



MANUALE DELLA POLITICA DI GARANZIA YAMAHA

Versione per concessionari autorizzati
2022



Versione: 2022/V1.0

© YAMAHA Motor Europe N.V.

Tutti i diritti riservati


Nessun estratto o contenuto di questa pubblicazione può essere riprodotto, copiato, modificato o riadattato senza previo consenso scritto dell'autore, se non diversamente indicato per i materiali indipendenti.



INDICE

Definizioni	6
Programmi di garanzia YAMAHA	8
1. Garanzia commerciale	9
1.1 Diritto di recesso:.....	9
1.2 Garanzia legale.....	9
1.3 Responsabilità post-vendita/prodotti difettosi.....	9
1.4 Cosa può pretendere il Cliente?	10
1.5 Riparazione o sostituzione.....	10
1.6 Riduzione del prezzo o rimborso completo	10
1.7 Attuazione di garanzie legali e commerciali in ogni paese	11
2. Garanzia di fabbrica YAMAHA Motor (YMFV)	12
2.1 Cos'è l'YMFV?	12
2.2 Data di inizio della garanzia	12
2.3 Attuazione di garanzie legali e commerciali in ogni paese	13
2.4 Condizioni per la Copertura.....	13
2.5 Copertura della garanzia quando si superano i confini all'interno del continente europeo	14
2.6 Esclusioni della copertura.....	15
2.7 Parti soggette ad usura e materiali di consumo	16
2.8 Fine del periodo di copertura	17
2.9 Tipi di reclamo.....	18
2.10 Autorizzazione preventiva	19
2.11 Presentazione del reclamo	19
2.12 Parti oggetto di reclamo	20
2.13 Rifiuto del reclamo	20
2.14 Riparatore autorizzato	21
2.15 Informazioni sul reclamo.....	21
2.16 Sistemi di reclamo.....	21
2.17 Diagnosi	21

2.18	Riparazioni ripetute.....	22
2.19	Tariffe forfettarie, codici lavoro e gruppi di lavori	22
2.20	Riparazioni esternalizzate/in subappalto	22
2.21	Costo della manodopera.....	23
2.22	Edizioni speciali YAMAHA e conversioni Business to Business	23
3.	Servizi YOU.....	24
3.1	Eccezioni dell'YMEW rispetto all'YMFV:.....	25
4.	Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty).....	26
4.1	Cos'è la Garanzia su parti e accessori.....	26
4.2	Garanzia su prodotti venduti (WA).....	26
4.3	Processo di Reclamo delle Parti (Claims):.....	26
4.4	Tipi di reclamo, copertura e requisiti:	27
4.5	Rifiuto del reclamo	27
5.	E-commerce.....	28
5.1	Richieste in garanzia ed e-commerce	28
5.2	Processo di restituzione delle parti ed e-commerce	28
6.	Circolare Tecnica	29
6.1	Circolare Tecnica Richiamo di sicurezza	29
6.2	Procedure di reclamo	30
6.3	Parti di ricambio.....	30
7.	Responsabilità del Concessionario autorizzato.....	31
7.1	Preparazione del Prodotto / Ispezione pre-consegna (PDI)	31
7.2	Consegna del nuovo Prodotto o Parte	31
7.3	Personale del Concessionario autorizzato:	32
7.4	Qualità della riparazione.....	32
7.5	Feedback o input di mercato	33
7.6	Responsabilità/Obblighi	33



8. Audit di garanzia.....	34
9. Responsabilità e/o danni pecuniari	36
9.1 Compito del Concessionario autorizzato	36
Appendice	37
10. Copertura ed esclusioni dell'YMFW.....	37
10.1 Copertura	37
10.2 Esclusioni di copertura	39
11. Gruppo Codici problemi.....	41
12. Tipologie di reclami su parti ed accessori.....	42
13. Codici di rifiuto di reclami su parti ed accessori	44

Definizioni

YMC	YAMAHA Motor Co., Ltd: Società multinazionale giapponese e conglomerata con sede in Giappone, che offre una gamma molto ampia di Prodotti, Parti e servizi.
YMENV	YAMAHA Motor Europe NV, filiale europea della società, Responsabile del coordinamento delle attività di marketing e vendita di YAMAHA Motor Products nel mercato europeo.
Distributore	La persona giuridica investita da YMENV con il diritto di commercializzare veicoli e ricambi in un mercato definito.
YAMAHA	Nome generico di YAMAHA Motor Europe NV, Distributore o YAMAHA Motor Co., Ltd.
Concessionario autorizzato	Una società autorizzata da YAMAHA alla vendita di Prodotti. Parti e servizi all'interno di un mercato definito.
Cliente / Consumatore	Un destinatario di un Prodotto. Parte o servizio, ottenuto da YAMAHA o da un Concessionario autorizzato, a seconda del caso. Il destinatario può essere anche un rappresentante ufficiale di attività Business to Business e Business to Government.
Mercato	L'area nella quale il Distributore ha il diritto di commercializzare Prodotti, Parti e servizi.
Prodotto	Un veicolo prodotto da YAMAHA e pronto all'uso per il Cliente.
Edizioni speciali YAMAHA	Qualsiasi combinazione di Prodotti e Parti pubblicizzata sui siti Web Yamaha-motor.eu/it, in cui l'assemblaggio delle Parti sul Prodotto viene eseguito da un concessionario autorizzato prima della vendita al dettaglio al Cliente.
Parti	Ricambi, accessori, novità o capi di abbigliamento originali Yamaha fabbricati e/o gestiti da YAMAHA.
Vendita al dettaglio	Un'azienda vende un prodotto o un servizio a un singolo consumatore per uso personale.
Servizi	Attività relative a manutenzione e riparazioni.
Garanzia sulle parti	Garanzia applicabile su Parti non conformi alle specifiche o che si guastano durante l'uso.
Reclami	Processo di gestione di Parti completamente mancanti, parzialmente mancanti, danneggiate all'arrivo o ordinate per errore.

Politica di garanzia	Politiche generali che regolano il processo di garanzia, come la definizione dell'elemento in garanzia, il periodo e il rimborso del reclamo. Queste politiche sono determinate da YMENV e YMC.
Riparazione in garanzia	Qualsiasi riparazione eseguita in conformità con i criteri menzionati nella presente Politica di garanzia.
Data di registrazione della garanzia	La data di inizio della garanzia di un Prodotto o di una Parte.
FoC	Free of Charge (gratis).
YMFV	YAMAHA Motor Factory Warranty (Garanzia di fabbrica YAMAHA Motor).
YMEW	YAMAHA Motor Extended Warranty (Garanzia estesa YAMAHA Motor).
Scatola di cartone	La scatola vera e propria in cui le diverse Parti ordinate vengono consegnate al Concessionario autorizzato.
Numero di scatola/numero di collo	Il codice identificativo serializzato univoco della Scatola di cartone utilizzato nei sistemi YAMAHA.
KIT / PACCHETTO	Un assortimento di Parti predefinite vendute con un unico codice, spesso raggruppate per facilitare l'attività di assistenza o l'edizione speciale di un Prodotto.
PDI	Pre Delivery Inspection (Ispezione pre-consegna).
VIN	Numero di identificazione del veicolo inciso sul Prodotto.
Service Portal	Portale di pubblicazioni tecniche YAMAHA in cui sono archiviati i dati tecnici specifici dei Prodotti e delle Parti, le informazioni sui richiami e i manuali tecnici.
Responsabilità / Responsabile per	Lo stato di responsabilità legale per qualcosa / il fatto che qualcuno sia legalmente responsabile per qualcosa. (fonte: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/liability)
Danno compensativo: Danno pecuniario	<i>Danno pecuniario</i> indica tutti i danni non coperti dall'assicuratore in caso di richiesta di risarcimento da parte della vittima e che la vittima potrebbe richiedere all'autore del reato in un procedimento civile derivante dallo stesso fatto o evento, ad eccezione dei danni punitivi e dei danni per dolore, sofferenza, angoscia mentale e danni familiari. (fonte: https://www.lawinsider.com/dictionary/pecuniary-damages)

Programmi di garanzia YAMAHA

YAMAHA è orgogliosa dei suoi programmi di garanzia e crede che rappresentino uno strumento potente. I programmi di garanzia YAMAHA aiutano a mantenerti competitivo, ad aumentare la soddisfazione del Cliente e a fornire a YAMAHA un meccanismo aggiuntivo per monitorare e migliorare la qualità. È progettato per essere facile da amministrare, consentendoti di ottenere un elevato livello di soddisfazione per i nostri Clienti.

In qualità di Concessionario autorizzato, ricopri un ruolo centrale nella relazione con i Clienti, pertanto una corretta comprensione della politica Yamaha a proposito dei nostri programmi di garanzia è indispensabile per fornire un servizio clienti di eccellenza.

Questo Manuale della politica di garanzia spiega i diversi programmi di garanzia collegati a tutti i Prodotti terrestri YAMAHA e a tutte le Parti YAMAHA. Ogni soggetto interessato collegato a qualsiasi funzione all'interno di qualsiasi programma di garanzia YAMAHA dovrebbe conoscere i contenuti di tale politica per garantire una gestione della Garanzia adeguata e incentrata sul cliente.

L'inosservanza degli obblighi e delle responsabilità come descritti nel presente Manuale della politica di garanzia può comportare la cessazione della copertura della Garanzia.

Le politiche riportate in questo manuale sono efficaci dal 1° gennaio 2022 e sostituiscono qualsiasi altro/precedente Manuale delle politiche di garanzia di Prodotti terrestri YAMAHA o altre informazioni condivise.

Divisione di assistenza

Yamaha Motor Europe N.V.

1. Garanzia commerciale

Fonte:

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

1.1 Diritto di recesso:

Quando si vende un Bene o un servizio a un consumatore online o tramite altri mezzi di comunicazione a distanza (*per telefono, per corrispondenza*) o al di fuori di un negozio (*come i venditori porta a porta*), il consumatore ha diritto alla restituzione del Bene o all'annullamento del servizio entro 14 giorni. Questo è talvolta indicato come periodo di riflessione o periodo di sospensione. Il consumatore non deve fornire alcuna motivazione o giustificazione.

1.2 Garanzia legale

Il diritto dell'UE stabilisce inoltre che tu, la parte che vende al consumatore finale, devi fornire al consumatore una garanzia minima di 2 anni (garanzia legale) come tutela in caso di Beni difettosi o che non appaiono o funzionano come pubblicizzato.

1.3 Responsabilità post-vendita /prodotti difettosi

Se i Beni venduti risultano essere difettosi, o non appaiono o non funzionano come pubblicizzato, entro i termini della garanzia legale, sei tu il responsabile della loro gestione.

Quando il tuo Cliente può chiedere un risarcimento?

Tieni presente che sei legalmente vincolato a qualsiasi dichiarazione pubblica da te fatta sui tuoi prodotti, in particolare tramite pubblicità o sulle etichette. Se sei un rivenditore, i tuoi Clienti possono chiedere un risarcimento ai sensi della garanzia legale prevista dalla normativa UE, se un articolo:

- non corrisponde alla descrizione del prodotto
- ha qualità diverse dal modello pubblicizzato o mostrato al cliente
- non è adatto allo scopo, che sia il suo scopo standard o uno scopo specifico ordinato dal Cliente e che tu hai accettato
- non mostra la qualità e le prestazioni tipici dei prodotti dello stesso tipo
- non è stato installato correttamente, da te o dal Cliente, a causa di lacune nelle istruzioni

Se informi il tuo Cliente che il prodotto che intendi vendere presenta problemi di qualità, non potrai pretendere da te un risarcimento per questo particolare difetto. Assicurati che questo tipo di comunicazione avvenga in forma scritta.

1.4 Cosa può pretendere il Cliente?

I tuoi Clienti hanno il diritto di chiedere a te, parte che vende al consumatore finale, di compiere una delle seguenti operazioni senza alcun addebito (per spese di spedizione, manodopera, materiali, ecc.):

- riparare il Bene
- sostituire il Bene
- ridurre il prezzo
- annullare il contratto e rimborsarlo integralmente (in alcuni paesi, il contratto di vendita non può essere annullato se il difetto è di lieve entità, ad esempio un graffio su una carenatura)

1.5 Riparazione o sostituzione

Nella maggior parte dei paesi esiste una "gerarchia di rimedi". Questo significa che il Cliente deve prima richiedere la riparazione del prodotto o la sostituzione se la riparazione non è un'opzione praticabile (ad esempio, è troppo costosa). Sei tenuto a farlo entro un tempo ragionevole e senza significativi inconvenienti per il tuo Cliente. In caso di sostituzione, la parte sostituita usufruirà della copertura in garanzia per il periodo residuo dei 2 anni a partire dalla data di acquisto e non dalla data di sostituzione.

1.6 Riduzione del prezzo o rimborso completo

Un'altra opzione per il tuo Cliente è la concessione di una riduzione del prezzo o di un rimborso completo, ma solo se la riparazione o la sostituzione non è possibile:

- sarebbe troppo costoso, vista la natura del prodotto/difetto
- sarebbe troppo scomoda per il Cliente
- non può essere completata dalla tua azienda in tempi ragionevoli

1.7 Attuazione di garanzie legali e commerciali in ogni paese

Ogni paese dell'UE applica le regole in modo leggermente diverso. Puoi trovare ulteriori informazioni su come implementare le garanzie legali e commerciali in ogni paese dell'UE tramite il link sottostante.

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

2/

A rectangular dropdown menu with a light gray background. On the left side, there is a blue location pin icon followed by the text "Choose country" in blue. On the right side, there is a small blue downward-pointing chevron icon.

2. Garanzia di fabbrica YAMAHA Motor (YMFV)

2.1 Cos'è l'YMFV?

YMFV è il programma di Garanzia globale Yamaha con il quale YAMAHA sceglie di risarcire il Concessionario autorizzato per i costi sostenuti per i propri obblighi di Garanzia commerciale nei confronti del Cliente in caso di reclami derivanti da un guasto di un Prodotto Yamaha.

2.2 Data di inizio della garanzia

Tutti i Prodotti devono essere registrati dal Concessionario autorizzato nei sistemi YAMAHA al momento della vendita al dettaglio, in modo da definire la corretta data di inizio della Garanzia. La registrazione di un prodotto:

- 2.2.1 Consente a YAMAHA di mantenere un registro dei Clienti, fondamentale in caso di richiamo relativo alla sicurezza.
- 2.2.2 Conferma le responsabilità del tuo concessionario ai sensi del tuo accordo con YAMAHA.
- 2.2.3 Informa YAMAHA dell'attività di vendita al dettaglio che potrebbe influire sui vantaggi ricevuti nell'ambito dei programmi di incentivi alle vendite.
- 2.2.4 Informa YAMAHA della data di registrazione; il giorno in cui il Prodotto viene venduto al primo Cliente. Le stesse condizioni si applicano ai rivenditori dei Concessionari autorizzati.
- 2.2.5 Informa YAMAHA della data di inizio della garanzia; il giorno in cui il Prodotto viene consegnato al primo Cliente, la cosiddetta "consegna delle chiavi". Questo include i rivenditori dei Concessionari autorizzati.

NOTA: Il tempo tra le azioni di cui ai punti 2.2.4 e 2.2.5 non può essere superiore a 14 giorni di calendario.



2.3 Attuazione di garanzie legali e commerciali in ogni paese

YAMAHA si prende cura e si assume la responsabilità di quanto segue, assumendo che sia stato regolarmente presentato un reclamo del cliente e che il Concessionario autorizzato e il Cliente abbiano adempiuto alle proprie responsabilità e soddisfino le condizioni dell'YMFV stabilite:

- 2.3.1 YAMAHA fornisce una Garanzia limitata sui nuovi Prodotti che distribuisce, se registrati da un Concessionario autorizzato per l'uso in Europa.
- 2.3.2 YAMAHA risarcirà i suoi Concessionari autorizzati per i costi di manodopera e fornirà ricambi FoC, ove consentito dalla legge, per riparare i guasti che YAMAHA giudica essere difetti di fabbrica nei materiali e nella lavorazione durante il periodo di garanzia indicato, indipendentemente da qualsiasi variazione di proprietà del Prodotto.
- 2.3.3 Assicura che una richiesta di Garanzia limitata sarà disponibile prima, durante e dopo il processo di vendita al Cliente, con indicazione della copertura e dell'esclusione, insieme al periodo di copertura applicabile.
- 2.3.4 YAMAHA si riserva il diritto di esprimere giudizi definitivi su tutte le richieste di Garanzia presentate da Concessionari autorizzati.
- 2.3.5 La copertura della garanzia sulle Parti utilizzate per riparare il malfunzionamento sul Prodotto terminerà alla data di scadenza della garanzia del Prodotto

Le informazioni dettagliate sulla Copertura per ogni Prodotto e relative eccezioni: Appendice 10.

2.4 Condizioni per la Copertura

- 2.4.1 Il Prodotto rechi i marchi di identificazione originali del produttore.
- 2.4.2 La Parte da sostituire appartiene all'equipaggiamento originale del Prodotto.
- 2.4.3 Il Cliente può fornire la prova che i suoi obblighi, come indicato nel Manuale del proprietario specifico del Prodotto o nel manuale di istruzioni/montaggio specifico della Parte, sono stati adempiuti.
- 2.4.4 Le riparazioni e/o le sostituzioni vengono eseguite da un Concessionario autorizzato.

- 2.4.5 Le prove per i lavori di manutenzione completati sono conservate e disponibili. La prova di manutenzione può essere una voce nel registro di manutenzione digitale YAMAHA, nel libretto di manutenzione del prodotto o una fattura di riparazione/manutenzione.
- 2.4.6 Sottoporre il Prodotto o la Parte a un Concessionario autorizzato il prima possibile dopo aver notato un sospetto malfunzionamento.
- 2.4.7 Essere in grado di dimostrare la data di acquisto tramite fattura, qualora il Concessionario autorizzato non fosse in grado di verificare la data di inizio della garanzia tramite YMPULSE o il proprio sistema di gestione.

2.5 Copertura della garanzia quando si superano i confini all'interno del continente europeo

La garanzia del Prodotto è globale e YAMAHA dispone di una rete di assistenza completa per gestire questo prodotto in garanzia. Qualsiasi Concessionario autorizzato può eseguire le riparazioni in garanzia anche se il Prodotto del Cliente proviene da un altro Mercato.

Quando si attraversano i confini in Europa o verso mercati al di fuori dell'Europa:

In circostanze normali come definito da YAMAHA, nessun Cliente dovrebbe essere tenuto a pagare per qualsiasi riparazione in garanzia eseguita da un Concessionario autorizzato. Se necessario, puoi contattare il tuo Distributore per garantire che qualsiasi guasto al nostro Prodotto o Parte del cliente straniero venga trattato tramite la stessa procedura del cliente locale.



2.6 Esclusioni della copertura

L'YMFW non si applica nel seguente caso per riparazioni o sostituzioni richieste come conseguenza diretta di:

- 2.6.1 La pratica di utilizzare componenti rimossi da altri Prodotti, indipendentemente dal fatto che sia dovuto alla mancata disponibilità di Parti, diagnosi per sostituzione o a qualsiasi altro motivo, non è consentita.
- 2.6.2 Modifica o aggiornamento dei Prodotti e delle Parti e problemi e malfunzionamenti causati da ciò.
- 2.6.3 Normale servizio di manutenzione e ispezioni periodiche e la Parti utilizzate durante queste attività ed eventuali danni risultanti da questo.
- 2.6.4 Danni provocati da un uso improprio, diverso da quello originariamente progettato o previsto.
- 2.6.5 Danni provocati dall'uso in gare di corsa, rally o altre competizioni sportive simili.
- 2.6.6 Danni causati da cause di forza maggiore, incendi, collisioni o incidenti.
- 2.6.7 Danni causati dall'installazione di Parti non originali, Genuine o specificamente approvate da YAMAHA.
- 2.6.8 Danni causati da trasporto o stoccaggio non corretti da parte di soggetti diversi dal partner logistico di YAMAHA.
- 2.6.9 YAMAHA non è responsabile per perdite di tempo, uso, spese di trasporto, inconvenienti o danni accidentali o consequenziali, a meno che le normative legali locali non prescrivano diversamente.

L'YMFW non si applica più quando:

- 2.6.10 Sono state fornite informazioni che indicano che il Prodotto è stato rubato o è stato cancellato da una compagnia di assicurazioni.

2.7 Parti soggette ad usura e materiali di consumo

Parti soggette a usura durante l'uso dell'unità. Queste Parti non sono coperte da garanzia. Può accadere che tali Parti siano necessarie per la riparazione in garanzia del Prodotto. In tal caso, queste Parti possono essere incluse nella richiesta di garanzia. È necessaria la previa approvazione di YAMAHA.

2.7.1 Articoli soggetti a usura

- Tutte le lampadine
- Cinghie trapezoidali, cingoli (per motoslitte), cinghie di trasmissione e ruote dentate
- Catena di trasmissione e ruote dentate
- Equilibratura delle ruote
- Pneumatici. YAMAHA trasferisce al Cliente la garanzia del produttore degli pneumatici originali. Il Concessionario autorizzato deve risolvere qualsiasi problema per conto del Cliente con l'agente del produttore dello pneumatico
- Adeguali, inclusi ma non limitati a: Tutte le carenature leggere, leve, sella, sospensioni, sistema di scarico/carburante e cavi
- Termostato
- Le pastiglie dei freni, le ganasce dei freni, i dischi dei freni, i dischi della frizione e qualsiasi altro componente soggetto ad attrito non sono coperti quando la sostituzione è dovuta a usura, ma sono coperti contro i difetti di fabbricazione per la durata dell'YMFV
- Danni alle Parti verniciate causati dall'impatto con pietre o altri oggetti



2.7.2 Materiali di consumo

- Oli e lubrificanti*
- Filtri dell'olio e dell'aria
- Candele di accensione
- Antigelo (refrigerante)*
- Additivi per carburanti
- Carburante
- Liquido dei freni
- Paraolio della forcella anteriore
- Prodotti Yamalube Careline o prodotti equivalenti della concorrenza
- Materiali da officina, come prodotti per la pulizia, ecc.

(*): I costi degli oli lubrificanti, dei liquidi dei freni/frizione e del liquido refrigerante utilizzati per le riparazioni in garanzia sono rimborsabili. Si accettano solo liquidi di ricambio YAMALUBE. I reclami dovrebbero riflettere la quantità riportata nel manuale di assistenza tecnica specifico del prodotto. Se non acquistato con codice da YAMAHA, per via dello stoccaggio alla rinfusa, il costo di questi materiali deve essere richiesto al prezzo di costo netto del rivenditore.

2.8 Fine del periodo di copertura

Può accadere che un Cliente segnali un difetto in garanzia entro il periodo di validità della garanzia che però, non può essere riparato o risolto prima della scadenza del periodo di garanzia. In queste occasioni, è necessario informare YAMAHA per garantire che il reclamo possa comunque essere accettato.

2.9 Tipi di reclamo

È importante distinguere la natura del problema o del malfunzionamento prima di presentare un reclamo. Il Prodotto può essere soggetto a un problema o a un malfunzionamento in diverse fasi del suo ciclo di vita. Per garantire un'adeguata analisi della causa di origine e un rapido follow-up, YAMAHA sceglie di suddividere l'YMFV in tre diversi tipi di reclamo.

Ogni tipo di reclamo rappresenta una fase specifica:


- 2.9.1 Danni in transito (DT): il Concessionario autorizzato riceve il Prodotto danneggiato. Questo tipo di reclami genera dati sulle prestazioni della parte che effettua il trasporto tra YAMAHA e la parte ricevente. È quindi essenziale che la parte ricevente controlli ogni Prodotto appena la parte che effettua il trasporto consegna il Prodotto.

NOTA: La mancata ispezione del Prodotto alla ricezione e la segnalazione di eventuali difetti oltre 7 giorni dalla data di consegna comporterà il rifiuto del reclamo e/o il potenziale annullamento di reclami precedentemente approvati.

- 2.9.2 Reclamo a chilometri zero (ZM): durante l'ispezione pre-consegna il Concessionario autorizzato riscontra uno o più malfunzionamenti, o la mancanza di parti essenziali, che impedisce il funzionamento corretto, sicuro o legalmente richiesto del Prodotto.

Esclusioni:

- Manuale del proprietario nella lingua sbagliata o non corrispondente alle specifiche del Prodotto. Si tratta di un errore relativo alle vendite e, pertanto, deve essere indirizzato al reparto vendite del Distributore per una corretta gestione.
- Le difettosità di accessori, abbigliamento o ricambi originali che fanno parte del Prodotto o sono coinvolti nella preparazione del Prodotto al Cliente, vengono segnalati ai sensi del capitolo: *Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty)*

- 
- 2.9.3 Normale reclamo / Copertura della garanzia del Cliente (NC): Il Cliente o il Concessionario autorizzato ha il Prodotto in uso e riscontra malfunzionamenti che impediscono il corretto e/o sicuro funzionamento del Prodotto. I malfunzionamenti di accessori, abbigliamento o nuovi ricambi originali che fanno parte del Prodotto vengono segnalati ai sensi del capitolo: *Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty)*

2.10 Autorizzazione preventiva

Alcune riparazioni, come quelle elencate di seguito, richiedono l'autorizzazione preventiva di YAMAHA. Il mancato ottenimento dell'autorizzazione preventiva comporterà il rigetto della richiesta in garanzia. Riparazioni che richiedono un'autorizzazione preventiva:

- 2.10.1 Reclami per Danni in transito che hanno un valore stimato superiore a 2500 €.
- 2.10.2 Ove specificato nella documentazione tecnica (*Circolari e riviste dei Concessionari sul Service Portal*).
- 2.10.3 Sostituzione di Parti principali, come motori e telai o riparazioni per cui il valore del reclamo si avvicina, è pari o superiore al valore al dettaglio del Prodotto alla data del malfunzionamento.
- 2.10.4 Non sono disponibili presso YAMAHA, o altro Concessionario autorizzato, parti di ricambio che consentano una riparazione conveniente.

2.11 Presentazione del reclamo

Tutti i reclami devono essere presentati a YAMAHA prima del completamento della riparazione del Prodotto, in modo da consentire la ricezione delle Parti necessarie per la riparazione in garanzia. I reclami devono essere accurati e supportati dai dati del Concessionario insieme al reclamo del Cliente. Se un Prodotto presenta più difetti, deve essere presentato un reclamo per ognuno di essi. Più difetti in un unico reclamo verranno respinti.

2.12 Parti oggetto di reclamo

- 2.12.1 Dopo l'approvazione della richiesta, YAMAHA diventerà proprietaria della Parte oggetto del reclamo. La parte richiedente è tenuta ad etichettare e conservare la Parte oggetto del reclamo nella confezione della Parte sostitutiva per 90 giorni. Questa etichetta deve riportare: Numero della scatola di cartone o VIN, numero del reclamo menzionato in YMPULSE e data di registrazione del reclamo.
- 2.12.2 YAMAHA potrebbe richiedere la restituzione di alcune Parti oggetto di reclamo per ulteriori analisi. In tali circostanze, la parte richiedente riceverà una richiesta di restituzione delle Parti tramite e-mail, telefono, YMPULSE o Yamaha Cloud, con l'indicazione delle Parti richieste con urgenza. Il richiedente deve restituire le Parti oggetto del reclamo nell'imballaggio originale della Parte sostitutiva entro 15 giorni o secondo i tempi indicati. Il reclamo verrà respinto e addebitato in caso di Parti non ricevute entro i 15 giorni o i tempi indicati.
- 2.12.3 Lo stoccaggio, la restituzione o la rottamazione delle Parti e lo smaltimento dei liquidi devono essere effettuati in conformità con le normative locali.

2.13 Rifiuto del reclamo

- 2.13.1 Laddove la riparazione, le informazioni fornite e/o la procedura di restituzione delle Parti non siano in linea con questa politica, verrà addebitato l'intero valore del reclamo. Se le Parti oggetto di reclamo devono essere restituite a YAMAHA per l'analisi: Le Parti possono essere restituite alla parte richiedente.
- 2.13.2 Se un Concessionario autorizzato ritiene che il rifiuto di un reclamo sia ingiustificato, può essere presentata una richiesta di ripristino. Il Concessionario autorizzato deve contattare il Distributore. Le parti e la relativa documentazione devono essere gestite secondo le istruzioni del Distributore.
- 2.13.3 Le Parti rifiutate e restituite al Concessionario autorizzato richiedente non possono essere riaddebitate al Cliente.
- 2.13.4 Il rifiuto del reclamo viene comunicato al Concessionario autorizzato tramite YMPULSE o sul portale locale del Concessionario.

2.14 Riparatore autorizzato

Solo i Concessionari autorizzati ricevono supporto tecnico completo da YAMAHA e gestiscono attività in garanzia secondo i termini dell'YMFV. Questi Concessionari autorizzati devono fornire assistenza tecnica a nome di YAMAHA, senza addebiti al Cliente.

2.15 Informazioni sul reclamo

Per comprendere le informazioni minime necessarie al Concessionario autorizzato per una corretta valutazione del reclamo: vedere il manuale YMPULSE.

2.16 Sistemi di reclamo

Il Concessionario autorizzato registra tutte le richieste in garanzia tramite il sistema intranet ufficiale YAMAHA: YMPULSE. Il personale del Distributore valuta le richieste del concessionario.

I manuali di supporto di YMPULSE sono disponibili qui:

- 2.16.1 Manuale di YMPULSE per i concessionari autorizzati (copia il link nel browser):

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

2.17 Diagnosi

- 2.17.1 Qualsiasi codice di guasto visualizzato dal sistema diagnostico durante la diagnosi di routine deve essere annotato sull'ordine di riparazione e memorizzato come record digitale nello strumento diagnostico YAMAHA (YDT),

I tempi forfettari elencati per le riparazioni includono ragionevoli tempi di diagnosi. Ulteriore tempo di diagnosi può essere richiesto tramite il relativo codice di lavoro dedicato nel caso in cui si sia reso necessario l'uso dello strumento YDT. La prova di questo utilizzo deve essere conservata e deve essere consegnata al Distributore, su sua richiesta, per il corretto giudizio del reclamo.

- 2.17.2 I test dinamici (*strada/banco prova/rulli/circuito*) non rientrano nella copertura della Garanzia, se non espressamente autorizzati in precedenza da YAMAHA.

2.18 Riparazioni ripetute

Le riparazioni ripetute da parte dello stesso Concessionario autorizzato per interventi irregolari, diagnosi inadeguate o tecniche di riparazione non autorizzate direttamente da Yamaha, sono responsabilità del Concessionario, non possono essere oggetto di richieste in garanzia e comporteranno il rifiuto dei reclami precedentemente approvati.

2.19 Tariffe forfettarie, codici lavoro e gruppi di lavori

Il rimborso della manodopera in garanzia si basa sulla selezione dei codici lavoro e dei gruppi di lavori effettuata in YMPULSE o sul portale locale del Concessionario e calcolato utilizzando le tariffe in garanzia approvate. La tariffa forfettaria indicata per ogni lavoro include tutte le operazioni necessarie per completare quel determinato lavoro. Ad esempio, il codice lavoro per la sostituzione dell'albero motore include il tempo per lo smontaggio del motore, la normale pulizia, la rimozione della guarnizione e il rimontaggio. Allo stesso modo, il codice lavoro per la sostituzione del corpo farfallato include la sincronizzazione. L'Appendice 11 riporta i codici lavoro applicabili e gli elenchi dei codici per i gruppi di lavori.

2.20 Riparazioni esternalizzate/in subappalto

È riconosciuta la possibilità di ricorrere a subappaltatori specializzati per completare alcune riparazioni correttamente. Laddove siano necessarie riparazioni in subappalto, è necessario rispettare quanto segue:

- 2.20.1 Il subappaltatore deve eseguire la riparazione in garanzia seguendo le istruzioni di riparazione YAMAHA pertinenti.
- 2.20.2 I costi di riparazione dichiarati dal subappaltatore non possono superare l'importo che sarebbe stato sostenuto se il Concessionario autorizzato avesse eseguito la riparazione con le Parti.
- 2.20.3 Parti non originali possono essere utilizzate solo previa approvazione scritta da parte di YAMAHA.
- 2.20.4 Tutte le copie delle fatture o dei documenti pertinenti del subappaltatore devono essere allegate alla richiesta in garanzia su YMPULSE.



2.21 Costo della manodopera

Il Concessionario autorizzato viene rimborsato per i costi di manodopera in base alla tariffa per la manodopera definita nell'YMFW e alle tariffe forfettarie YAMAHA. La tariffa per la manodopera dell'YMFW è specificata e comunicata dal Distributore dello specifico mercato.

2.22 Edizioni speciali YAMAHA e conversioni Business to Business

Edizioni speciali YAMAHA: Malfunzionamenti di Parti che fanno parte delle dotazioni di serie del Prodotto: Richiesta tramite questa politica YMFW. Come riferimento viene utilizzato il catalogo delle parti in YPEC, il che significa che le Parti sono menzionate nel catalogo delle parti specifiche del Prodotto.

Le Parti utilizzate per rendere il Prodotto un'edizione speciale YAMAHA e non menzionate nel catalogo delle parti: Richiesta tramite il *Programma di garanzia su parti e accessori*.

Conversioni Business to Business: La procedura di reclamo è la stessa delle edizioni speciali YAMAHA, fatta eccezione per i malfunzionamenti derivanti da componenti o manodopera reperiti localmente dal Distributore responsabile. I reclami derivanti da componenti e/o manodopera di provenienza locale sono di esclusiva responsabilità del Distributore.



3. Servizi YOU

I servizi di Yamaha Motor (YOU Service) sono una gamma completa di servizi premium che rende ogni aspetto dell'acquisto e del possesso di una Yamaha ancora più semplice. Vogliamo assicurarci che tu viva un'esperienza piacevole ogni volta che hai a che fare con un prodotto Yamaha.

Gli YOU Service rendono l'acquisto di ogni Yamaha più accessibile e i proprietari possono apprezzare la maggiore serenità garantita da ogni prodotto YOU.

Uno dei prodotti YOU Service è la Garanzia estesa Yamaha Motor (YMEW), che è un servizio venduto al cliente per estendere la copertura della garanzia sul Prodotto per un certo numero di anni. YAMAHA ha definito le condizioni dell'YMEW in linea con l'YMFV. Ciò significa che tutti i punti menzionati nel *Capitolo 2. Garanzia di fabbrica YAMAHA Motor (YMFV)* valgono anche per l'YMEW, assicurando una copertura di alto valore del Prodotto senza sorprese per il Concessionario autorizzato e il Cliente.



3.1 Eccezioni dell'YMEW rispetto all'YMFW:

In virtù della copertura più lunga del Prodotto e per mantenere il servizio commercialmente vantaggioso per tutte le parti interessate, vengono stabilite alcune eccezioni:

3.1.1 Copertura in garanzia della batteria:

Poiché la copertura dell'YMEW subentra dopo la scadenza della copertura dell'YMFW (i Prodotti hanno più di 24 mesi), qualsiasi tipo di malfunzionamento della batteria non è coperto dall'YMEW.

3.1.2 Costi della manodopera per i reclami coperti dall'YMEW:

Il Concessionario autorizzato viene rimborsato per i costi di manodopera in base alla tariffa per la manodopera definita nell'YMFW.

Rimborso di Parti per i reclami coperti dall'YMEW:

I ricambi verranno inviati al Concessionario FoC

3.1.3 Fatturazione del reclamo YMEW

Una volta completata la riparazione, i Concessionari sono tenuti a fatturare al Cliente la riparazione in garanzia per un valore di 0 €. Le specifiche esatte della fattura sono specificate dal Distributore responsabile del mercato.

3.1.4 Esclusioni

Vedi libretto dedicato - Yamaha Plus

4. Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty)

4.1 Cos'è la Garanzia su parti e accessori

Oltre all'YMFV, che copre le Parti fornite come equipaggiamento originale al momento dell'acquisto del Prodotto, esiste un processo di garanzia separato per le Parti acquistate come singolo articolo dal Cliente presso un Concessionario autorizzato o tramite e-commerce.

Garanzia su parti e accessori (Garanzia P&A) è il nome collettivo della garanzia sulle Parti e del processo di reclamo e/o reso e per le Parti prodotte e/o gestite da YAMAHA. YAMAHA sceglie di risarcire il Concessionario autorizzato per i costi sostenuti nei loro obblighi di Garanzia commerciale nei confronti del Cliente in caso di reclami direttamente derivanti da malfunzionamenti di Parti.

IMPORTANTE:

Le politiche specificate nel Capitolo 2; *Garanzia di fabbrica YAMAHA Motor (YMFV)* si applicano anche alla Garanzia sulle parti. Questo capitolo spiega le differenze tra la Garanzia P&A e il Capitolo 2; *Garanzia di fabbrica YAMAHA Motor (YMFV)*.


4.2 Garanzia su prodotti venduti (WA)

La copertura della richiesta in garanzia di YAMAHA sulle Parti inizia presso il punto di vendita al dettaglio al cliente finale.

4.3 Processo di Reclamo delle Parti (Claims):

La copertura da parte di YAMAHA sulle attività di restituzione delle Parti in caso di:

- Parti mancanti ;
- Collo perso (affidato al corriere ma mai arrivato)
- Componenti di kit mancanti o Parti non conformi rispetto a modello, qualità, colore);
- Parti danneggiate da trasporto;
- Parti ordinate per errore (richiesta di Reso)



4.4 Tipi di reclamo, copertura e requisiti:

Sia la Garanzia sulle parti che il processo di reclamo delle Parti (Claims) utilizzano tipi di claim univoci per identificare il tipo di problema affrontato dal richiedente, questo per garantire un follow-up corretto e rapido e per attuare in tempo azioni preventive.

Contesto: Ogni tipo di reclamo può avere una causa di origine diversa alla base del malfunzionamento segnalato (*logistica, qualità, imballaggio, design, ecc.*), quindi serve un approccio diverso per definire le azioni preventive necessarie. **La copertura della garanzia varia in base al tipo di reclamo, nonché ai requisiti di ogni tipo di reclamo.**

IMPORTANTE: **I tipi di reclamo, la copertura delle Parti e le relative condizioni sono spiegati nell'Appendice 12**

4.5 Rifiuto del reclamo

Nell'Appendice 13 sono riportati i criteri di valutazione utilizzati per rifiutare i reclami nel processo di garanzia e reclamo delle Parti e che vengono comunicati tramite i nostri sistemi e flussi di reclamo ufficiali.

5. E-commerce

Questa politica si concentra solo sulla Garanzia su parti e accessori nelle attività di e-commerce. Trattandosi di un diverso canale di vendita delle Parti, anche i processi relativi alla restituzione delle Parti sono diversi, ma la copertura e i requisiti generali sono in linea con il Capitolo 4. Garanzia su parti e accessori (P&A Warranty).

5.1 Richieste in garanzia ed e-commerce

Le richieste di garanzia sono gestite dal Distributore tramite il Servizio Clienti Yamaha e vengono valutate e gestite in accordo con i requisiti applicati ai reclami delle vendite a Concessionari.

5.2 Processo di restituzione delle parti ed e-commerce

Il Cliente ha il diritto legale di restituire un articolo. I termini sono gli stessi menzionati nel Capitolo 1. Garanzia commerciale. In caso di reso, il Cliente potrà gestirlo tramite il sito di e-commerce. L'articolo verrà rispedito al Distributore e il Distributore valuterà se l'articolo è stato restituito con un motivo valido e accetterà o rifiuterà l'articolo restituito.

I motivi validi per i resi sono:

- Il Cliente ha ordinato il prodotto sbagliato.
- Il Cliente ha ordinato la misura sbagliata.
- Il Prodotto non è più necessario e non è stato utilizzato.
- Il Cliente ha ricevuto un articolo difettoso e l'articolo non è stato utilizzato.
- Altri motivi specificati dal Cliente e convalidati dal Distributore.

Il reso non sarà accettato nel caso in cui:

- La Parte sia un articolo che deve essere lubrificato.
- Ci sono evidenze di utilizzo da parte del cliente e l'articolo non è più come nuovo.
- La Parte è rimasta in possesso del Cliente per più di 14 giorni, limite massimo indicato nelle condizioni generali di vendita e-commerce



6. Circolare Tecnica

YAMAHA è nota per i suoi elevati standard di qualità, fissati per garantire che il Cliente disponga di un Prodotto o di una Parte che siano sicuri da usare e conformi alle normative pertinenti. Controlli di qualità regolari vengono effettuati tramite controlli finali di produzione, analisi dei dati di garanzia e notifiche da autorità legali e/o normative per garantire che vengano mantenuti standard elevati. Questo talvolta porta ad azioni correttive per i Prodotti o le Parti sul mercato, che vengono comunicate da YAMAHA a ciascun Concessionario autorizzato tramite un Bollettino per i concessionari.

I dettagli menzionati in questo strumento di comunicazione includono causa di origine dell'azione correttiva, soluzione, gamma di Prodotti o Parti interessata, nonché copertura della garanzia indicata.

6.1 Circolare Tecnica Richiamo di sicurezza

I malfunzionamenti riscontrati possono potenzialmente influire sulla sicurezza del Cliente o essere in conflitto con le normative. YAMAHA sosterrà pienamente i codici di condotta formulati da qualsiasi legislazione o associazione di produttori nazionali riconosciuta in merito ai richiami di Prodotti/Parti.

Laddove tali legislazioni o codici di condotta non esistano, è necessario adottare misure appropriate per garantire che tutti i Prodotti e le Parti interessati da un malfunzionamento correlato alla sicurezza siano prontamente corretti, indipendentemente dall'età o dal chilometraggio del Prodotto o delle Parti.

6.1.1 Notifica ai concessionari

Il Distributore deve preparare e trasmettere un Bollettino per i concessionari basato sui contenuti del rapporto sulla misura ricevuto da YAMAHA, tradotto in un linguaggio comprensibile per i Concessionari autorizzati. Questo costituirà per i Concessionari autorizzati una notifica formale per un'azione di richiamo, inclusi i dettagli completi su Prodotti o Parti coinvolte, il lavoro richiesto e le procedure di richiesta in garanzia. Gennaio 2020: Il Concessionario autorizzato viene rimborsato con un indennizzo per la gestione del Cliente di 0,3 ore in aggiunta al rimborso della tariffa di manodopera dell'YMFV, per compensare il Concessionario autorizzato per il tempo e l'impegno necessario per contattare e ricordare al cliente interessato di far riparare il Prodotto o sostituire le Parti. Tutto questo per garantire che YAMAHA faccia del suo meglio per risolvere il potenziale malfunzionamento. Questa tariffa è integrata nel rimborso totale della tariffa di manodopera.

6.1.2 Notifica al Cliente

In caso di Prodotto interessato: I Distributori invieranno una notifica all'ultimo indirizzo noto del proprietario del Prodotto esponendo il problema e sollecitando un appuntamento urgente con un Concessionario autorizzato. Questo garantirà che i controlli o le correzioni necessarie siano effettuati nel più breve tempo possibile.

Nella maggior parte dei mercati è necessario che il Distributore contatti l'Autorità locale per recuperare i dettagli di contatto aggiornati del Cliente interessato.

In caso di Parti interessate: Il Concessionario autorizzato che vende la Parte è incaricato dal Distributore di contattare il Cliente, se non ci sono dati del Cliente disponibili presso l'Autorità locale.

6.2 Procedure di reclamo

I reclami devono essere presentati in conformità con le istruzioni del Bollettino per i concessionari. Questo permette a YAMAHA di monitorare i progressi e adempiere agli obblighi di segnalare lo stato della campagna di correzione alle autorità competenti. YMENV si assume la responsabilità di approntare il sistema di garanzia secondo le istruzioni riportate nel Bollettino per i concessionari.

Configurazione del sistema:

1. Azione diretta (richiamo): I numeri VIN associati ai Prodotti interessati sono evidenziati in rosso in YMPULSE, insieme a un menu di reclamo dedicato (precompilato) per far sì che il Concessionario autorizzato possa risolvere il problema il più rapidamente possibile

6.3 Parti di ricambio

Le Parti fornite specificatamente per questa attività non possono essere utilizzate per nessun altro tipo di riparazione.



7. Responsabilità del Concessionario autorizzato

In qualità di Concessionario autorizzato, sei il punto di contatto con il Mercato e il fulcro del sistema di garanzia. Sei responsabile della garanzia nei confronti del Cliente e di YAMAHA. Mentre prepari i Prodotti e le Parti per la vendita, registri i Prodotti per l'attivazione della garanzia e fornisci manutenzione (in garanzia) quando necessario, hai un ruolo essenziale per l'assistenza e la soddisfazione del Cliente, come spiegato anche nei processi di ricezione dei clienti post-vendita e nelle norme europee di base. Il tuo Distributore può informarti su come recuperare questi documenti.

La qualità del lavoro svolto in garanzia e la tempestiva presentazione delle richieste in garanzia permettono a YAMAHA di continuare a migliorare la qualità del Prodotto e delle Parti.

Tutto il personale del reparto di assistenza deve conoscere i contenuti di questa sezione.

Come regola generale, le riparazioni in garanzia devono essere sempre eseguite nel modo più conveniente in linea con gli obblighi legali, la soddisfazione del Cliente e la completezza di tutti i reclami presentati a YAMAHA. Nel soddisfare questi requisiti, i Concessionari autorizzati devono attenersi a quanto segue.

7.1 Preparazione del Prodotto / Ispezione pre-consegna (PDI)

Preparazione del Prodotto secondo le istruzioni riportate nel Manuale di assemblaggio specifico del Prodotto. Prima della consegna del nuovo Prodotto al Cliente viene eseguita un'ispezione pre-consegna. Sugeriamo di consegnare una copia al Cliente come prova dell'avvenuta ispezione pre-consegna; YAMAHA consiglia di conservarne una copia a scopo amministrativo.

7.2 Consegna del nuovo Prodotto o Parte

Le funzioni del Prodotto, le condizioni di garanzia e lo schema di manutenzione del Prodotto devono essere spiegati al cliente finale. È anche importante prestare attenzione all'opportunità di vendere l'YMEW. È importante sottolineare che, scegliendo questa estensione di garanzia, il Cliente accede a un'ulteriore livello di sicurezza e tranquillità. Lo stesso vale per qualsiasi altro vantaggio aggiuntivo che puoi offrirgli.

Al punto di vendita delle Parti: comunica al Cliente i costi di manodopera necessari per l'installazione o il montaggio prima di concludere la vendita. Spiega tutte le istruzioni fornite con le Parti, il KIT o il PACCHETTO.

7.3 Personale del Concessionario autorizzato:

- Dipendente dell'officina: Tutti devono essere tecnici dell'assistenza certificati. Una persona deve essere un tecnico esperto certificato per garantire un'adeguata diagnostica e riparazione in garanzia.
- Il personale coinvolto nelle attività relative alla garanzia deve avere accesso e ha la responsabilità di comprendere appieno le seguenti pubblicazioni di YAMAHA:
 - Il presente manuale.
 - Tempi di riparazione programmati pubblicati (tabelle forfettarie).
 - Letteratura tecnica pubblicata (Circolari per i concessionari / Bollettini del Service Portal/ Manuale di assistenza tecnica / Manuale di assemblaggio / Libretto di uso e manutenzione).
 - Manuale del sistema YMPULSE.
 - Dettagli di contatto del Distributore.

7.4 Qualità della riparazione

- Gestisci un inventario degli utensili e delle attrezzature speciali YAMAHA come specificato da YAMAHA per il completamento di qualsiasi intervento di manutenzione o riparazione.
- Assicurati che per la manutenzione e le riparazioni (in garanzia) vengano utilizzate solo le Parti.
- Il Concessionario autorizzato è responsabile della qualità del lavoro svolto.
- Il Concessionario autorizzato deve seguire il processo di riparazione YAMAHA in conformità con il Manuale di assistenza tecnica specifico del Prodotto.

7.5 Feedback o input di mercato

I Concessionari autorizzati devono avvisare immediatamente YAMAHA se riscontrano malfunzionamenti che ritengono possano aver messo persone o cose a rischio di danni o lesioni o reso illegale il Prodotto o le Parti.

I Concessionari autorizzati devono inoltrare a YAMAHA i dettagli dei Prodotti identificati come irrimediabilmente persi.

Tutti i Prodotti o le Parti di proprietà del cliente o del Concessionario autorizzato, indipendentemente dal paese di origine, devono essere controllati al momento della prenotazione di una riparazione o manutenzione per individuare eventuali Circolari Tecniche relative a richiamo in sospeso, come menzionato nel Capitolo 6.

I Concessionari autorizzati devono completare gli interventi descritti nella Circolare Tecnica relativa al richiamo, come menzionato nel Capitolo 6, prima che il Prodotto o le Parti possano lasciare la concessionaria. A seconda del relativo periodo di garanzia, il lavoro deve essere completato gratuitamente per il Cliente, quindi devono essere presentate le conseguenti richieste in garanzia.

Prima della consegna al Cliente, tutti i Prodotti o le Parti, nuovi e usati, invenduti a magazzino, devono essere controllati e deve essere soddisfatto qualsiasi Circolare Tecnica relativa a richiami per i concessionari, come menzionato nel Capitolo 6.

Laddove i Prodotti o le Parti siano stati trasferiti ad un altro Distributore o Concessionario autorizzato, è responsabilità dell'originario destinatario avvisare il destinatario successivo che una determinata Circolare Tecnica relativa ad un richiamo, come menzionato nel Capitolo 6, deve essere applicata al Prodotto o alla Parte prima della vendita.

7.6 Responsabilità/Obblighi

Quando inoltra un reclamo, il Concessionario autorizzato dichiara sotto la sua responsabilità di aver effettivamente eseguito la riparazione in garanzia come richiesto. Le Parti oggetto di reclamo verranno smaltite dopo il periodo di conservazione, in modo che non possano essere utilizzate o reimmesse sul mercato. Il Concessionario autorizzato è responsabile (obbligato) per qualsiasi problema che potrebbe derivare da reclami ingiustificati o manipolazione delle Parti.

Quando presenta una richiesta di richiamo, il Concessionario autorizzato dichiara sotto la sua responsabilità di aver effettivamente svolto l'intervento indicato nel bollettino di richiamo per i concessionari.

8. Audit di garanzia

È nel migliore interesse dei Concessionari autorizzati e di YAMAHA che le operazioni di garanzia siano gestite in modo efficiente ed efficace. Questo non solo per garantire che il processo di reclamo funzioni senza intoppi, ma anche perché questo è un fattore chiave per il raggiungimento degli obiettivi di qualità che, a loro volta, contribuiscono ad aumentare i livelli di soddisfazione del Cliente.

Yamaha ha stabilito i requisiti minimi per i Concessionari autorizzati negli standard europei di base (BES). In questi BES viene stabilito che il Concessionario autorizzato deve seguire la procedura di reclamo Yamaha.

Nel primo trimestre dell'anno è previsto che i Concessionari autorizzati si sottopongano ad autovalutazioni in base ai BES e che le analizzino insieme al personale del Distributore. Nel quarto trimestre dovrebbe essere svolto un audit esterno.

Oltre al monitoraggio della procedura e dei processi, Yamaha supporta il Concessionario autorizzato per quanto riguarda le prestazioni in garanzia tramite feedback basati su parametri predefiniti. Questi KPI vengono monitorati su base mensile. Forti deviazioni dai parametri di riferimento possono portare a controlli mirati.

Un audit può assumere diverse forme, a seconda del suo obiettivo. Questo significa che un audit può essere svolto utilizzando diversi mezzi di comunicazione, come visita dal vivo, telefono, e-mail o riunioni interattive (Microsoft Teams/Skype).

Ove necessario, al termine dell'audit saranno sviluppati piani d'azione insieme al Concessionario autorizzato. Queste azioni saranno vincolate a delle tempistiche e saranno misurabili tramite dati o controllo visivo, per garantire l'impegno di entrambe le parti e la piena trasparenza sui progressi.

Se un audit dovesse stabilire la necessità di rimborsi a causa di reclami errati o pagati in eccesso, o giungere ad accuse di pratiche illecite o fraudolente da parte di un Concessionario, questo si ripercuoterà sul periodo oggetto dell'audit, secondo quanto menzionato nei Capitoli 2 e 3 a proposito dei reclami respinti.

I Concessionari devono conservare tutta la documentazione che giustifica le richieste in garanzia. Per soddisfare i requisiti di audit, la documentazione deve essere conservata per almeno due anni dopo il rimborso del reclamo.



La documentazione richiesta include:

- Ordini di riparazione del Concessionario autorizzato relativi alle richieste in garanzia, insieme a eventuali note scritte del Cliente e moduli/stampe diagnostiche.
- Registri dei tempi/fogli presenze dei tecnici, utilizzati per la preparazione delle buste paga. Sono incluse anche le informazioni relative al personale che potrebbe aver lasciato l'azienda durante il periodo di riferimento.
- Fatture e ordini di acquisto per riparazioni o servizi in subappalto.
- Fatture di riparazione e vendita al dettaglio di parti a corredo di tutte le richieste in garanzia.
- Documentazione relativa all'YMEW.

La documentazione di cui sopra può essere archiviata in formato cartaceo o elettronico (e sottoposta a backup per consentire il ripristino di emergenza). Deve essere leggibile e facilmente recuperabile. Nel caso di dati archiviati elettronicamente, i Concessionari hanno la responsabilità di garantire che il loro sistema preveda una traccia di controllo sicura, in grado di identificare eventuali modifiche apportate nel corso di una riparazione o dopo il completamento di una riparazione, come eventuali lavori aggiuntivi.

9. Responsabilità e/o danni pecuniari

Se si presume che un difetto di fabbricazione sia la causa originaria del malfunzionamento o dei difetti di un Prodotto o di una Parte non coperti dal programma di garanzia YAMAHA, il Cliente deve contattare immediatamente il Concessionario autorizzato.

In tal caso, è necessario intraprendere le seguenti azioni per garantire che il Concessionario autorizzato, il Cliente, YAMAHA e qualsiasi terza parte coinvolta assumano un approccio trasparente e strutturato, incentrato sull'identificazione della causa originaria e delle potenziali conseguenze.

9.1 Compito del Concessionario autorizzato

Prima di svolgere qualsiasi riparazione o di condividere conclusioni con qualsiasi soggetto interessato:

1. Informa il tuo Distributore appena il tuo Cliente segnala un problema associato a danno pecuniario o responsabilità connesso a YAMAHA.
2. Chiedi al Cliente di contattare la sua compagnia di assicurazioni.
3. Gestisci consapevolmente le tue comunicazioni; rimani neutrale e non fare promesse a nessuno dei soggetti interessati. Non fare promesse o dichiarazioni a nome di YAMAHA nei confronti di soggetti interessati, senza previa autorizzazione scritta da parte di YAMAHA.
4. Chiedi al Cliente l'autorizzazione a conservare e proteggere il Prodotto o le Parti interessate presso la tua concessionaria.
5. Raccogli evidenze del danno dichiarato tramite foto e/o registrazioni video del Prodotto, Parte e altri elementi coinvolti nel reclamo presentato.
6. Verifica che la compagnia assicurativa del Cliente abbia terminato la sua indagine, prima di intraprendere qualsiasi ulteriore azione, al di là della notifica a YAMAHA.
7. Non riparare/smontare/rottamare il Prodotto o le Parti senza il consenso di tutte le parti interessate.
8. Raccogli la necessaria documentazione della cronologia di vendita del Prodotto e delle Parti, della cronologia delle riparazioni/manutenzioni, delle riparazioni in garanzia o delle riparazioni relative a rapporti di misura pertinenti.
9. Prova certa di Parti non originali applicate al Prodotto.

Appendice

10. Copertura ed esclusioni dell'YMFW

10.1 Copertura

	Prodotto	Versione/utilizzo del modello	Periodo in giorni	Nota
VEICOLO A MOTORE	Motociclo	<50 cc uso normale	360	
		<50 cc uso professionale	360	
		>50 cc uso normale	720	
		>50 cc uso professionale	720	
		Modello da Competizione	90/3MESI	Solo costo delle Parti, nessun rimborso della manodopera (MX, R6 Race base)
	Modello Racing	30/1MESE	Solo costo delle parti, nessun rimborso per la manodopera (modello a marchio GYTR)	
	Elettrico	Uso normale	720	
		Uso professionale	720	
	ATV - SSV - ROV	Uso normale < MY2020	360	
		Uso professionale < MY2020	360	
		Uso normale > MY2021	720 *	
		Uso professionale > MY2021	730 *	
		Modello da Competizione	90/3MESI	Solo costo delle Parti, nessun rimborso della manodopera (YFZ450, YXZ1000)
	Motoslitta	Uso normale	360	
Uso professionale		360		
Modello da Competizione		90/3MESI	Solo costo delle Parti, nessun rimborso della manodopera > SXR120 MY2020	
PRODOTTO A MOTORE	Golf Car	A benzina ed elettrica USATA su o presso un campo da golf	1080	
		A benzina ed elettrica NON usata su o presso un campo da golf	360	
	Utility Car	Alimentazione a benzina ed elettrica	360	

	Prodotto	Versione/utilizzo del modello	Periodo in giorni	Nota
PRODOTTO A MOTORE	Trasporto personale	A benzina ed elettrica USATA su o presso un campo da golf	1080	
		A benzina ed elettrica NON usata su o presso un campo da golf	360	
	Generatore	Uso privato	720	
		Uso professionale	360	
	Spazzaneve	Uso privato	720	
		Uso professionale	360	
	Pompa dell'acqua	Uso privato	720	
		Uso professionale	360	

(*) Per tutti i modelli di ATV/ROV a partire dal modello 2021:

- l'uso professionale gode di 2 anni di YMFV, se non vengono apportate modifiche ai veicoli (come quelli usati dai piccoli coltivatori). I reclami per questo modello devono essere gestiti con attenzione.
- Esclusi da questa copertura di due anni:
 - Le versioni YFZ450 e YXZ1000 sono sempre considerate unità da competizione, indipendentemente dall'omologazione applicata.
 - I modelli con omologazione di terze parti sono escluse da questa copertura di due anni, se il malfunzionamento dichiarato è connesso all'equipaggiamento omologato applicato o in linea con i motivi di rigetto dell'YMFV specificati nel Capitolo 2.6.

10.2 Esclusioni di copertura

	Prodotto		Periodo in giorni	Nota
VEICOLO A MOTORE	Motociclo	Batteria	180/6 MESI	Sono coperti ulteriori 180 giorni se la scheda di collaudo della batteria, fornita tramite YMPULSE, viene compilata al momento del reclamo.
	Moto elettrica	Batteria	720	È richiesta la scheda di collaudo con YDT della batteria
	ATV - SSV - ROV	Batteria	180/6 MESI	Sono coperti ulteriori 180 giorni se la scheda di collaudo della batteria, fornita tramite YMPULSE, viene compilata al momento del reclamo.
		Cinghia di trasmissione > MY2022	3 600	Escl. noleggio, uso commerciale, aziendale e per uso agonistico o gare
	Motoslitta	Batteria	180/6 MESI	Sono coperti ulteriori 180 giorni se la scheda di collaudo della batteria, fornita tramite YMPULSE, viene compilata al momento del reclamo.
VEICOLO RICREATIVO *	Golf Car	Elementi estetici e finiture	720 o 360	720 giorni se utilizzato su o presso un campo da golf
		Batteria delle versioni a benzina	360	
		Batteria delle versioni elettriche	1.460 giorni, o 20.000 Ah, o 1000 cicli, a seconda dell'evento che si verifica per primo	Eccezione: batterie Trojan** Cinque (5) anni o 50.000 Ah per batterie T875 AGM
	Utility Car	Elementi estetici e finiture	360	
		Batteria delle versioni a benzina	360	

	Prodotto		Periodo in giorni	Nota
VEICOLO RICREATIVO *	Utility Car	Batteria delle versioni elettriche	360 giorni, o 4000 Ah, o 200 ore, a seconda di quale evento si verifica per primo	
	Trasporto personale	Elementi estetici e finiture	360	720 giorni se utilizzato su o presso un campo da golf
		Batteria delle versioni a benzina	360	
		Batteria delle versioni elettriche	360 giorni, o 4000 Ah, o 200 ore, a seconda di quale evento si verifica per primo	

(*) Veicolo ricreativo

- I veicoli ricreativi devono essere messi in servizio presso un punto vendita entro e non oltre 100 giorni dopo l'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione.
- Se un rapporto di registrazione della garanzia dell'importatore non viene inviato prima di 100 giorni dall'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione, la garanzia della batteria dell'auto elettrica verrà rifiutata.
- La garanzia copre un uso giornaliero su 36 buche.
- 36 buche corrispondono a un tempo di scarica di 60 minuti misurato su una macchina di scarica Lester 17770, mentre la temperatura ambiente è compresa tra 16 e 38°C.
- I test di scarica eseguiti a una temperatura ambiente compresa tra 16 e 27°C devono essere corretti utilizzando la formula Tempo di scarica corretto = (Minuti di scarica) / (1(((80-TEMP) / 100 100) x 0,64)).
- Per poter accedere al rimborso in garanzia è necessario presentare una scheda di controllo della batteria compilato.
- Gli Ah e le ore di utilizzo saranno determinati dalle letture prese dalla centralina del motore utilizzando il software PC Genius Diagnostics.
- I veicoli elettrici devono essere messi in servizio presso un punto vendita al dettaglio entro 100 giorni dall'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione.
- Se un rapporto di registrazione della garanzia dell'importatore non viene inviato prima di 100 giorni dall'arrivo dall'importatore o dall'agente di importazione, la garanzia della batteria dell'auto elettrica verrà rifiutata.

È piena responsabilità del Concessionario o del Cliente finale soddisfare le condizioni di cui sopra; qualsiasi conseguenza finanziaria derivante dal mancato rispetto delle condizioni non dovrà essere compensata dal Distributore.

(**) Batterie Trojan

Queste batterie non fanno parte dell'Elenco di riferimento dei ricambi per Golf Car (noto anche come Catalogo delle parti), YAMAHA non le offre né fornisce supporto per il loro approvvigionamento. Pertanto, YAMAHA non offre copertura in garanzia per questa marca di batterie.

11. Gruppo Codici problemi

PROBLEM CODE CHART

APPEARANCE	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09
	DENT	CHROME DISCOLORED	CHROME PEELING	CHROME PITTED	PAINT BUBBLED BLISTERED	PAINT FLAKING	PAINT FADING	PAINT SCRATCHED	TRIM FLAW or STRIPPING	PAINT GENERAL DEFECT
PERFORMANCE	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	SPARK PLUG FOULING	CARBURETION PROBLEM	ENGINE MISFIRE BACKFIRE	EXCESSIVE FUEL or OIL CONSUMPTION	OILPUMP MECHANICAL FAILURE	OIL PUMP OUTPUT INCORRECT	VIBRATION	NOISE	POOR TOP SPEED	POOR ACCELERATION
	80	81		83	84	85				
	KNOCKING	POOR COMPRESSION		HARD TO START	POOR CLUTCH ENGAGEMENT	HESITATION				
	D0	D1								D9
	ENGINE STALLS	POOR COMBUSTION								POOR FRICTION
GENERAL FAILURES	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
	AIR LEAK	FLUID LEAK	BURNED	HOLED, MELTED	CORROSION	GALLED	ACID CORROSION	LOOSE	PINCHED	PULLED OUT or THROUGH
	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
	BINDING	BENT	BROKEN, CHIPPED	CRACKED	ICING	RESTRICTED, PLUGGED	RUSTED	SEIZED	SCORED	SHEARED OFF
	A0	A1		A3	A4					
	DEFORMATION	SLIPS OUT		INCORRECT OPERATION	OUT OF SPEC. WRONG PARTS					
SPECIFIC FAILURES	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
	PLY SEPARATION	TRACK ROD BROKEN	RUBBER DETERIORATION	WATER PUMP FAILURE	THREAD STRIPPED	SPLIT	STITCHING LOOSE, BROKE	TORN	WATER CONTAMINATION	FUEL SYSTEM CONTAMINATION
	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
	OVER HEATING	PRIMARY DRIVE CHAIN PROBLEM	SHIFTS HARD	JUMPS OUT OF GEAR	SPACING INCORRECT	SLIPPING CLUTCH	GRABBING CLUTCH	MIDDLE GEAR CASE PROBLEM	DRIVE SHAFT PROBLEM	FINAL GEAR CASE PROBLEM
	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69
	LACK OF LUBRICATION	POOR LOW SPEED	BOGGING	BEARING SEIZURE	BEARING DISINTEGRATION	KICK START FAILURE	FLAW, POROSITY	MACHINING DEFECT	IMPROPER ASSEMBLY	BRAZING or WELDING DEFECT
				D3	D4	D5	D6	D7	D8	
				OVER COOLING	STRONG SHIFT SHOCK	STEERING MALFUNCTION	HARD TO STEER	DIFFICULT TO CONTROL	VIBRATION ON STEERING	
		E1		E3	E4		E6	E7	E8	
		SURGING or HUNCHING		EXHAUST GAS LEAK	SALT ACCUMULATION		EXCESSIVE EXHAUST SMOKE	DIESELING	FOREIGN PARTICLES IN CYLINDER	
	F0	F1								
	WATER INGRESS	UNABLE TO DISASSEMBLE								
SERVICING PROBLEM	70	71	72	73		76	76	77	78	
	UNABLE TO ADJUST	UNABLE TO ALIGN	OUT OF ADJUSTMENT	OUT OF ALIGNMENT		STRETCHING or BULGING	INSUFFICIENT CLEARANCE	EXCESSIVE CLEARANCE	EXCESSIVE WEAR	
			E2							
			UNABLE TO LOCK							
ELECTRICAL										79
										FAULTY GROUNDING
	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
	DOES NOT FUNCTION	NO OUTPUT	CHARGE RATE INSUFFICIENT	DEAD CELL(S)	SULFATED CELL(S)	SHORT CIRCUIT	OPEN CIRCUIT	POOR CONNECTION	AUDIO SYSTEM PROBLEM	C.B. SYSTEM PROBLEM
			A2							
			INCORRECT INSTRUMENT INDICATION							
MISC:	90	91	92	93	94	95		97		99
	NO FAILURE SERVICE PER BULLETIN	NO FAILURE SERVICE PER BULLETIN	SHIPPING DAMAGE CONCEALED	SHIPPING DAMAGE VISIBLE	WATER DAMAGE CORROSION	MISSING PARTS		RECALL		NON-CODED DEFECT

12. Tipologie di reclami su parti ed accessori

Questa tabella indica lo scopo del tipo di reclamo, quanto dura la copertura e quali sono le informazioni obbligatorie per ogni tipo di reclamo. Leggi anche la NOTA associata ad alcuni tipi di reclamo.

(*) Le immagini devono:

- chiarire il problema oggetto di reclamo.
- chiarire le condizioni del Prodotto in oggetto (ad eccezione dei reclami C7).


Tipo di reclamo	Descrizione	Periodo di copertura	Rimborso manodopera (Si/No)	Requisiti del reclamo (Si/No)				
		Concessionario autorizzato		*Immagini	VIN	Etichetta del lotto/Data dell'etichetta	Descrizione del problema	Copia della fattura al dettaglio
Garanzia della Parte								
WA	Parte venduta che presenta un malfunzionamento quando utilizzata dal Cliente finale.	Parte venduta prima del 31-01-2021: 360 giorni per i ricambi originali dalla data di vendita al dettaglio. 360 giorni per accessori, novità o abbigliamento dalla data di vendita al dettaglio.	No	Si	Si	No	Si	Si
		Parte venduta dallo 01-02-2021: 720 giorni per i ricambi originali dalla data di vendita al dettaglio. 720 giorni per accessori, novità o abbigliamento dalla data di vendita al dettaglio.	No	Si	Si	No	Si	Si
		Parte venduta dallo 01-01-2022: 720 giorni per i ricambi originali dalla data di vendita al dettaglio. 720 giorni per accessori, novità e abbigliamento dalla data di vendita al dettaglio.	Si. Tranne abbigliamento e gadgets	Si	Si	No	Si	Si
		Eccezioni: le Parti utilizzate per le gare, come quelle etichettate GYTR hanno una copertura di 30 giorni/1 mese .	No	Si	Si	No	Si	Si

Tipo di reclamo	Descrizione	Periodo di copertura	Rimborso manodopera (Si/No)	Requisiti del reclamo (Si/No)				
		Concessionario autorizzato		*Immagini	VIN	Etichetta del lotto/Data dell'etichetta	Descrizione del problema	Copia della fattura al dettaglio
Reclamo di Parti								
C2	Una Parte ordinata non è presente nella scatola, ma è elencata nel packing list	Entro 14 giorni dalla data del packing list	No	No	No	No	No	No
<i>NOTA: Se manca un componente da un KIT o PACCHETTO: reclamare tramite C6.</i>								
C5	Ricambio originale non conforme alle specifiche.	Entro 14 giorni dalla data del packing list	No	Sì	Sì	Sì	Sì	No
C6	Accessori originali, gadgets, abbigliamento, ricambi Rae, parti GYTR o componenti di KIT non conformi alle specifiche	Vedere C5						
C7	Prodotto all'interno della scatola danneggiato all'arrivo.	Entro 14 giorni dalla data del packing list	No	Sì	No	Sì	Sì	No
C8	Scatola spedita non arrivata	5 giorni dopo la data del packing list	No	No	No	No	No	No
<i>NOTA: Per registrare questo claim tramite YMPULSE è necessario inserire tutte le righe presenti nel collo (verificabile dalla sezione Indagine Collo).</i>								
C9	Richiesta di reso per errore ordine	Entro 30 giorni dalla data del packing list	No	No	No	No	No	No
<p><i>NOTA:</i> il reclamo verrà valutato solo se il codice ha il visto sul campo "Accettazione Claim C9" nella sezione Indagine Stock Il rimborso del reso approvato avverrà con un addebito del 10% sul prezzo fatturato. L'imballaggio dell'articolo restituito deve essere privo di scritte, danni, adesivi con marchi o nastro adesivo eccessivo. Deve essere nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto dal Concessionario; adatto per la rivendita. I colli pervenuti non conformi a questi criteri verranno rifiutati e rispediti al mittente.</p>								

13. Codici di rifiuto di reclami su parti ed accessori

Questi sono i codici di rifiuto dei reclami e i motivi utilizzati per informare il Concessionario autorizzato in caso di rigetto di una restituzione di Parti o una richiesta in garanzia. Questi codici vengono comunicati al Concessionario autorizzato tramite YMPULSE:

Tipo di reclamo	Codice di rifiuto	Descrizione del rifiuto in YMPULSE	Spiegazione aggiunta
C2, C5, C6, C7 e WA	C2	<i>Parte non riordinata</i>	Nessun nuovo ordine effettuato dal Concessionario
	C3	<i>Manca foto/info/dati difetto</i>	Il Concessionario non ha fornito evidenza o informazione chiara ed esaustiva circa il difetto della Parte oppure mancano dati o foto per valutare il claim
	C4	<i>Informazioni mancanti su VIN, descrizione del problema o etichetta del lotto/data dell'etichetta o fattura al dettaglio</i>	Nessun riscontro da parte del Concessionario autorizzato su uno o più dei dettagli obbligatori per il reclamo.
C9	CE	<i>Central stock, reso non possibile</i>	La Parte è "central stock" disponibile solo presso il magazzino YMC in Giappone; non c'è disponibilità presso il magazzino YMENV
	CP	<i>Kit incompleto, nessun reso</i>	KIT o PACCHETTO restituiti; non sono state restituite tutte le Parti del kit/pacchetto ricevuto. Manca un elemento del kit/pacchetto
	DI	<i>Parte fuori produzione, nessun reso</i>	Parte non più disponibile, non si può richiedere il reso
	EL	<i>Parte elettrica, nessun reso</i>	Parte elettrica (ECU, tachimetro, ecc.) che non può essere restituita
	R2	<i>Imballo non originale</i>	Confezione diversa utilizzata per imballare la Parte
	R4	<i>Lotto incompleto, nessun reso</i>	Q.tà mancante (il pacchetto dovrebbe essere da 10, ma sono stati ricevuti solo 8 pezzi)
	R5	<i>Le Parti "racing" non possono essere restituite</i>	Parti da competizione non ammesse al reso



Tipo di reclamo	Codice di rifiuto	Descrizione del rifiuto in YMPULSE	Spiegazione aggiunta
C9	R6	<i>Parte usata, nessun reso</i>	Il prodotto è stato usato
	R8	<i>Merci pericolose, nessun reso</i>	Olio, batterie, spray non possono essere restituiti
	R9	<i>Imballo / Parte danneggiata</i>	La Parte o la confezione originale è stata danneggiata e non può essere rivenduta.



www.yamaha-motor.eu



Nome società distributore
Nome filiale

Indirizzo 1
Indirizzo 2
Cap + Città
Paese

Numero di telefono

Concessionario

