo de lesiones para las personas o de daños materiales, o que hayan convertido el Producto o las Piezas en un producto ilegal.

Los Concesionarios Oficiales deben enviar los detalles de los Productos identificados como pérdida total a Yamaha.

Todos los Productos o Piezas que sean propiedad del Cliente o del Concesionario Oficial, sea cual sea el país de origen, se deben comprobar en el momento de programar una reparación o un servicio de mantenimiento con el fin de determinar si hay alguna IT de campaña de modificación del Concesionario, tal como se menciona en el capítulo 5.

Los Concesionarios Oficiales deben llevar a cabo el trabajo indicado en la IT de campaña de modificación del Concesionario, tal como se indica en el capítulo 5, antes de que el Producto o las Piezas salgan del Concesionario. Dependiendo del plazo de garantía correspondiente, este trabajo debe llevarse a cabo gratuitamente para el Cliente y las reclamaciones en Garantía deben presentarse de manera conforme.

Todos los Productos o Piezas nuevos o usados con existencias se deben comprobar y se deben consultar las IT de campaña de modificación del Concesionario, tal como se menciona en el capítulo 5, antes de entregarlos al Cliente.

Cuando los Productos o Piezas se hayan transferido a otro Distribuidor o Concesionario Oficial, será responsabilidad del destinatario original notificar al destinatario posterior que hay una IT de campaña de modificación del Concesionario pendiente de subsanar, tal como se menciona en el capítulo 5, que se debe aplicar al Producto o las Piezas antes de su venta.

5.10 Rendición de cuentas / Asunción de Responsabilidad

El Concesionario Oficial se compromete, al presentar una reclamación, a declarar que ha llevado a cabo realmente la Reparación en Garantía tal como se indica en la reclamación. Las piezas objeto de reclamación se deberán eliminar una vez finalizado el periodo de retención, para que no se puedan usar ni devolver al Mercado. El Concesionario Oficial es responsable de cualquier problema que pudiera surgir por reclamaciones o manipulaciones de piezas sin justificar.

El Concesionario Oficial se compromete, al presentar una reclamación, a declarar que ha llevado a cabo realmente la modificación tal como indica la IT de retirada de Producto.

6. Auditoría de Garantía

A todos los Concesionarios Oficiales y a Yamaha les interesa que las operaciones relativas a la Garantía se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Esto no solo sirve para garantizar que el proceso de reclamación funcione sin problemas, sino que también es un factor esencial para lograr los objetivos de calidad que, a su vez, contribuyen a unos mayores niveles de satisfacción de los clientes.

Yamaha ha definido los requisitos mínimos para el Concesionario Oficial Yamaha en las Normas básicas europeas (NBE). En las NBE se indica que el Concesionario Oficial debe seguir el procedimiento de reclamación de Yamaha.

Durante el primer trimestre del año, los Concesionarios Oficiales deben llevar a cabo autoevaluaciones de conformidad con las NBE y se espera de ellos que revisen las normas con el personal del Distribuidor. Durante el cuarto trimestre se debe llevar a cabo una auditoría externa.


Además de supervisar el procedimiento y los procesos, Yamaha apoya al Concesionario Oficial en el cumplimiento de la garantía aportándole información de conformidad con unos Indicadores clave del rendimiento (KPI) predefinidos. Los KPI se supervisarán mensualmente. Las desviaciones importantes de los KPI podrán dar lugar a auditorías basadas en los datos de garantía del Concesionario Oficial.

Una auditoría puede adoptar distintas formas, dependiendo de su objetivo. Esto quiere decir que una auditoría se podrá llevar a cabo por distintos medios de comunicación, por ejemplo, la visita a un concesionario, por teléfono, por correo electrónico, o en reuniones interactivas (Microsoft Teams/Skype).

Si es necesario, se elaborarán planes de acción con el Concesionario Oficial para llevar a cabo una auditoría. Esas acciones tendrán plazos de tiempo y se podrán medir mediante inteligencia de datos o con una comprobación visual, con el fin de garantizar el compromiso de ambas partes y la transparencia del progreso.

Si una auditoría determinara la necesidad de realizar el reembolso de gastos indebidos por una reclamación incorrecta o por la que se hubiera pagado un importe excesivo, esos datos se extrapolarán a lo largo del periodo auditado, de conformidad con las reclamaciones denegadas que se mencionan en el capítulo 2.

Los Concesionarios deben conservar todos los registros que justifiquen las reclamaciones en Garantía. Para que puedan utilizarse como ayuda en los requisitos de Auditoría en Garantías, los registros deben conservarse durante un mínimo de dos años a partir del pago de la reclamación.



Los registros requeridos incluyen:

- Órdenes de reparación del Concesionario Oficial relativas a las reclamaciones en Garantía, junto con cualquier nota por escrito del Cliente y formularios o impresos de diagnóstico.
- Registros de asistencia/plantillas de control de los técnicos, tal y como se utiliza para la preparación de las nóminas. Esto incluye los registros relacionados con el personal que pueda haber dejado la empresa durante el período correspondiente.
- Facturas y pedidos de reparaciones o servicios subcontratados.
- Facturas de reparaciones y ventas de piezas al por menor que respalden todas las reclamaciones en Garantía.
- Documentación relativa a la YMEW.

Los registros mencionados pueden almacenarse en papel o en formato electrónico (y con copias de seguridad de conformidad con un proceso adecuado de recuperación de desastres). Deben ser legibles y fácilmente recuperables. En el caso de los datos almacenados electrónicamente, los concesionarios son responsables de garantizar que su sistema proporcione una pista de auditoría segura que identifique cualquier modificación realizada durante el transcurso de una reparación o tras la finalización de la misma, por ejemplo, trabajos adicionales.

7. Responsabilidad o daños pecuniarios

Si se afirmara que un defecto de mano de obra es la causa original de los daños o defectos de un Producto o de Piezas que no están cubiertos por el programa de Garantía Yamaha, el Cliente deberá ponerse en contacto de inmediato con el Concesionario Oficial.

En ese caso, se deberán tomar las medidas siguientes para garantizar que el Concesionario Oficial, el Cliente, Yamaha y otros terceros implicados sigan un procedimiento transparente y estructurado con el fin de identificar la causa original y las posibles consecuencias.

7.1 Obligaciones del Concesionario Oficial

Antes de llevar a cabo cualquier reparación o compartir las conclusiones con cualquier parte interesada, usted:

1. Debe informar a su Distribuidor en cuanto su cliente comunique daños pecuniarios o surja algún tipo de responsabilidad relacionada con Yamaha.
2. Debe indicar al cliente que debe ponerse en contacto con su aseguradora.
3. Debe estar pendiente de la información que transmita. Mantenga una posición imparcial y no haga promesas a ninguna de las partes interesadas. No debe hacer promesas ni afirmaciones a ninguna parte interesada en nombre de Yamaha sin la autorización previa por escrito de Yamaha.
4. Debe pedir autorización al Cliente para almacenar y conservar el Producto o las Piezas afectados en sus instalaciones.
5. Debe recopilar evidencias de los daños reclamados con fotografías o grabaciones de vídeo del Producto o las Piezas en cuestión, y otra información que forme parte de la reclamación presentada.
6. Antes de tomar cualquier otra medida, excepto la notificación a Yamaha, debe asegurarse de que el seguro del cliente haya finalizado su investigación.
7. No debe reparar, desmontar ni eliminar el Producto o las Piezas sin la autorización de todas las partes interesadas implicadas.
8. Debe tener justificantes del historial de venta, historial de reparación y mantenimiento, reparaciones en garantía o reparaciones correspondientes al informe de medidas aplicables del Producto y las Piezas.
9. Debe obtener evidencias de las Piezas no originales instaladas en el Producto.



Apéndice

1. Cobertura y exclusiones de la YMFW

1.1 Cobertura

	Producto	Versión del modelo/uso	Período en días	Observaciones
VEHÍCULOS DE MOTOR	Moto	<50 cc uso normal	1080 (3 años)	
		<50 cc uso profesional	360 (1 año)	
		>50 cc uso normal	1080 (3 años)	
		>50 cc uso profesional	720 (2 años)	
		Modelo de competición	90 (3 meses)	Solo el coste de las piezas, sin reembolso de la mano de obra (Base de competición MX, R6)
	Modelo de competición	30 (1 mes)	Solo el coste de las piezas, sin reembolso de la mano de obra (modelo con marca GYTR)	
	Vehículo eléctrico	Uso normal	1080 (3 años)	
		Uso profesional	720 (2 años)	
	ATV – SSV - ROV	Uso normal <MY2020	360 (1 año)	
		Uso profesional <MY2020	360 (1 año)	
		Uso normal >MY2021	1080 (3 años)	
		Uso profesional >MY2021	720 (2 años)*	
		Modelo de competición	90 (3 meses)	Solo el coste de las piezas, sin reembolso de la mano de obra (YFZ450, YXZ1000)
	Motos de nieve	Uso normal	1080 (3 años)	
		Uso profesional	360 (1 año)	
Modelo de competición		90 (3 meses)	Solo el coste de las piezas, sin reembolso de la mano de obra >MY2020 SXR120	
VEHÍCULOS RECREATIVOS	Carro de golf/Vehículo de transporte personal	Gasolina y electricidad UTILIZADO exclusivamente sobre o en el campo de golf	1,080 (3 años)	
		Gasolina y electricidad NO utilizado exclusivamente sobre o en el campo de golf	1080 (3 años)	
	Vehículo utilitario	Gasolina y eléctrico	1080 (3 años)	

	Producto	Versión del modelo/uso	Período en días	Observaciones
PRODUCTOS DE POTENCIA	Generador	Uso privado	1080 (3 años)	
		Uso profesional	360 (1 año)	
	Quita nieves	Uso privado	1080 (3 años)	
		Uso profesional	360 (1 año)	
	Bomba de agua	Uso privado	1080 (3 años)	
		Uso profesional	360 (1 año)	
VEHÍCULOS DE MOTOR INTELIGENTE	eBike	Uso normal	1080 (3 años)	

(*) En todos los modelos ATV/ROV a partir del año 2021:

- El uso profesional tiene dos años de YMFW si no se realizan modificaciones en los vehículos (por ejemplo, uso por pequeños agricultores). Las reclamaciones de este modelo se deben gestionar con atención.
- Exclusiones de esta cobertura de dos años:
 - Las versiones YFZ450 e YXZ1000 se consideran unidades de competición, independientemente de la homologación aplicada.
 - Los modelos con homologación de terceros están excluidos de esta cobertura de dos años si el fallo que se reclama está relacionado con el equipo homologado aplicado o es conforme con los motivos de denegación de la YMFW que se indican en el capítulo 2.6.

1.2 Exclusiones de la cobertura

	Producto		Período en días	Observaciones
VEHÍCULOS DE POTENCIA	Moto	Batería	180 (6 meses)	6 meses de período de garantía normal de la batería, 6 meses adicionales si se ha rellenado la hoja de comprobación de la batería y se ha cargado en la reclamación
	Vehículo eléctrico	Batería	720 (2 años)	Para presentar una reclamación por deterioro de capacidad, es obligatorio presentar la ficha de comprobación de la batería YDT y tener un umbral de deterioro del 50 % del Estado de salud.
		Batería de 12 voltios	180 (6 meses)	6 meses de período de garantía normal de la batería, 6 meses adicionales si se ha rellenado la hoja de comprobación de la batería y se ha cargado en la reclamación
	ATV - SSV - ROV	Batería	180 (6 meses)	6 meses de período de garantía normal de la batería, 6 meses adicionales si se ha rellenado la hoja de comprobación de la batería y se ha cargado en la reclamación
		Correa de transmisión >MY2022	3,600 (10 años)	Exclusiones: Véase el capítulo 2.6
	Motos de nieve	Batería	180 (6 meses)	6 meses de período de garantía normal de la batería, 6 meses adicionales si se ha rellenado la hoja de comprobación de la batería y se ha cargado en la reclamación

	Producto		Período en días	Observaciones
VEHÍCULOS RECREATIVOS*	Carro de golf/Vehículo de transporte personal	Estética y adornos	360 (1 año) o 720 (2 años)	720 días (2 años): si se utiliza exclusivamente sobre o en el campo de golf
		Batería de 12 voltios de alimentación por gasolina	360 (1 año)	
		Baterías de 8 voltios (Trojan T-875)	1460(4 años), 20 000 Ah, o 1000 rondas	lo que ocurra primero
		Baterías de 8 voltios (Trojan T-875 AGM)**	1800 (5 años) o 50 000 Ah	lo que ocurra primero
		Baterías de 8 voltios (RoyPow S51105PC)**	1800 (5 años) o 97 000 Ah	lo que ocurra primero
	Vehículo utilitario	Estética y adornos	360 (1 año)	
		Batería de 12 voltios de alimentación por gasolina	360 (1 año)	
		Baterías de 6 voltios (Trojan T-105) (UMX solamente)	360 (1 año) o 12 000 Ah	lo que ocurra primero
		Baterías de 8 voltios (Trojan T-875 AGM)**	1800 días o 50 000 Ah	lo que ocurra primero
	VEHÍCULOS DE MOTOR INTELIGENTE	eBike	Batería	750 (2 años + 1 mes)

(*) Vehículo de recreo

- Los vehículos de ocio se deben revisar en un Servicio a más tardar 100 días después de su llegada al importador o al representante del importador.
- Si el informe de registro de Garantía del importador no se presenta antes de que transcurran 100 días después de la llegada al importador o al representante del importador, se denegará la Garantía de batería de vehículo eléctrico.
- La Garantía corresponde a un funcionamiento de 36 hoyos diarios.
- El funcionamiento de 36 hoyos se define como un tiempo de descarga de 60 minutos, medidos con una descargadora Lester 17770 con una temperatura ambiente entre 16 y 38 °C.
- Las pruebas de descarga realizadas a una temperatura ambiente entre 16 y 27 °C deben corregirse mediante la fórmula Tiempo de descarga ajustado = (Minutos de descarga) / (1(((80-TEMP) / 100 100) x 0,64)).
- Para que se evalúe el reembolso de la Garantía se debe presentar una ficha de comprobación de la batería cumplimentada.
- Los amperios-hora y las horas de uso se calcularán a partir de las lecturas hechas desde la Unidad de control del motor con el software PC Genius Diagnostics.
- Los vehículos eléctricos se deben revisar en un Servicio a más tardar 100 días después de su llegada al importador o al representante del importador.
- Si el informe de registro de Garantía del importador no se presenta antes de que transcurran 100 días después de la llegada al importador o al representante del importador, se anulará la garantía de batería de vehículo eléctrico.
- El Concesionario Oficial o el cliente final son los responsables de cumplir las condiciones mencionadas anteriormente. Usted, como distribuidor, no compensará las consecuencias económicas derivadas del incumplimiento de las condiciones.

(**) Baterías Trojan / RoyPow

Estas baterías no forman parte de la Lista de Piezas Maestras del coche de golf (también conocida como Catálogo de Piezas). Yamaha no las ofrece ni proporciona apoyo para su obtención. Por ello, Yamaha no dispone de cobertura en Garantía para esta marca de baterías.

2. Grupo de problemas

TABLA DE CÓDIGOS DE PROBLEMAS

ASPECTO (AP)	00 ABOLLADURAS	01 DECOLORACIÓN EN EL CROMO	02 PELADURAS EN EL CROMO	03 ORIFICIOS EN EL CROMO	04 BURBUJAS DE PINTURA HINCHADAS	05 PINTURA DESCAMADA	06 DECOLORACIÓN DE LA PINTURA	07 ARAÑAZOS EN LA PINTURA	08 DEFECTOS O DECAPADO EN LOS ADORNOS	09 DEFECTOS GENERALES DE PINTURA
RENDIMIENTO (PE)	10 SUCIEDAD EN LA BUJÍA	11 PROBLEMA DE CARBURACIÓN	12 FALLOS DE ENCENDIDO DEL MOTOR	13 CONSUMO EXCESIVO DE COMBUSTIBLE O ACEITE	14 FALLO MECÁNICO DE LA BOMBA DE ACEITE	15 SALIDA INCORRECTA DE LA BOMBA DE ACEITE	16 VIBRACIONES	17 RUIDO	18 VELOCIDAD MÁXIMA INADECUADA	19 ACELERACIÓN INADECUADA
	B0 GOLPETEO	B1 COMPRESIÓN INADECUADA	--	B3 CUESTA ARRANCAR	B4 EL EMBRAGUE NO SE ACTIVA CORRECTAMENTE	B5 VACILACIÓN	--	--	--	--
	D0 EL MOTOR SE PARA	D1 COMBUSTIÓN INADECUADA	--	--	--	--	--	--	--	D9 FRICCIÓN INADECUADA
FALLOS GENERALES (GF)	20 FUGA DE AIRE	21 FUGA DE LÍQUIDOS	22 QUEMADURAS	23 ORIFICIOS, MATERIAL FUNDIDO	24 CORROSIÓN	25 DESGASTE POR ADHERENCIA	26 CORROSIÓN ÁCIDA	27 PIEZAS FLOJAS	28 ENGANCHES	29 PIEZAS QUE SALEN o ATRAVESADAS
	30 ADHERENCIAS	31 ABOLLADURAS	32 ROTURAS, DESCASCARILLADO	33 GRIETAS	34 CONGELACIÓN	35 RESTRICCIONES, OBSTRUCCIONES	36 OXIDACIÓN	37 AGARROTAMIENTO	38 MARCAS	39 CIZALLAMIENTO
	A0 DEFORMACIÓN	A1 PIEZAS QUE SALEN	--	A3 FUNCIONAMIENTO INCORRECTO	A4 ESPECIFICACIONES INCORRECTAS PIEZAS INCORRECTAS	--	--	--	--	--
FALLOS ESPECÍFICOS (SF)	40 SEPARACIÓN DE CAPAS	41 VARA DE ORUGA ROTA	42 DETERIORO DE LA GOMA	43 FALLO DE LA BOMBA DE AGUA	44 ROSCADO DETERIORADO	45 DIVISIONES	46 COSTURAS SUELTAS O ROTAS	47 DESGARROS	48 CONTAMINACIÓN DEL AGUA	49 CONTAMINACIÓN DEL SISTEMA DE COMBUSTIBLE
	50 SOBRECALENTAMIENTO	51 PROBLEMA CON LA CADENA DE TRANSMISIÓN PRINCIPAL	52 CUESTA CAMBIAR LAS MARCHAS	53 LA MARCHA NO QUEDA FIJA	54 SEPARACIÓN INCORRECTA	55 EL EMBRAGUE PATINA	56 EL EMBRAGUE SE ENGANCHEA	57 LA MARCHA INTERMEDIA TIENE PROBLEMAS	58 PROBLEMAS CON EL EJE DE TRANSMISIÓN	59 PROBLEMA CON LA MARCHA FINAL
	60 FALTA DE LUBRICACIÓN	61 VELOCIDAD BAJA INADECUADA	62 SATURACIÓN	63 AGARROTAMIENTO DE LOS COJINETES	64 DESINTEGRACIÓN DE LOS COJINETES	65 FALLO AL ARRANCAR	66 POROSIDAD DEFECTUOSA	67 DEFECTO EN LA MECANIZACIÓN	68 MONTAJE INCORRECTO	69 EFECTO DE SOLDADURA
	--	--	--	D3 EXCESO DE ENFRIAMIENTO	D4 SALTO FUERTE AL CAMBIAR DE MARCHA	D5 AVERÍA DE LA DIRECCIÓN	D6 CUESTA CONTROLAR LA DIRECCIÓN	D7 CUESTA CONTROLAR EL VEHÍCULO	D8 VIBRACIONES EN LA DIRECCIÓN	--
	--	E1 SOBRETENSIÓN o ENCORVAMIENTO	--	E3 FUGA DE GASES DE ESCAPE	E4 ACUMULACIÓN DE SAL	--	E6 HUMO EXCESIVO DEL ESCAPE	E7 EFECTO DIÉSEL	E8 PARTÍCULAS EXTRAÑAS EN EL CILINDRO	--
	F0 ENTRADA DE AGUA	F1 NO SE PUEDE DESMONTAR	--	--	--	--	--	--	--	--
PROBLEMA DE SERVICIO (SP)	70 NO SE PUEDE AJUSTAR	71 NO SE PUEDE ALINEAR	72 AJUSTES INCORRECTOS	73 ALINEACIÓN INCORRECTA	--	75 ESTIRAMIENTOS o PROTUBERANCIAS	76 SEPARACIÓN INSUFICIENTE	77 SEPARACIÓN EXCESIVA	78 DESGASTE EXCESIVO	--
	--	--	E2 NO SE PUEDE BLOQUEAR	--	--	--	--	--	--	--
SISTEMA ELÉCTRICO (EL)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	79 FALLOS EN LA TOMA A TIERRA
	80 NO FUNCIONA	81 NO HAY RESULTADO	82 PROPORCIÓN DE CARGA INSUFICIENTE	83 CELDA(S) MUERTA(S)	84 CELDA(S) SULFATADA(S)	85 CORTOCIRCUITO	86 CIRCUITO ABIERTO	87 CONEXIÓN DE MALA CALIDAD	88 PROBLEMA CON EL SISTEMA DE AUDIO	89 PROBLEMA CON EL SISTEMA C.B.
	--	--	A2 INDICACIÓN INCORRECTA DEL INSTRUMENTO	--	--	--	--	--	--	--
MISCELÁNEA (MI)	90 NO HAY SERVICIO DE FALLOS SEGÚN BOLETÍN	91 NO HAY SERVICIO DE FALLOS SEGÚN BOLETÍN	92 DAÑOS DE TRANSPORTE OCULTOS	93 DAÑOS DE TRANSPORTE VISIBLES	94 CORROSIÓN POR DAÑOS PROVOCADOS POR EL AGUA	95 FALTAN PIEZAS	--	97 CAMPAÑA DE MODIFICACIÓN	--	99 DEFECTO NO CODIFICADO

3. Resumen de tipos de reclamación en Garantía P&A

Esta tabla explica la finalidad del tipo de reclamación, la duración de la cobertura y cuál es la información de reclamación obligatoria por tipo de reclamación. Estudie también la NOTA que se menciona en algunos tipos de reclamación.

(*) Se necesitan fotografías:

- para aclarar el problema reclamado;
- para aclarar el estado del Producto del que formaba parte (con la excepción de las reclamaciones C7).

Tipo de reclamación	Descripción	Periodo de cobertura		Reembolso de la mano de obra (Sí / No)	Requisitos de la reclamación (Sí / No)				
		Distribuidor	Concesionario Oficial		*Fotografías	VIN	Etiqueta de lote / Fecha de etiqueta	Descripción del problema	Copia de la factura de venta al por menor
Garantía de la(s) Pieza(s)									
WA	Piezas vendidas que fallan cuando las usa el cliente minorista.	Piezas compradas a partir del 01-02-2021: 1080 días para los Recambios originales a partir de la fecha de venta al por menor. 1080 días para los Accesorios, las Novedades o la Ropa a partir de la fecha de venta al por menor.		No	Sí	Sí	No	Sí	Sí
		Piezas compradas a partir del 01-01-2022: 1080 días para los Recambios originales a partir de la fecha de venta al por menor. 1080 días para los Accesorios, las Novedades y la Ropa a partir de la fecha de venta al por menor.		Sí. Excepto Ropa y Novedades	Sí	Sí	No	Sí	Sí
		Excepciones: Las piezas utilizadas para carreras, por ejemplo, las piezas etiquetadas como GYTR (grupos de productos X10, X20, C10 y C20) tienen 30 días de cobertura .		No	Sí	Sí	No	Sí	Sí

Tipo de reclamación	Descripción	Periodo de cobertura		Reembolso de la mano de obra (Sí / No)	Requisitos de la reclamación (Sí / No)				
		Distribuidor	Concesionario Oficial		*Fotografías	VIN	Etiqueta de lote / Fecha de etiqueta	Descripción del problema	Copia de la factura de venta al por menor
Devoluciones de la(s) Pieza(s)									
C2	Una Pieza pedida falta en la caja enviada, pero está incluida en el albarán que se encuentra en la caja	En los 30 días siguientes a la fecha de la factura	En los 14 días siguientes a la fecha de la factura	No	No	No	No	No	No
NOTA: Si falta un componente de un KIT o un PAQUETE: presente la reclamación mediante C6.									
C3	Una caja recibida por duplicado, que ha generado una reclamación C8, o se ha recibido una caja que se ha facturado, pero la caja no se había pedido.	En los 60 días siguientes a la fecha de la factura	En los 14 días siguientes a la fecha de la factura	No	No	No	Sí	Sí	No
NOTA: <ul style="list-style-type: none"> • El Concesionario Oficial no puede introducir esta reclamación en YMPULSE. El Concesionario Oficial debe ponerse en contacto con el Distribuidor por correo electrónico o teléfono. • La reclamación solamente se evaluará si el precio DDP de las Piezas se encuentra entre 60 y 600 € DDP 									
X3	Igual que con C3, pero el reembolso económico al Concesionario queda cubierto por su presupuesto anual para reclamaciones P&A, siempre que el precio (DDP) de las Piezas reclamadas sea inferior a 60 € o superior a 600 € DDP	Véase C3							
C5	Un Recambio original no conforme con las especificaciones.	En los 30 días siguientes a la fecha de la factura	En los 14 días siguientes a la fecha de la factura	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No
C6	Un Accesorio original, una boutique, Ropa, Rae o piezas GYTR que no son conformes con las especificaciones	Véase C5							

Tipo de reclamación	Descripción	Periodo de cobertura		Reembolso de la mano de obra (Sí/No)	Requisitos de la reclamación (Sí/No)				
		Distribuidor	Concesionario Oficial		*Fotografías	VIN	Etiqueta de lote / Fecha de etiqueta	Descripción del problema	Copia de la factura de venta al por menor
C7	Las Piezas que se encuentran en la caja llegan dañadas.	En los 30 días siguientes a la fecha de la factura	En los 14 días siguientes a la fecha de la factura	No	Sí	No	Sí	Sí	No
C8	Una caja completa pedida no ha llegado	Un plazo de 3 días a partir de la fecha de la factura	Un plazo de 3 días a partir de la fecha de la factura	No	No	No	No	No	No
	NOTA: El Concesionario Oficial no puede introducir esta reclamación en YMPULSE. El Concesionario Oficial debe ponerse en contacto con el Distribuidor por correo electrónico o teléfono.								
C9	Las Piezas que se han pedido son incorrectas y se tienen que devolver.	En los 60 días siguientes a la fecha de la factura	En los 14 días siguientes a la fecha de la factura	No	No	No	No	No	No
NOTA: La reclamación solamente se evaluará si el precio DDP de las Piezas es inferior a 600 € DDP. Se deducirá una comisión de reposición del 10 % del reembolso de la reclamación aprobada El embalaje de los artículos devueltos debe estar libre de escrituras, daños, pegatinas o exceso de cinta adhesiva. Tiene que estar en el mismo estado en que se recibió en Dlr; debe ser apto para la reventa.									
X9	Igual que con C9, pero el reembolso económico al Concesionario queda cubierto por su presupuesto anual para reclamaciones DB P&A, siempre que el precio (DDP) de las Piezas reclamadas sea inferior a 60 € o superior a 600 € DDP	Véase C9							

4. Garantía P&A: Los códigos de denegación se comunican al Concesionario Oficial

Estos son los códigos de denegación de reclamaciones y los motivos utilizados para comunicar al Concesionario Oficial por qué se deniega una Devolución de piezas o una Garantía de piezas. Estos códigos se comunican al Concesionario Oficial a través de YMPULSE:

Tipo de reclamación	Código de denegación	Descripción de la denegación en YMPULSE	Explicación agregada
C2, C5, C6, C7 y WA	C2	<i>No se ha vuelto a pedir</i>	El Concesionario Oficial no ha realizado un nuevo pedido
	C3	<i>Evidencia con fotografía de daños / especificaciones incorrectas</i>	El Concesionario Oficial no ha facilitado evidencias de los daños de la Pieza, las especificaciones incorrectas o la Pieza que falta
	C4	<i>Falta información sobre el VIN, la descripción del problema, la Etiqueta de lote/Fecha de etiqueta o la factura de venta al por menor</i>	El Concesionario Oficial no ha facilitado información sobre uno o más detalles obligatorios de la reclamación
C9	CE	<i>Existencias centrales, sin devolución</i>	La Pieza solamente se conserva en el almacén de YMC en Japón; no hay una ubicación de existencias reservada en el almacén de YMENU
	CP	<i>Kit incompleto, sin devolución</i>	KIT o PAQUETE devuelto; no se han devuelto todas las piezas del kit o paquete que se ha recibido. Falta un artículo del kit o paquete
	DI	<i>Pieza obsoleta, sin devolución</i>	La pieza ya no está disponible
	EL	<i>Pieza eléctrica, sin devolución</i>	Pieza eléctrica (ECU, velocímetro, etc.); no se permite su devolución
	R2	<i>No se encuentra en su embalaje o envase original</i>	Se ha utilizado un embalaje distinto para embalar la pieza
	R4	<i>Lote de paquete incorrecto, sin devolución</i>	Cantidad faltante (el lote del paquete debe tener 10 unidades, pero solo se han recibido 8)
	R5	<i>Las piezas de carreras no se pueden devolver</i>	No se permite la devolución de piezas de carreras

Tipo de reclamación	Código de denegación	Descripción de la denegación en YMPULSE	Explicación agregada
C9	R6	<i>Pieza usada, sin devolución</i>	La pieza se ha utilizado en el taller del concesionario
	R8	<i>Mercancía peligrosa, sin devolución</i>	Aceite, baterías o pulverizador, que no se pueden devolver
	R9	<i>Daños en el embalaje/en la pieza</i>	La pieza o el embalaje original tienen daños y no se pueden revender.



www.yamaha-motor.eu



Nombre de la empresa distribuidora
Nombre de sucursal

Línea de dirección 1
Línea de dirección 2
Código postal + ciudad
País
Número de teléfono

Concesionario

