



MANUEL DE LA POLITIQUE DE GARANTIE YAMAHA

Version Concessionnaire agréé
2023



Version : 2023/V1.0

Chapitre	Titre	Page	Modification
	Définitions	6	Ajout de définitions au tableau
2.2	Date de début de la garantie	12	Ajout de la batterie EV amovible
			Ajout du déverrouillage d'ECU
2.7.2	Consommables	17	Suppression de texte pour réclamation de lubrifiants
2.18	Diagnostics	21	Ajout de vélo électrique aux frais de diagnostic YDT
-	Services YOU		Suppression du manuel de politique
3.4	Types de réclamations, couverture et obligations	25	Ajout des conditions de main d'œuvre P&A
5.10	Personnel du concessionnaire agréé	31	Ajout d'un nouveau niveau de qualification, ajout de la qualification EV
A-3	Couverture et exclusions de l'YMFV	37	Ajout de vélo électrique
A-3.2	Exclusions de la couverture	39	Ajout des batteries RoyPow
A-5	Vue d'ensemble des types de réclamation P&A sous garantie	43	Suppression de couverture des pièces vendues jusqu'au 31-01-2021

© Yamaha Motor Europe N.V.

Tous droits réservés


Aucune partie de cette publication ou de son contenu ne peut être reproduite, copiée, modifiée ou adaptée sans l'autorisation préalable par écrit de l'auteur, sauf mention contraire concernant les documents autonomes.



INDEX

Définitions	6
Programmes de garantie Yamaha	8
1. Programmes de garantie Yamaha	9
1.1 Droit de retour :	9
1.2 Garantie légale.....	9
1.3 Responsabilités après-vente/produits défectueux	9
1.4 Que peut réclamer le client ?.....	10
1.5 Mise en œuvre des garanties légales dans chaque pays.....	11
2. Garantie constructeur Yamaha Motor (YMFV).....	12
2.1 En quoi consiste la YMFV ?.....	12
2.2 Date de début de la garantie	12
2.3 Couverture	13
2.4 Conditions de couverture	14
2.5 Couverture de la garantie au sein des pays d'Europe	14
2.6 Exclusions de la couverture	15
2.7 Pièces d'usure et consommables	16
2.8 Fin de la période de couverture	17
2.9 Types de réclamations	18
2.10 Autorisation préalable	19
2.11 Transmission de la demande	19
2.12 Pièces objet de la réclamation	20
2.13 Rejet de demande.....	20
2.14 Réparateur agréé.....	21
2.15 Informations sur la réclamation	21
2.16 Systèmes de réclamation.....	21
2.17 Diagnostics.....	21
2.18 Réparations réitérées.....	22
2.19 Forfaits, codes de tâche et groupes de tâches	22

2.20	Sous-traitance des réparations.....	22
2.21	Taux de la main d'œuvre	23
2.22	Séries spéciales et véhicules marchés spéciaux de Yamaha	23
3.	Garantie des pièces et accessoires (garantie P&A)	24
3.1	En quoi consiste la garantie P&A.....	24
3.2	Garantie des pièces	24
3.3	Processus de retour des pièces :	24
3.4	Types de réclamations, couverture et obligations :	25
3.5	Conditions de remboursement de la main d'œuvre P&A :.....	25
3.6	Rejet de réclamation	25
4.	Commerce électronique	26
4.1	Réclamations de garantie et commerce électronique	26
4.2	Processus de retour des pièces et commerce électronique	26
5.	Bulletin du concessionnaire	27
5.1	Bulletin de rappel du concessionnaire.....	27
5.2	Procédures de réclamation.....	29
5.3	Pièces de rechange	29
5.4	Responsabilités du concessionnaire agréé	30
5.5	Configuration et inspection préalable à la livraison du produit (PDI)	30
5.6	Livraison de produits et pièces neufs	30
5.7	Personnel du concessionnaire agréé :	31
5.8	Qualité de réparation.....	31
5.9	Retour ou informations du marché.....	32
5.10	Responsabilité/engagement	32
6.	Audit de garantie.....	33
7.	Responsabilité et / ou dommages pécuniaires.....	35
7.1	Tâche du concessionnaire agréé	35



Annexe	36
1. Couverture et exclusions de l'YMFW	37
1.1 Couverture	37
1.2 Exclusions de la couverture	39
2. Groupe de problèmes.....	42
3. Vue d'ensemble des types de réclamation P&A sous garantie	43

Définitions

Concessionnaire(s) agréé(s)	Société autorisée par Yamaha à vendre des produits, des pièces et des prestations de service sur le territoire défini du marché.
Calculateur d'entretien B2C	Calculateur d'entretien entreprise à consommateur disponible via YMPULSE.
BES	Norme européenne de base
Conversions inter-entreprises (B2B)	Produits à usage professionnel par des entités commerciales ou à usage gouvernemental, approuvés par le comité LMC.
Numéro de la boîte en carton / Numéro de colis	Identité unique sérialisée de la boîte en carton, utilisée dans les systèmes Yamaha.
Dommege compensatoire Dommege pécuniaires	Les dommages pécuniaires désignent tous les dommages dans la mesure où ils ne sont pas payés par un assureur dans le cadre d'une déclaration de sinistre par la victime, que la victime peut recouvrer contre le contrevenant dans le cadre d'une action civile découlant des mêmes faits ou événements, sauf dommages punitifs et dommages-intérêts pour douleur, souffrance, angoisse mentale et perte de consortium. (source : https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)
Confluence	Portail de documentation contenant les manuels et instructions d'utilisation
Client / Consommateur	Acquéreur de produit(s), pièce(s) ou services obtenus auprès de Yamaha ou d'un concessionnaire agréé, selon le cas. Cet acquéreur inclut le représentant officiel des activités entre entreprises et entre entreprise et gouvernement.
Distributeur(s)	Personne légalement investie par YME du droit de négocier les véhicules et pièces sur un marché défini.
FoC	Gratuit.
KIT / PACK	Assortiment de pièces vendues sous une référence unique, fréquemment regroupées pour faciliter l'activité de service courante ou la série spéciale d'un produit.
Responsabilité / Responsable	État de responsabilité légale de quelque chose / le <i>fait</i> pour une personne d'être <i>légalement responsable</i> de quelque chose. (source : https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
LMC	Comité de modification local
Marché	Territoire sur lequel le Distributeur est investi du droit de négocier des produits, des pièces et des services.
NPCWA	Personne nommée au contrôle de l'activité professionnelle
Pièce(s)	Pièce(s) détachées Yamaha d'origine, accessoire, nouveauté ou habillage fabriqué(s) et ou géré(s) par Yamaha.
Retour des pièces	Processus de gestion des pièces totalement manquantes, partiellement manquantes, endommagées ou incorrectement commandées.
Garantie des pièces	Garantie applicable aux pièces qui ne correspondent pas à la spécification ou défectives lors de l'utilisation.
PDI	Inspection préalable à la livraison.

Produit(s)	Véhicule prêt à utiliser par le client et fabriqué par Yamaha
Vente de détail	Une entreprise vend un produit ou un service à un client individuel pour son propre usage.
Service Portal	Portail de publications techniques Yamaha, où sont stockées les données techniques spécifiques des produits et pièces, les informations de campagne de rappel ainsi que les manuels techniques.
Service(s)	Activités liées à l'entretien et aux réparations.
VIN	Numéro d'identification du véhicule gravé sur le(s) produit(s).
Politique de garantie	Politiques générales pour les produits terrestres, régissant le processus de garantie, en termes de définition de l'élément, de la période et du remboursement des demandes au titre de la garantie. Ces politiques sont déterminées par YMENV et YMC.
Date d'enregistrement de la garantie	Date à laquelle la garantie d'un produit ou d'une pièce débute.
Réparation(s) sous garantie	Toute réparation effectuée conformément aux critères mentionnés dans la présente politique de garantie.
Yamaha	Nom collectif de Yamaha Motor Europe N.V., distributeur ou Yamaha Motor Co., Ltd.
Séries spéciales Yamaha	Toute combinaison de produits et pièces promue sur les sites web Yamaha-motor.eu/xx, dont l'assemblage des pièces au produit est effectué par un concessionnaire agréé avant la vente au détail au client.
YMC	Yamaha Motor Co., Ltd : Entreprise japonaise multinationale et conglomérat basé au Japon proposant un très large éventail de produits, pièces et services.
YMENV	Yamaha Motor Europe N.V., siège social européen, est responsable de la coordination des activités de marketing et commerciales des produits de Yamaha Motor sur le marché européen.
YMEW	Extension de Garantie Yamaha Motor.
YMFW	Garantie constructeur Yamaha Motor.
YPEC	Catalogue électronique des pièces Yamaha

Programmes de garantie Yamaha

Yamaha est fière de ses programmes de garantie et pense qu'ils constituent un outil puissant pour vous. Les programmes de garantie Yamaha contribuent à votre compétitivité, à une meilleure satisfaction du client et offre à Yamaha un mécanisme supplémentaire pour surveiller et améliorer la qualité. Ils sont conçus pour leur facilité d'application et pour vous aider à susciter un degré élevé de satisfaction de nos clients.

En qualité de Concessionnaire agréé, vous jouez un rôle central dans la relation avec les clients. Par conséquent, il est essentiel que vous appréhendez parfaitement la politique de garantie Yamaha pour apporter un excellent service au client.

Ce manuel de la politique de garantie explique les différents programmes de garantie concernant tous les produits terrestres Yamaha et toutes les pièces fournies par Yamaha. Chacun des acteurs en lien avec une quelconque fonction au sein d'un programme de garantie Yamaha doit maîtriser le contenu de cette politique afin de gérer correctement la garantie vis-à-vis du client.

Le non-respect des obligations et responsabilités exposées dans le présent manuel de la politique de garantie Yamaha peut entraîner la déchéance de la couverture de garantie.

Les politiques spécifiées dans le présent manuel sont en vigueur à compter du 1er janvier 2023 et remplacent toute autre/précédente politique de garantie des produits terrestres Yamaha/manuels de garantie ou autre information communiquée.

Division Service

Yamaha Motor Europe N.V.



1. Programmes de garantie Yamaha

Source :

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

1.1 Droit de retour :

Lorsque vous vendez un bien ou un service à un consommateur, en ligne ou par tout autre moyen de communication à distance (*par téléphone, commande par correspondance*) ou hors boutique (*comme dans le cas d'un démarcheur commercial porte-à-porte*), le consommateur est en droit de retourner le bien ou d'annuler le service dans un délai de 14 jours. Cette disposition est parfois appelée délai de réflexion ou délai de rétractation. Aucun motif ni justification n'est exigée du consommateur.

1.2 Garantie légale

La loi européenne stipule également que vous, le vendeur au consommateur final, devez accorder une garantie minimum de 2 ans (garantie légale) à titre de protection contre les biens défectueux ou les biens dont l'aspect ou le fonctionnement diffère de ceux publiés. Dans certains pays, la loi nationale peut exiger que vous accordiez des garanties plus longues.

1.3 Responsabilités après-vente/produits défectueux

S'il s'avère que les bien sont défectueux - ou que leur aspect ou fonctionnement est différent de ceux publiés - dans le délai de la garantie légale, vous êtes responsable de la gestion de cette situation. Dans certains pays, ce peut être également le cas si vous êtes le fabricant.

Quand le client peut-il demander réparation ?

Sachez que vous êtes légalement lié par toute déclaration publique faite à propos de vos produits, en particulier au travers de publicités ou sur les étiquettes. Si vous êtes revendeur, vos clients peuvent demander réparation au titre de la garantie légale prévue par la loi européenne - lorsqu'un article :

- ne correspond pas à la description du produit,
- présente des qualités différentes du modèle publié ou présenté au client,
- n'est pas adapté à son usage - qu'il s'agisse d'un usage standard ou spécifique commandé par le client et que vous avez accepté,
- ne présente pas la qualité et la performance normale des produits du même type,
- n'a pas été installé correctement - par vous ou par le client, en raison de lacunes dans les instructions

Si vous informez votre client que le produit que vous allez vendre présente des problèmes de qualité, il ne peut plus ensuite réclamer réparation concernant ce défaut spécifique. Veillez à ce que ce type de communication soit par écrit.

1.4 Que peut réclamer le client ?

Vos clients sont en droit de vous demander, en qualité de vendeur au client final, d'exécuter l'une des actions suivantes gratuitement (en termes de frais postaux, main d'œuvre, matériel, etc.) :

- réparation des biens
- remplacement des biens
- réduction du prix
- annulation du contrat et remboursement total (dans certains pays, le contrat de vente ne peut pas être annulé si le défaut est mineur, comme une rayure sur un carénage)

1.4.1 Réparation ou remplacement

Dans la plupart des pays, il existe une « hiérarchie des recours ». Cela signifie que votre client doit en premier lieu vous demander de réparer le produit ou de le remplacer si la réparation n'est pas une solution viable (p. ex. trop onéreuse). Vous devez vous exécuter dans un délai raisonnable et sans gêne notable pour votre client.

1.4.2 Réduction du prix ou remboursement complet

Votre client dispose d'une autre option qui consiste à lui accorder une réduction du prix ou un remboursement complet, mais seulement si la réparation ou le remplacement est impossible :

- trop onéreux en raison de la nature du produit/défaut
- serait très gênant pour le client
- ne peut pas être réalisé par votre entreprise dans un délai raisonnable

1.5 Mise en œuvre des garanties légales dans chaque pays

La loi européenne stipule que le consommateur doit bénéficier d'un minimum de 2 ans de garantie (garantie légale).

Dans certains pays, la loi nationale peut exiger que vous accordiez une garantie plus longue. Des informations plus détaillées se trouvent sous le lien ci-dessous :

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



2. Garantie constructeur Yamaha Motor (YMFw)

2.1 En quoi consiste la YMFw ?

La YMFw est le produit de garantie mondial de Yamaha par lequel Yamaha choisit de rembourser le concessionnaire agréé pour les coûts associés à ses obligations au titre de la garantie légale vis-à-vis du client pour les réclamations liées à la défaillance du produit Yamaha.

2.2 Date de début de la garantie

Tous les produits (y compris la batterie EV amovible) doivent être enregistrés dans le système Yamaha préalablement ou lors de la vente réalisée par le concessionnaire agréé, pour définir la date de début correcte de la garantie. Enregistrer un produit apporte les effets suivants :

- 2.2.1 Permet à Yamaha de conserver un enregistrement des clients, essentiel en cas de rappel lié à la sécurité.
- 2.2.2 Confirme les responsabilités de votre concession aux termes de votre contrat avec Yamaha.
- 2.2.3 Informe Yamaha de l'activité commerciale de détail susceptible d'affecter les avantages dont vous jouissez au titre des programmes de stimulation des ventes.
- 2.2.4 Informe Yamaha de la date d'enregistrement ; le jour de la vente du produit au premier client. Les mêmes conditions s'appliquent aux démonstrateurs du concessionnaire agréé.
- 2.2.5 Informe Yamaha de la date de début de la garantie ; le jour où le produit est remis au premier client, appelé « Clés en mains ». Les démonstrateurs du concessionnaire agréé sont inclus.
- 2.2.6 Déverrouille l'ECU de l'unité PTW enregistrée.

REMARQUE : Le délai entre les actions mentionnées aux paragraphes 2.2.4 et 2.2.6 ne doit pas dépasser 14 jours calendaires



2.3 Couverture

Yamaha prend soin des aspects suivants et en assume la responsabilité, en supposant qu'une réclamation ait été émise par un client et que le concessionnaire agréé et le client aient également assumé leurs responsabilités et remplissent les conditions YMFV définies :

- 2.3.1 Yamaha assure une garantie limitée sur les produits neufs qu'elle distribue, lorsqu'ils sont enregistrés par un concessionnaire agréé pour utilisation en Europe.
- 2.3.2 Yamaha remboursera à ses concessionnaires agréés les coûts de main-d'œuvre et fournira les pièces de rechange gratuitement, lorsque la loi l'y autorise, pour réparer les problèmes que Yamaha considère comme des défauts d'usine, pièces et main d'œuvre, pendant la période de garantie indiquée, sans tenir compte des changements de propriétaire du produit.
- 2.3.3 Assure qu'une déclaration de garantie limitée sera disponible avant, pendant et après le processus de vente au client, expliquant la couverture ainsi que les exclusions ainsi que la durée pendant laquelle la garantie sera applicable.
- 2.3.4 Yamaha se réserve le droit de prononcer un jugement définitif sur toutes les demandes de garantie présentées par les concessionnaires agréés.
- 2.3.5 La couverture de garantie des pièces utilisées pour réparer la défaillance sur le produit se termine à la date de fin de garantie du produit

Les informations détaillées concernant la couverture par produit et ses exceptions :

Annexe 3.

2.4 Conditions de couverture

- 2.4.1 Le produit porte les marques d'identification d'origine du constructeur.
- 2.4.2 La pièce à remplacer fait partie de l'équipement d'origine du produit.
- 2.4.3 Le client peut fournir une preuve que ses obligations, telles que mentionnées dans le manuel d'utilisation spécifique au produit, ou dans le manuel d'utilisation/assemblage spécifique de la ou des pièces ont été remplies.
- 2.4.4 Les réparations et/ou remplacements sont effectués par un concessionnaire agréé, conformément aux spécifications de Yamaha.
- 2.4.5 Les preuves des tâches d'entretien sont conservées et disponibles. La preuve d'entretien peut être fournie par l'enregistrement dans Yamaha Digital Service Record, le carnet d'entretien du produit ou une facture de réparation/entretien.
- 2.4.6 Présenter le produit ou la (les) pièce(s) à un concessionnaire agréé aussitôt que possible après avoir remarqué le défaut potentiel.
- 2.4.7 Être en mesure de prouver la vente sous forme de facture dans le cas où le concessionnaire agréé ne parvient pas à vérifier la date de début de la garantie via YMPULSE ou son propre système de gestion.

2.5 Couverture de la garantie au sein des pays d'Europe

La garantie du produit est mondiale et Yamaha dispose d'un réseau de service complet pour gérer ce produit de garantie. Un concessionnaire agréé peut effectuer les réparations sous garantie, même si le produit du client provient d'un autre marché.

Au sein des pays d'Europe ou sur les marchés hors Europe :

En temps normal et comme le définit Yamaha, le client ne doit pas avoir à payer les travaux sous garantie effectués par un concessionnaire agréé. Au besoin vous pouvez contacter votre distributeur pour vous assurer que toute défaillance de notre produit ou pièces soit traitée via la même procédure qu'avec un client local.



2.6 Exclusions de la couverture

La YMFV ne s'applique pas dans les cas suivants aux réparations ou remplacements nécessaires en conséquence directe des facteurs suivants :

- 2.6.1 La pratique qui consiste à utiliser des composants pris sur un ou plusieurs autres produits, que ce soit dans le cadre de l'indisponibilité de pièces, d'un diagnostic par substitution ou toute autre raison est interdite.
- 2.6.2 Modification ou actualisation des produits et des pièces et les problèmes et défaillances causés par cela.
- 2.6.3 Service d'entretien normal et inspections périodiques et pièce(s) utilisée(s) au cours de ces activités et dommages en résultant
- 2.6.4 Dommages causés par une utilisation incorrecte dans un autre but que celui conçu ou prévu à l'origine.
- 2.6.5 Dommages causés par l'utilisation en compétition, rallye ou autres sports de compétition similaires.
- 2.6.6 Dommages causés par une catastrophe naturelle, un incendie, une collision ou un accident.
- 2.6.7 Lorsque le dommage est causé par l'installation de pièces qui ne sont pas des équipements d'origine ou spécifiquement approuvés par Yamaha.
- 2.6.8 Dommages causés par le transport ou l'entreposage incorrect par quiconque hormis le partenaire logistique de Yamaha
- 2.6.9 Yamaha décline toute responsabilité en termes de temps, d'utilisation, de frais de transport, de gêne occasionnée, ou de dommages indirects ou consécutifs, sauf si des réglementations légales en décident autrement au niveau local.

YMFV ne s'applique plus lorsque :

- 2.6.10 Des informations indiquant que le produit a été volé ou déclaré comme perte totale par une compagnie d'assurance a été volé sont fournies.

2.7 Pièces d'usure et consommables

Pièces soumises à l'usure lors de l'utilisation de la machine. Ces pièces ne sont pas couvertes par la garantie. Il peut arriver que ces pièces soient nécessaires pour la réparation du produit sous garantie. Dans ce cas, ces pièces peuvent être incluses dans la soumission de réclamation de garantie. L'approbation préalable de Yamaha est nécessaire.

2.7.1 Pièces d'usure

- Toutes les ampoules électriques.
- Courroies trapézoïdales, chenille motrice (pour motoneige), courroies d'entraînement et pignons.
- Chaîne de transmission et pignons.
- Équilibrage de roue.
- Pneus. Yamaha transfère la garantie du constructeur d'origine des pneus au client. Le concessionnaire agréé doit résoudre les problèmes pour le compte du client avec l'agent du fabricant des pneus.
- Réglages, notamment mais sans exhaustivité : Toutes les armatures légères, leviers, selles, suspension, circuit d'émission/carburant et câbles.
- Thermostat.
- Les plaquettes de frein, mâchoires de frein, disques de frein, disque d'embrayage et autres composants en relation avec le frottement ne sont pas couverts lorsqu'ils doivent être remplacés en raison de l'usure, mais sont couverts contre les défauts de fabrication pendant la durée de YMFV.
- Les dommages causés aux pièces peintes par l'impact de gravillons ou autres objets.



2.7.2 Consommables

- Huiles et lubrifiants*
- Filtre à huile et à air
- Bougies
- Antigél (liquide de refroidissement)*
- Additifs de carburant
- Carburant
- Liquide de frein*
- Joint d'étanchéité d'huile de fourche
- Les produits d'entretien YAMALUBE ou produits équivalents des concurrents
- petit articles de matériel d'atelier comme les agents de nettoyage.

(*) : Le coût des huiles lubrifiantes, liquides de frein/embrayage et liquide de refroidissement utilisés lors des réparations sous garantie sont récupérables. Seuls les fluides YAMALUBE sont acceptés en remplacement. Les réclamations doivent refléter la quantité dans le manuel d'atelier spécifique du produit.

2.8 Fin de la période de couverture

Il peut arriver qu'un client signale un défaut sous garantie pendant la période de garantie, qu'il est impossible de réparer ou de résoudre avant la fin de la garantie. Dans ce cas, il est nécessaire d'informer Yamaha afin de vérifier si la réclamation peut toujours être acceptée pour évaluation.

2.9 Types de réclamations

Il importe d'établir la nature du problème ou de la défaillance avant de transmettre une demande. Le produit peut rencontrer un problème ou une panne à différentes étapes de son cycle de service. Pour assurer une analyse correcte de la cause de base et un suivi rapide, Yamaha choisit de fractionner l'YMFV en trois types de réclamation distincts.

Chaque type de réclamation représente un stade spécifique :


- 2.9.1 Dommmages de transport (DT) : Le concessionnaire agréé reçoit le produit endommagé. Ce type de réclamation génère des données sur la performance du transporteur entre Yamaha et le destinataire. Il est par conséquent essentiel que le destinataire inspecte chaque produit au moment de la livraison par le transporteur.

REMARQUE : Faute d'inspecter le produit à réception et déclarer des défauts plus de 7 jours après la date de livraison se traduit par le rejet de la réclamation et/ou l'inversement potentiel de réclamations préalablement approuvées.

- 2.9.2 Réclamation avant mise en service (ZM) : Lors de l'inspection préalable à la livraison (PDI), le concessionnaire agréé rencontre des défaillances ou il manque des pièces essentielles, nécessaires au produit pour fonctionner correctement, en toute sécurité ou légalement.

Exclusions :

- Manuel du propriétaire dans une langue erronée ou ne correspondant pas à la spécification du produit. Il s'agit d'une erreur commerciale qui doit être transmise au service commercial de votre distributeur pour être traitée correctement.
- Défaillances d'accessoires, équipements ou articles d'origine et qui font partie du produit ou sont impliqués dans la livraison du produit au client, conformément au chapitre : *Garantie des pièces et accessoires (garantie P&A)*

- 
- 2.9.3 Réclamation normale / couverture de la garantie client (NC): Le client ou le concessionnaire agréé a le produit en service et rencontre des défaillances empêchant le fonctionnement correct et/ou sûr du produit. Les réclamations concernant les défaillances d'accessoires, équipements ou nouveautés d'origine s'effectuent conformément au chapitre : *Garantie des pièces et accessoires (garantie P&A)*

2.10 Autorisation préalable

Certaines réparations, indiquées ci-dessous, nécessitent une autorisation de Yamaha avant d'entreprendre certaines réparations. Faute d'obtenir une autorisation préalable, la réclamation de garantie sera rejetée. Réparations nécessitant une autorisation préalable :

- 2.10.1 Déclarations de dommage en transport d'une valeur estimée de 2500€ ou plus.
- 2.10.2 Lorsqu'elle est spécifiée dans la documentation technique (*Bulletins de service du concessionnaire et journaux sur le portail de service*).
- 2.10.3 Remplacement de pièces essentielles, telles que moteurs et châssis ou réparations dont la valeur réclamée est proche, égale ou supérieure à la valeur de vente du produit à la date de la défaillance.
- 2.10.4 Les pièces de rechange ne sont pas disponibles auprès de Yamaha ni d'autres concessionnaires agréés, pour effectuer une réparation économiquement viable.

2.11 Transmission de la demande

Toutes les demandes doivent être transmises à Yamaha préalablement à la réparation, pour permettre la réception des pièces nécessaires pour la réparation sous garantie. Les demandes doivent être précises et étayées par les dossiers du concessionnaire ainsi que la réclamation du client. Dans le cas de plusieurs défaillances sur un produit, chacune doit être transmise séparément. Les demandes concernant plusieurs réparations sont rejetées.

2.12 Pièces objet de la réclamation

- 2.12.1 Après approbation d'une réclamation, Yamaha devient propriétaire de la ou des pièces objet de la réclamation. Le demandeur est dans l'obligation d'étiqueter et de stocker les pièces réclamées dans l'emballage de la pièce de rechange pendant 90 jours. Cette étiquette doit mentionner : Le numéro de la boîte en carton ou le VIN, le numéro de réclamation mentionné dans YMPULSE et la date de saisie de la réclamation.
- 2.12.2 Yamaha peut demander que certaines pièces soient retournées pour analyse. Dans ces circonstances, le demandeur reçoit une demande de retour des pièces par e-mail, téléphone ou YMPULSE, détaillant les pièces demandées en retour rapide. Le demandeur doit retourner les pièces objet de la réclamation dans l'emballage de la pièce de rechange dans un délai de 30 jours ou conformément au délai indiqué. La demande est rejetée et les pièces débitées pour les pièces non reçues dans les 30 jours ou dans le délai indiqué.
- 2.12.3 Le stockage, le retour ou la mise au rebut des pièces et l'élimination des fluides doivent être effectués dans le respect des réglementations locales.

2.13 Rejet de demande

- 2.13.1 Lorsque les informations fournies et/ou la procédure de retour des pièces n'est pas en ligne avec la présente politique, la valeur de la réclamation est débitée. Si Yamaha a demandé que les pièces objet de la demande soient retournées pour analyse : Les pièces peuvent être retournées par le demandeur.
- 2.13.2 Si un concessionnaire agréé considère qu'un rejet de demande est injustifié, une demande de réintégration peut être effectuée. Le concessionnaire agréé doit contacter le distributeur. Les pièces et les documents doivent être traités conformément aux instructions du distributeur.
- 2.13.3 Les pièces rejetées et renvoyées au concessionnaire agréé demandeur ne peuvent pas être refacturées au client.
- 2.13.4 Le rejet de la demande est communiqué au concessionnaire agréé via YMPULSE ou par le portail spécifique du concessionnaire.

2.14 Réparateur agréé

Seuls les concessionnaires agréés reçoivent une assistance technique complète de Yamaha et traitent les activités sous garantie aux termes de l'YMFV. Ces concessionnaires agréés doivent assurer l'assistance technique au nom de Yamaha, gratuitement pour le client.

2.15 Informations sur la réclamation

Pour prendre connaissance des informations minimum nécessaires auprès du concessionnaire agréé pour une évaluation correcte de la demande : voir le manuel YMPULSE.

2.16 Systèmes de réclamation

Le concessionnaire agréé effectue toutes les demandes de garantie via le système intranet officiel de Yamaha : YMPULSE. Il existe un manuel YMPULSE qui explique comment le concessionnaire agréé peut utiliser le système pour transmettre une réclamation à Yamaha. Le personnel du distributeur évalue les réclamations émises par le concessionnaire dans YMPACT et YMPULSE.

Les manuels d'aide à YMPULSE se trouvent aux emplacements suivants :

- 2.16.1 Manuel YMPULSE du concessionnaire agréé (copier le lien dans le navigateur) :

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

2.17 Diagnostics

- 2.17.1 Tout code de défaut affiché par le système de diagnostic lors de la routine de diagnostic doit être noté sur l'ordre de réparation et stocké sous forme d'enregistrement numérique dans l'outil de diagnostic Yamaha (YDT).
- 2.17.2 Un temps de diagnostic approprié est inclus dans les forfaits de temps indiqués pour les réparations. Un temps de diagnostic supplémentaire peut être réclamé via son code de travail dédié à partir du moment où l'utilisation d'YDT était nécessaire. La preuve de cette utilisation d'YDT doit être stockée et doit être remise au distributeur s'il en fait la demande pour évaluer correctement la réclamation.
- 2.17.3 L'essai dynamique (*route/banc d'essai/aérodynamique/circuit*) n'est pas récupérable sous garantie, sauf autorisation préalable spécifique de Yamaha.

2.18 Réparations réitérées

Les réparations répétitives effectuées par le même concessionnaire agréé dues à un travail défectueux, un mauvais diagnostic ou des techniques de réparation incorrectes relèvent de la responsabilité du réparateur et ne sont pas récupérables aux termes d'une garantie.

2.19 Forfaits, codes de tâche et groupes de tâches

Le remboursement de la main d'œuvre sous garantie est calculé sur la base des codes de tâche et des groupes de tâches sélectionnés dans YMPULSE, ou sur le portail spécifique au pays du concessionnaire, selon votre tarif approuvé de main d'œuvre sous garantie. Le forfait indiqué pour chaque tâche comprend toutes les opérations nécessaires pour effectuer cette tâche. Par exemple, le code de tâche pour un changement de vilebrequin comprend le temps nécessaire au démontage du moteur, au nettoyage normal et à la dépose et au remontage du joint. De même, le code de tâche pour un changement de carburateur inclut la synchronisation et les réglages. L'annexe 2 contient le code de tâche applicable et les listes de codes de groupe de tâche.

2.20 Sous-traitance des réparations

Il est reconnu qu'il peut être parfois nécessaire de faire appel à des sous-traitants spécialisés pour effectuer certaines réparations efficacement. Lorsque des réparations sous-traitées sont nécessaires, les points suivants doivent être respectés :

- 2.20.1 Le sous-traitant doit exécuter la réparation sous garantie conformément aux instructions de réparation appropriées de Yamaha.
- 2.20.2 Les coûts de réparation objet de la demande facturés par le sous-traitant ne doivent pas dépasser le montant qui aurait été engagé si le concessionnaire agréé avait effectué la réparation avec les pièces.
- 2.20.3 Les pièces qui ne sont pas d'origine ne peuvent être utilisées qu'après approbation écrite de Yamaha.
- 2.20.4 Toutes les copies de facture ou documents pertinents du sous-traitant doivent être jointes à la demande de garantie dans YMPULSE, téléchargées en tant que pièces jointes.



2.21 Taux de la main d'œuvre

Le concessionnaire agréé est remboursé sur la base du coût de main d'œuvre défini par YMFV et les forfaits Yamaha. Le taux de main d'œuvre spécifique à YMFV est indiqué et communiqué par le distributeur du marché concerné.

2.22 Séries spéciales et véhicules marchés spéciaux de Yamaha

Séries spéciales Yamaha : La défaillance de pièces qui font partie de la spécification du produit standard peut être réclamée via cette politique YMFV. Le catalogue des pièces dans le système de pièces électronique YPEC sert de référence, c'est-à-dire que les pièces sont mentionnées dans le catalogue de pièces spécifique au produit.

Les pièces utilisées pour faire du produit une série spéciale YAMAHA et qui ne sont pas mentionnées dans le catalogue de pièces doivent être réclamées via le *Programme de garantie P&A*.

Conversions inter-entreprises : La procédure de réclamation est la même que pour les séries spéciales Yamaha, sauf pour les défaillances résultant de composants ou main d'œuvre obtenus localement par le distributeur responsable. Les réclamations résultant de composants et/ou main d'œuvre obtenus localement relèvent exclusivement de la responsabilité du distributeur.

3. Garantie des pièces et accessoires (garantie P&A)

3.1 En quoi consiste la garantie P&A

En plus de la garantie YMFV, qui couvre les pièces fournies comme équipement d'origine lors de l'achat du produit, il existe un processus séparé de garantie des pièces achetées en tant qu'article unique par le client auprès d'un concessionnaire agréé ou dans le commerce électronique.

La garantie sur les pièces et accessoires (garantie P&A) est le nom collectif de la garantie sur les pièces et du processus de retour des pièces fabriquées et/ou gérées par Yamaha sous garantie. Yamaha choisit de rembourser le concessionnaire agréé et le distributeur pour les coûts associés à ses obligations au titre de la garantie légale vis-à-vis du client pour les réclamations résultant directement de la défaillance de pièces.

IMPORTANT :

Les politiques spécifiées au chapitre 1; *Garantie constructeur Yamaha Motor (YMFV)* s'appliquent également à la garantie des pièces. Ce chapitre explique les différences entre la garantie P&A et le chapitre 1; *Garantie constructeur Yamaha Motor (YMFV)*.

3.2 Garantie des pièces

Couverture de réclamation sous garantie par Yamaha sur les pièces qui commence au point de vente au client final.

3.3 Processus de retour des pièces :

Couverture des activités de retour des pièces Yamaha lorsque :

- La commande de pièce complète est manquante ;
- Des pièces constituantes sont manquantes ;
- Des pièces sont endommagées dans le transport ;
- Des pièces sont commandées par erreur/incorrectement.

3.4 Types de réclamations, couverture et obligations :

Les processus de garantie des pièces et de retour des pièces utilisent tous deux des types de réclamation unique pour identifier le type de problème rencontré par le demandeur, afin d'assurer un suivi correct et rapide et de mettre en œuvre des actions préventives en temps utile.

Antécédents : Chaque type de réclamation peut avoir une cause de base différente pour la défaillance objet de la demande (*logistique, qualité, emballage, conception, etc. etc.*) et nécessite par conséquent une approche différente pour définir les actions préventives nécessaires. **La couverture de la garantie est différente selon le type de réclamation, ainsi que les obligations par type de réclamation.**

IMPORTANT : Les types de réclamation, la couverture des pièces et leurs conditions sont expliqués à l'annexe 3

3.5 Conditions de remboursement de la main d'œuvre P&A :

Les preuves suivantes doivent être fournies par le concessionnaire lors de la saisie de la réclamation :

- Facture originale du concessionnaire agréé, indiquant la référence de la pièce, la main d'œuvre employée sur cette pièce/cet accessoire et les informations sur la machine. La main d'œuvre proprement dite correspond à ce qui est facturé au client, ou
- La nouvelle facture du concessionnaire au client, représentant la réparation de la pièce objet de la réclamation. La facture indique la référence de la pièce objet de la réclamation, la main d'œuvre employée sur cette pièce/cet accessoire et les informations sur la machine. La main d'œuvre effectivement facturée au client est égale à 0 €, ou
- Facture interne du concessionnaire entre les services vente et entretien indiquant la référence de la pièce objet de la réclamation, la main d'œuvre employée sur cette pièce/cet accessoire et les informations sur la machine. La main d'œuvre proprement dite sur ce qui est facturé en interne est mentionnée.
- Sans facture du concessionnaire agréé disponible : Un scan de l'ordre de réparation du concessionnaire agréé, indiquant la référence de la pièce objet de la réclamation, la main d'œuvre employée sur cette pièce/cet accessoire et les informations sur la machine
- Numéro VIN de la machine réparée (le cas échéant)

3.6 Rejet de réclamation

L'annexe **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** contient les critères d'évaluation de rejet du le processus de g arantie des pièces et de retour des pièces, utilisés et communiqués via notre système de réclamation et flux officiels.

4. Commerce électronique

Cette politique est centrée sur la section de garantie P&A au sein des entreprises de commerce électronique. S'agissant d'un moyen de vente de pièces différent, les processus relatifs au retour des pièces le sont également. Toutefois la couverture et les obligations générales sont telles qu'expliquées en rapport avec le chapitre 3. Garantie des pièces et accessoires (garantie P&A).

4.1 Réclamations de garantie et commerce électronique

Les réclamations de garantie sont gérées par le concessionnaire agréé. Le client doit contacter le concessionnaire agréé et Yamaha recommande de contacter le même concessionnaire agréé, choisi lors de l'achat en ligne et de lui présenter la réclamation. Le concessionnaire agréé gèrera la réclamation comme toute autre réclamation de garantie P&A.

4.2 Processus de retour des pièces et commerce électronique

Le client dispose du droit légal de renvoyer un article. Les termes concernés sont ceux mentionnés au chapitre 1. Garantie légale. En cas de retour, le client gère cette action via le site web du commerce électronique. L'article est renvoyé au distributeur, qui évalue si l'article est renvoyé pour une raison valable et qui accepte ou rejette l'article retourné.

Raisons de retour valables :

- Le client a commandé un produit erroné.
- Le client a commandé une taille erronée.
- Le produit n'est plus nécessaire et n'a pas été utilisé.
- Le client a reçu l'article avec un défaut et ne l'a pas utilisé.
- Autres raisons indiquées par le client et validées par le distributeur.

Le retour est refusé dans les cas suivants :

- La pièce est en rapport avec l'huile.
- Il est évident que l'article a été utilisé par le client et qu'il n'est plus à l'état neuf.
- En possession du client plus longtemps que le nombre de jours défini comme un maximum, indiqué dans les informations au chapitre 1.1.



5. Bulletin du concessionnaire

Yamaha est réputée pour ses normes de qualité élevées, destinées à assurer au client un produit ou des pièces au fonctionnement sûr et conformes aux réglementations en vigueur. Des contrôles de qualité sont effectués régulièrement via des contrôles en fin de fabrication, des analyses de données de garantie et des notifications provenant d'entités légales et/ou réglementaires pour garantir le maintien de normes de haut niveau. Cela entraîne parfois des actions correctives concernant les produits ou les pièces commercialisés, qui sont communiquées par Yamaha à tous les agréés au moyen d'un bulletin du concessionnaire.

Les détails mentionnés dans cet outil de communication se rapportent à la cause de base de l'action corrective, la solution, la gamme de produits ou de pièces concernés ainsi que la couverture de garantie indiquée.

5.1 Bulletin de rappel du concessionnaire

Les défaillances découvertes peuvent potentiellement affecter la sécurité du client ou entrer en conflit avec des réglementations. Yamaha soutient pleinement les codes de pratique formulés par une législation gouvernementale ou des associations de fabricants nationales reconnues couvrant les rappels de produits / pièces.

En l'absence de ces législations ou codes de pratique, les mesures appropriées doivent être prises pour assurer que tous les produits et pièces affectés par un défaut lié à la sécurité soient rapidement rectifiés, quel que soit l'âge ou le kilométrage du produit ou des pièces.

5.1.1 Avis de rappel aux concessionnaires

Le ou les distributeurs doivent préparer et communiquer un bulletin au concessionnaire, représentant le contenu du rapport de mesures reçu de Yamaha, traduit dans une langue compréhensible pour les concessionnaires agréés. Les concessionnaires agréés reçoivent ainsi une notification officielle d'une action de rappel, qui indique tous les détails des produits ou pièces concernés, des travaux requis et les procédures de recours en garantie. Depuis janvier 2020, le concessionnaire agréé est remboursé pour 0,3 heure de compensation pour la gestion client en plus du remboursement du taux de main d'œuvre YMFV, pour compenser le temps et les efforts du concessionnaire agréé en contactant le client concerné et en lui rappelant de faire réparer son produit ou de faire remplacer des pièces. Ceci afin d'assurer que nous, Yamaha, faisons l'impossible pour résoudre la défaillance potentielle. Ces frais sont intégrés au remboursement du taux de main d'œuvre.

5.1.2 Avis de rappel aux clients

En cas de produit affecté : Le ou les distributeurs envoient une notification (rappel) à la dernière adresse connue du propriétaire du produit, expliquant le problème et l'engageant à prendre rendez-vous dès que possible avec un concessionnaire agréé. Ceci pour assurer que les contrôles ou rectifications nécessaires sont entrepris en dans les plus courts délais possibles.

Sur la plupart des marchés, il est nécessaire que le distributeur contacte l'autorité locale pour récupérer les coordonnées à jour des clients pour le ou les produits concernés.

En cas de pièces affectées : Le concessionnaire agréé qui a vendu cette pièce est chargé par le distributeur de contacter le client, en l'absence de données client disponibles pour les pièces auprès de l'autorité locale.



5.2 Procédures de réclamation

Les réclamations doivent être transmises conformément aux instructions présentées dans le bulletin du concessionnaire. Yamaha peut ainsi surveiller la progression et remplir les obligations de rapport d'état de la campagne de modification d'usine aux autorités compétentes. YMENV prend la responsabilité de configurer le système de garantie conformément aux instructions de ce bulletin du concessionnaire.

Configuration du système :

1. Action directe (rappel) : Dans le cas de produits affectés, les numéros de VIN sont mis en évidence dans YMPULSE en rouge, avec un menu de réclamation dédié (pré-rempli) pour engager le concessionnaire agréé à résoudre le problème aussi rapidement que possible.

5.3 Pièces de rechange

Les pièces spécifiquement fournies pour un rappel ou l'action conditionnelle ne doivent pas être utilisées pour un quelconque autre type de réparation.

5.4 Responsabilités du concessionnaire agréé

En qualité de concessionnaire agréé, vous représentez le lien avec le marché et la plaque tournante du système de garantie. Vous avez des responsabilités de garantie envers les clients et envers Yamaha. En préparant les produits et les pièces à la vente, enregistrant les produits pour l'activation de la garantie et assurant le service (garantie) selon les besoins, vous jouez un rôle essentiel dans le service au client et la satisfaction du client, comme expliqué dans les processus de réception après-vente du client et les normes européennes de base (BES). Votre distributeur peut vous indiquer comment récupérer ces documents.

La qualité des travaux sous garantie et la transmission ponctuelle des demandes de garantie aident Yamaha à poursuivre l'amélioration de la qualité du produit et des pièces.

Tout le personnel concerné dans votre département de service doit avoir connaissance du contenu de ce manuel de politique de garantie.


En règle générale, les réparations sous garantie doivent toujours être effectuées de la façon la plus économique, dans le respect des obligations légales et de la satisfaction du client et pour assurer l'intégrité de toutes les réclamations transmises à Yamaha. En remplissant ces obligations, les concessionnaires agréés doivent se conformer aux recommandations de ce chapitre.

5.5 Configuration et inspection préalable à la livraison du produit (PDI)

Configuration du produit conformément aux instructions d'assemblage du manuel spécifique au produit. Une PDI est effectuée préalablement à la livraison du produit neuf au client. Nous suggérons de remettre un exemplaire au client et d'en conserver un pour votre propre administration comme preuve de PDI effectuée avec succès.

5.6 Livraison de produits et pièces neufs

Les fonctionnalités, les conditions de garantie et le programme d'entretien du produit doivent être expliqués au client final. Il importe également de prêter attention à l'opportunité de vente YMEW. Si le client choisit cette extension de garantie, il la considère comme une réassurance supplémentaire qu'il est conseillé de souligner. Il en est de même pour tous les autres avantages que vous êtes susceptibles de proposer.



Au point de vente des pièces : Indiquer au client les coûts de main d'œuvre impliqués pour installer ou assembler avant de conclure la vente. Expliquer toutes les instructions accompagnant les pièces, le KIT ou le PACK.

5.7 Personnel du concessionnaire agréé :

- Employé d'atelier : Chaque personne doit être certifiée Technicien de niveau I. Une personne soit être certifiée Technicien de niveau II pour assurer un diagnostic et des réparations sous garantie corrects.
- Pour tous les travaux concernant les EV, une personne doit être formée au niveau Yamaha NPCWA (ou si des normes locales s'appliquent, à l'équivalent du niveau NPCWA).
- Le personnel impliqué dans les activités relatives à la garantie à accès aux publications actuelles de Yamaha suivantes et il lui incombe de les comprendre parfaitement :
 - Le présent manuel de la politique de garantie.
 - Temps de réparation programmés publiés (tableaux de forfaits).
 - Littérature technique publiée (bulletins du concessionnaire / bulletins du portail de service / manuel d'atelier / manuel d'assemblage / manuel du propriétaire).
 - Manuel du système YMPULSE.
 - Coordonnées de contact du distributeur.

5.8 Qualité de réparation

- Maintenir un stock d'outils spéciaux et d'équipement Yamaha, spécifié par Yamaha pour réaliser tous les types d'entretien ou de réparation.
- Veiller à ce que des pièces Yamaha soient exclusivement utilisées dans les réparations d'entretien et (sous garantie).
- Le concessionnaire agréé est responsable de la qualité de son travail.
- Le concessionnaire agréé doit respecter le processus de réparation Yamaha correspondant au manuel d'atelier spécifique du produit.

5.9 Retour ou informations du marché

Les concessionnaires agréés doivent informer immédiatement Yamaha s'ils rencontrent des défaillances qu'ils pensent susceptibles de mettre les personnes ou les biens en danger de dommage ou d'accident corporel ou qui ont rendu le produit ou les pièces illégaux.

Les concessionnaires agréés doivent transmettre les détails de la perte totale des produits à Yamaha.

Tous les produits ou pièces que le client ou le concessionnaire agréé possède, quel qu'en soit le pays d'origine, doivent être contrôlés au point de rendez-vous pour une réparation ou un entretien pour identifier tout bulletin de rappel du concessionnaire en attente comme indiqué au chapitre 5.

Les concessionnaires agréés doivent terminer le travail identifié dans le bulletin de rappel du concessionnaire comme indiqué au chapitre 5., avant que le produit ou les pièces ne quittent la concession. Selon la période de garantie correspondante, la tâche doit être effectuée gratuitement pour le client et des demandes de garanties transmises en conséquence.

Les produits et pièces neufs et d'occasion invendus et en stock doivent être contrôlés et tout bulletin de rappel du concessionnaire applicable comme indiqué au chapitre 5. doit être exécuté avant la remise au client.

Lorsque les produits ou les pièces ont été transférés à un autre distributeur ou concessionnaire agréé, il incombe au destinataire d'origine d'aviser le destinataire suivant qu'un bulletin de rappel du concessionnaire comme indiqué au chapitre 5. doit être exécuté sur le produit ou les pièces avant de les commercialiser.

5.10 Responsabilité/engagement

Le concessionnaire agréé s'engage personnellement à ce que, lorsqu'il transmet une réclamation, il déclare avoir effectivement exécuté la réparation sous garantie objet de la réclamation. Les pièces réclamées seront éliminées après la période de conservation afin de ne pas pouvoir être utilisées ou remises sur le marché. Le concessionnaire agréé est responsable (engagé) pour tout problème pouvant résulter de réclamations ou de gestion de pièces injustifiées.

Le concessionnaire agréé s'engage personnellement à ce que, lorsqu'il transmet une réclamation de rappel, il déclare avoir effectivement exécuté la modification comme indiqué dans le bulletin de rappel du concessionnaire.



6. Audit de garantie

Il est dans l'intérêt de tous les concessionnaires agréés et de Yamaha que les opérations de garantie soient gérées efficacement. Non seulement afin que le processus de recours à garantie fonctionne avec fluidité, mais aussi comme facteur essentiel de réussite des objectifs de qualité qui contribuent ensuite à un niveau accru de satisfaction du client.

Yamaha a défini les exigences minimales pour le concessionnaire officiel Yamaha selon les normes de base européennes (BES). Dans ces BES, il est indiqué que le concessionnaire agréé doit respecter la procédure de réclamation de Yamaha.

Au premier trimestre, les concessionnaires agréés doivent effectuer une auto-évaluation sur les BES et doivent les examiner avec le personnel du distributeur. Un audit externe doit intervenir au cours du quatrième trimestre.

Hormis la surveillance de la procédure et des processus, Yamaha épaulé le concessionnaire agréé concernant sa performance de garantie via les retours basés sur des indices de performance clés (KPI) prédéfinis. Ces indices sont surveillés sur une base mensuelle. Des écarts importants par rapport aux KPI peuvent entraîner des audits basés sur les données de garantie du concessionnaire agréé.

Un audit peut prendre différentes formes selon sa cible. En d'autres termes, un audit peut être exécuté via différents moyens de communication, comme une visite au concessionnaire, par téléphone, e-mail ou réunions interactives (Microsoft Teams/Skype).

Si nécessaire, des plans d'actions seront développés avec le concessionnaire agréé à l'issue d'un audit. Ces actions seront ponctuelles et mesurables via collecte de données ou contrôle visuel, pour assurer l'engagement des deux parties et assurer la transparence de la progression.


Si un audit établit la nécessité de refacturer en raison de réclamations incorrectes ou surpayées, ou d'allégations de pratiques fausses ou frauduleuses de la part d'un concessionnaire, ces éléments seront extrapolés sur la période objet de l'audit, conformément aux réclamations rejetées mentionnés au chapitre 2.

Les concessionnaires doivent conserver tous les enregistrements qui justifient les réclamations sous garantie. Afin de répondre aux besoins d'audit de garantie, les documents doivent être conservés pendant au moins deux ans après le paiement de la réclamation.

Les enregistrements requis incluent :

- Les commandes du concessionnaire agréé en rapport avec les demandes de garantie, ainsi que les notes rédigées par le client et les, formulaires/impressions de diagnostic.
- La fiche horaire du technicien/les enregistrements de présence, tels que ceux utilisés pour la préparation des salaires. Cela comprend les enregistrements relatifs au personnel qui peut avoir quitté l'entreprise pendant la période concernée.
- Factures et commandes pour les réparations et services sous-traités,
- Factures de réparation et de vente au détail de pièces justifiant toutes les réclamations sous garantie.
- Documentation relative à l'YMEW.

Les enregistrements précités peuvent être stockés sous forme imprimée ou électronique (avec sauvegarde conforme au processus de récupération en cas de désastre). Ils doivent être lisibles et facilement extractibles. Dans le cas de données stockées sous forme électronique, les concessionnaires sont responsables d'assurer que leur système prévoit un historique d'audit identifiant toutes les modifications effectuées au cours d'une réparation ou après l'exécution d'une réparation, p. ex. travaux ajoutés.



7. Responsabilité et / ou dommages pécuniaires

S'il est présumé qu'un défaut de fabrication constitue la cause de base de dommages ou défauts d'un produit ou de pièces non couverts par le programme de garantie Yamaha, le client doit contacter immédiatement le concessionnaire agréé.

Dans un tel cas, les actions suivantes doivent être entreprises pour assurer que le concessionnaire agréé, le client, Yamaha et toute tierce partie impliquée disposent d'une approche transparente et structurée, centrée sur l'identification de la cause de base et ses conséquences potentielles.

7.1 Tâche du concessionnaire agréé

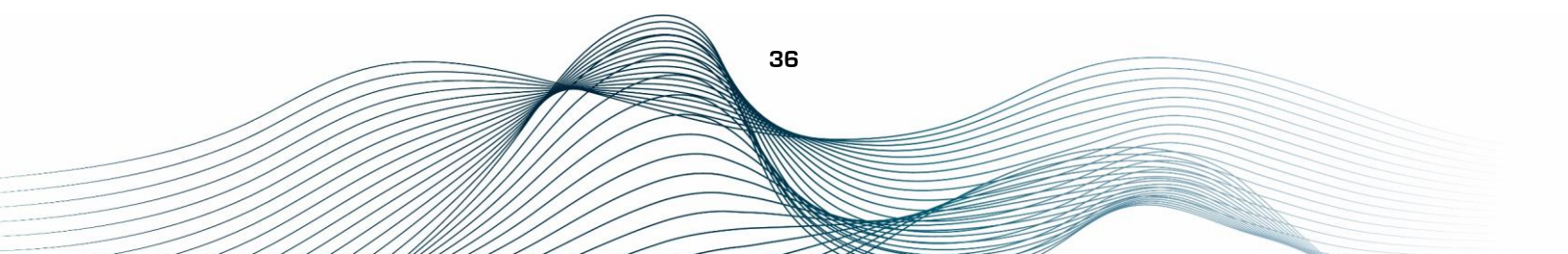
Avant d'entreprendre une quelconque réparation ou de communiquer des conclusions avec l'un des acteurs :

1. Informez votre distributeur dès que votre client a signalé un dommage pécuniaire ou un problème de responsabilité en rapport avec Yamaha.
2. Demandez au client de contacter sa compagnie d'assurance.
3. Maîtrisez votre communication ; demeurez neutre et ne faites aucune promesse à quiconque. Ne faites aucune promesse ni déclaration à un acteur au nom de Yamaha sans approbation écrite préalable de Yamaha.
4. Demandez l'autorisation au client pour stocker et sécuriser le produit ou les pièces affectés dans vos locaux,
5. Recueillez des preuves du dommage revendiqué en photo et/ou enregistrement vidéo sur le produit, les pièces et autres constituant la réclamation.
6. Vérifiez que l'assurance du client a terminé ses investigations avant d'engager une quelconque action ultérieure, hormis en avisant Yamaha.
7. Abstenez-vous de réparer/démonter/jeter le produit ou les pièces sans l'accord de tous les acteurs impliqués.
8. Préparez les preuves d'historique des ventes du produit et des pièces, leur historique de réparation/entretien, réparations sous garantie et rapport de mesure applicable concernant les réparations.
9. Procurez-vous les preuves de pièces d'autre origine appliquées au produit.

Annexe



Annexe



1. Couverture et exclusions de l'YMFW

1.1 Couverture

	Produit	Version / utilisation du modèle	Période en jours	Remarque
VÉHICULE PROPULSÉ	Moto	< 50 cc usage normal	360 (1 an)	
		< 50 cc usage professionnel	360 (1 an)	
		> 50 cc usage normal	720 (2 ans)	
		> 50 cc usage professionnel	720 (2 ans)	
		Modèle de compétition	90 (3 mois)	Coût des pièces uniquement, pas de remboursement de la main d'œuvre (MX, base de compétition R6)
		Modèle de course	30 (1 mois)	Coût des pièces uniquement, pas de remboursement de la main d'œuvre (modèle marqué GYTR)
	Véhicule électrique	Usage normal	720 (2 ans)	
		Usage professionnel	720 (2 ans)	
	ATV – SSV - ROV	Usage normal < AM2020	360 (1 an)	
		Usage professionnel < AM2020	360 (1 an)	
		Usage normal > AM2021	720 (2 ans) *	
		Usage professionnel > AM2021	720 (2 ans) *	
		Modèle de compétition	90 (3 mois)	Coût des pièces uniquement, pas de remboursement de la main d'œuvre (YFZ450, YXZ1000)
	Motoneige	Usage normal	360 (1 an)	
		Usage professionnel	360 (1 an)	
Modèle de compétition		90 (3 mois)	Coût des pièces uniquement, pas de remboursement de la main d'œuvre >MY2020 SXR120	

	Produit	Version / utilisation du modèle	Période en jours	Remarque
VÉHICULE RÉCRÉATIF	Voiture de golf / Véhicule de transport personnel	Propulsion à essence et électrique, UTILISÉ exclusivement sur ou dans un parcours de golf	1,080 (3 ans)	
		Propulsion à essence et électrique, NON utilisé exclusivement sur ou dans un parcours de golf	360 (1 an)	
	Véhicule utilitaire	Propulsion à essence et électrique	360 (1 an)	
PRODUIT PROPULSÉ	Générateur	Usage privé	720 (2 ans)	
		Usage professionnel	360 (1 an)	
	Souffleuse à neige	Usage privé	720 (2 ans)	
		Usage professionnel	360 (1 an)	
	Pompe à eau	Usage privé	720 (2 ans)	
		Usage professionnel	360 (1 an)	
VÉHICULE ÉLECTRIQUE SMART	vélo électrique	Usage normal	750 (2 ans + 1 mois)	

(*) Pour tous les modèles ATV /ROV à partir de l'année modèle 2021 :

- L'utilisation professionnelle comporte une garantie YMFW de 2 ans si aucun ajustement n'est appliqué aux véhicules (comme utilisation par des petits fermiers). Les réclamations concernant ce modèle doivent être traitées prudemment.
- Exclusions de cette couverture de deux ans :
 - Les versions YFZ450 et YXZ1000 sont toujours considérés comme des machines de compétition, indépendamment de l'homologation appliquée.
 - Les modèles homologués par une tierce partie sont exclus de cette couverture de deux ans si la défaillance objet de la réclamation et en rapport avec l'équipement homologué appliqué ou en ligne avec les motifs de rejet YMFW spécifiés au chapitre 2.6.

1.2 Exclusions de la couverture

	Produit		Période en jours	Remarque
VÉHICULE PROPULSÉ	Moto	Batterie	180 (6 mois)	Période de garantie normale de 6 de la batterie, 6 mois supplémentaires couverts avec la fiche de contrôle de la batterie téléchargée lors de la réclamation
	Véhicule électrique	Batterie	720 (2 ans)	La fiche de contrôle de la batterie YDT est nécessaire, seuil de dégradation d'intégrité de 50 % pour la réclamation de dégradation de capacité
		Batterie 12 Volts	180 (6 mois)	Période de garantie normale de 6 de la batterie, 6 mois supplémentaires couverts avec la fiche de contrôle de la batterie téléchargée lors de la réclamation
	ATV - SSV - ROV	Batterie	180 (6 mois)	Période de garantie normale de 6 de la batterie, 6 mois supplémentaires couverts avec la fiche de contrôle de la batterie téléchargée lors de la réclamation
		Courroie d'entraînement > AM2022	3,600 (10 ans)	Exclusions : Voir le chapitre 2.6
	Motoneige	Batterie	180 (6 mois)	Période de garantie normale de 6 de la batterie, 6 mois supplémentaires couverts avec la fiche de contrôle de la batterie téléchargée lors de la réclamation

	Produit		Période en jours	Remarque
VÉHICULE RÉCRÉATIF *	Voiture de golf / Véhicule de transport personnel	Cosmétique et garnitures	360 (1 an) ou 720 (2 ans)	720 jours (2 ans) : si utilisation exclusivement sur ou dans un parcours de golf
		Batterie 12 volts de propulsion à essence	360 (1 an)	
		Batteries 8 volts (Trojan T-875)	1 460 jours (4 ans), 20 000 Ah ou 1 000 cycles	selon l'événement le plus précoce
		Batteries 8 volts (Trojan T-875 AGM) **	1 800 (5 ans) ou 50 000 Ah	selon l'événement le plus précoce
	Véhicule utilitaire	Batteries 8 volts (RoyPow S51105PC) **	1 800 (5 ans) ou 97 000 Ah	selon l'événement le plus précoce
		Cosmétique et garnitures	360 (1 an)	
		Batterie 12 volts de propulsion à essence	360 (1 an)	
		Batteries 6 volts (Trojan T-105) (UMX seulement)	360 (1 an) ou 12 000 Ah	selon l'événement le plus précoce
	Batteries 8 volts (Trojan T-875 AGM) **	1 800 jours ou 50 000 Ah	selon l'événement le plus précoce	
VÉHICULE ÉLECTRIQUE SMART	vélo électrique	Batterie	750 (2 ans + 1 mois)	

(*) Véhicule récréatif

- Les véhicules récréatifs doivent être mis en service au point de vente au plus tard 100 jours après leur arrivée chez l'importateur ou le transitaire de l'importateur.
- Lorsqu'un rapport d'enregistrement de la garantie de l'importateur n'est pas transmis avant un délai de 100 jours après arrivée chez l'importateur ou le transitaire de l'importateur, la garantie de la batterie la voiture électrique sera rejetée.
- La garantie tient compte d'une performance quotidienne de 36 trous.
- Une performance de 36 trous de jeu est associée à une durée de décharge de 60 minutes - mesurée sur une unité de décharge Lester 17770 à température ambiante située entre 16°C et 38°C.
- Les tests de décharge effectués à température ambiante située entre 16 et 27 degrés C doivent être corrigés selon la formule $Durée\ de\ décharge\ ajustée = (Minutes\ de\ décharge) / 1(((80 - TEMP) / 100 - 100) \times 0,64))$.
- Une fiche de contrôle de batterie remplie doit être transmise afin que le remboursement sous garantie puisse être considéré.
- Les ampères-heures et heures d'utilisation seront déterminés par la lecture de l'unité de commande moteur en utilisant le logiciel PC Genius Diagnostics.
- Les véhicules électriques doivent être mis en service au point de vente au plus tard 100 jours après leur arrivée chez l'importateur ou le transitaire de l'importateur.
- Lorsqu'un rapport d'enregistrement de la garantie de l'importateur n'est pas transmis avant un délai de 100 jours après arrivée chez l'importateur ou le transitaire de l'importateur, la garantie de la voiture électrique sera rejetée.
- Il incombe entièrement au concessionnaire ou au client final de remplir les conditions précitées, les conséquences financières de ne pas remplir les conditions sont l'absence de remboursement par vous en qualité de distributeur.

(**) Batteries Trojan / RoyPow

Ces batteries ne font pas partie de la liste principale des pièces de voiture de golf (également appelée catalogue des pièces), Yamaha ne les propose pas et Yamaha ne participe pas à leur approvisionnement. C'est pourquoi Yamaha n'offre pas de couverture sous garantie pour cette marque de batteries.

2. Groupe de problèmes

TABLEAU DES CODES DE PROBLÈME

ASPECT (AP)	00 BOSSE	01 CHROME DÉCOLORÉ	02 CHROME ÉCAILLÉ	03 CHROME PIQUÉ	04 PEINTURE CLOQUÉE	05 PEINTURE EFFRITÉE	06 PEINTURE TERNIE	07 PEINTURE RAYÉE	08 DÉFAUT D'HABILLAGES ou DÉGARNISSAGE	09 DÉFAUT GÉNÉRAL DE PEINTURE
PERFORMANCE (PE)	10 ENCRASSEMENT DE LA BOUGIE D'ALLUMAGE	11 PROBLÈME DE CARBURATION	12 RATÉ ET RETOUR DE FLAMME MOTEUR	13 CONSOMMATION EXCESSIVE DE CARBURANT ou D'HUILE	14 DÉFAILLANCE MÉCANIQUE DE LA POMPE À HUILE	15 SORTIE INCORRECTE DE LA POMPE À HUILE	16 VIBRATION	17 BRUIT	18 VITESSE DE POINTE MÉDIOCRE	19 ACCÉLÉRATION MÉDIOCRE
	B0 CLIQUETIS	B1 COMPRESSION MÉDIOCRE	-	B3 DIFFICULTÉ DE DÉMARRAGE	B4 ENGAGEMENT MÉDIOCRE DE L'EMBRAYAGE	B5 HÉSITATION	-	-	-	-
	D0 LE MOTEUR CALE	D1 COMBUSTION MÉDIOCRE	-	-	-	-	-	-	-	D9 FROTTEMENT MÉDIOCRE
DÉFAILLANCES GÉNÉRALES (GF)	20 FUITE D'AIR	21 FUITE DE LIQUIDE	22 BRÛLURE	23 TROU, FUSION	24 CORROSION	25 ÉCORCHAGE	26 CORROSION ACIDE	27 DESSERREMENT	28 PINCEMENT	29 SORTIE ou PASSAGE
	30 COURBURE	31 COURBÉ	32 BRISÉ, ÉCAILLÉ	33 FISSURÉ	34 GLAÇAGE	35 RESTRICTION, BOUCHAGE	36 ROUILLÉ	37 BLOQUÉ	38 MARQUÉ	39 DÉCHIRÉ
	A0 DÉFORMATION	A1 GLISSEMENT	-	A3 FONCTIONNEMENT INCORRECT	A4 HORS SPEC. PIÈCES INCORRECTES	-	-	-	-	-
DÉFAILLANCES SPÉCIFIQUES (SF)	40 DÉCOLLEMENT	41 BARRE D'ACCOUPLLEMENT BRISÉE	42 DÉTÉRIORATION DU CAOUTCHOUC	43 DÉFAILLANCE DE LA POMPE À EAU	44 FILETAGE ARRACHÉ	45 FENTE	46 COUTURE DESSERRÉE, CASSURE	47 DÉCHIREMENT	48 CONTAMINATION DE L'EAU	49 CONTAMINATION DU CIRCUIT DE CARBURANT
	50 SURCHAUFFE	51 PROBLÈME DE CHAÎNE DE TRANSMISSION PRIMAIRE	52 CHANGEMENT DE RAPPORT DUR	53 VITESSE SAUTE	54 ESPACEMENT INCORRECT	55 GLISSEMENT D'EMBRAYAGE	56 EMBRAYAGE ADHÉRENT	57 PROBLÈME DE CARTER DE VITESSES INTERMÉDIAIRE	58 PROBLÈME D'ARBRE DE TRANSMISSION	59 PROBLÈME DE CARTER DE VITESSES FINAL
	60 MANQUE DE LUBRIFICATION	61 BASSE VITESSE MÉDIOCRE	62 ENLISEMENT	63 PALIER BLOQUÉ	64 PALIER DÉSINTÉGRÉ	65 ÉCHEC DE DÉMARRAGE AU KICK	66 DÉFAUT DE POROSITÉ	67 DÉFAUT D'USINAGE	68 MONTAGE INCORRECT	69 EFFET DE BRASURE ou DE SOUDURE
	-	-	-	D3 REFROIDISSEMENT EXCESSIF	D4 CHOC FORT DE CHANGEMENT DE RAPPORT	D5 DYSFONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION	D6 DIRECTION DURE	D7 DIFFICULTÉ DE CONTRÔLE	D8 VIBRATION DE LA DIRECTION	-
	-	E1 SURTENSION ou COURBURE	-	E3 FUITE DE GAZ D'ÉCHAPPEMENT	E4 ACCUMULATION DE SEL	-	E6 FUMÉ D'ÉCHAPPEMENT EXCESSIVE	E7 AUTO-ALLUMAGE	E8 PARTICULES ÉTRANGÈRES DANS LE CYLINDRE	-
	F0 PÉNÉTRATION D'EAU	F1 DÉMONTAGE IMPOSSIBLE	-	-	-	-	-	-	-	-
PROBLÈME D'ENTRETIEN (SP)	70 RÉGLAGE IMPOSSIBLE	71 ALIGNEMENT IMPOSSIBLE	72 DÉRÉGLAGE	73 HORS ALIGNEMENT	-	75 ÉTIREMENT ou RENFLEMENT	76 JEU INSUFFISANT	77 JEU EXCESSIF	78 USURE EXCESSIVE	-
	-	-	E2 VERROUILLAGE IMPOSSIBLE	-	-	-	-	-	-	-
ÉLECTRIQUE (EL)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79 MISE À LA MASSE DÉFECTUEUSE
	80 NE FONCTIONNE PAS	81 PAS DE SORTIE	82 TAUX DE CHARGE INSUFFISANT	83 CELLULE(S) MORTE(S)	84 CELLULE(S) SULFATÉE(S)	85 COURT-CIRCUIT	86 CIRCUIT OUVERT	87 CONNEXION MÉDIOCRE	88 PROBLÈME DE SYSTÈME AUDIO	89 PROBLÈME DE SYSTÈME C.B.
	-	-	A2 INDICATION INCORRECTE DE L'INSTRUMENT	-	-	-	-	-	-	-
DIVERS (MI)	90 ENTRETIEN SANS DÉFAILLANCE SELON BULLETIN	91 ENTRETIEN SANS DÉFAILLANCE SELON CIRCULAIRE	92 DOMMAGE DE TRANSPORT CACHÉ	93 DOMMAGE DE TRANSPORT VISIBLE	94 CORROSION DUE À L'EAU	95 PIÈCES MANQUANTES	-	97 RAPPEL	-	99 DÉFAUT NON CODÉ

3. Vue d'ensemble des types de réclamation P&A sous garantie

Ce tableau explique l'objectif du type de réclamation, la durée de la couverture et les informations obligatoires par type de réclamation. Veuillez également consulter la REMARQUE mentionnée avec certains types de réclamation.

(*) Photos nécessaires pour :

- clarifier le problème objet de la demande.
- clarifier l'état du produit dont elle fait partie (excepté les réclamations C7).

Type de réclamation	Description	Période couverte		Remboursement de la main d'œuvre (Oui / Non)	Obligations de réclamation (Oui / Non)				
		Distributeur	Concessionnaire agréé		*Photos	VIN	Étiquette de lot / date de l'étiquette	Description du problème	Copie de la facture de vente au détail
Garantie des pièces									
WA	Pièces vendues défectueuses lorsque le client final les utilise.	Pièces achetées à partir du 01-02-2021 :		Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
		720 jours pour les pièces d'origine à partir de la date de vente au détail.							
		720 jours pour les accessoires, nouveautés, équipement à partir de la date de vente au détail.							
		Pièces achetées à partir du 01-01-2022 :		Oui. Sauf équipement et nouveautés	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
		720 jours pour les pièces d'origine à partir de la date de vente au détail.							
		720 jours pour les accessoires, nouveautés et équipement à partir de la date de vente au détail.							
Exceptions :		Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui		
Les pièces utilisées en compétition, comme les pièces étiquetées GYTR sont couvertes pendant 30 jours.									

Type de réclamation	Description	Période couverte		Remboursement de la main d'œuvre (Oui / Non)	Obligations de réclamation (Oui / Non)				
		Distributeur	Concessionnaire agréé		*Photos	VIN	Étiquette de lot / date de l'étiquette	Description du problème	Copie de la facture de vente au détail
Retours de pièces									
C2	Une pièce commandée est manquante dans le carton expédié mais figure sur le bordereau de préparation situé dans le carton		Dans les 14 jours suivant la date d'expédition du colis.	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<i>REMARQUE : Lorsqu'il manque un composant dans un KIT ou un PACK : Réclamez via C5.</i>									
C5	Pièce d'origine qui ne correspond pas à la spécification.		Dans les 14 jours suivant la date d'expédition du colis.	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
C7	Les articles à l'intérieur du carton étaient endommagés à l'arrivée.		Dans les 14 jours suivant la date d'expédition du colis.	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non
C8	Le carton complet n'est pas arrivé		5 jours après expédition.	Non	Non	Non	Non	Non	Non
REMARQUE : Cette réclamation ne peut pas être saisie dans YMPULSE par le concessionnaire agréé. Le concessionnaire agréé doit contacter le distributeur par e-mail/téléphone.									
C9	Pièces commandées par erreur devant être retournées.		Dans les 14 jours suivant la date d'expédition du colis.	Non	Non	Non	Non	Non	Non



Type de réclamation	Description	Période couverte		Remboursement de la main d'œuvre (Oui / Non)	Obligations de réclamation (Oui / Non)				
		Distributeur	Concessionnaire agréé		*Photos	VIN	Étiquette de lot / date de l'étiquette	Description du problème	Copie de la facture de vente au détail
	REMARQUE : Des frais de restockage de 25 % seront déduit du remboursement approuvé de la réclamation L'emballage de l'article retourné doit être exempt d'inscriptions, dommages, étiquettes autocollantes ou ruban adhésif excessif. Il doit être dans le même état que reçu chez le concessionnaire ; propre à la revente.								



www.yamaha-motor.eu



Nom de l'entreprise du distributeur
Nom de l'agence

Concessionnaire

