Garanzia sui pezzi di ricambio

AMAG Import AG
Centro logistica ricambi
Ricambi originali

Buchs ZH, Agosto 2018

Principi di base concernenti la garanzia sui Ricambi Originali® Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, VW Veicoli Commerciali

1. AMAG accorda una garanzia di 24 mesi, senza restrizione di chilometraggio, sui Ricambi Originali® Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA e Veicoli Commerciali Volkswagen.

   Sulle batterie di avviamento originali si applica una garanzia di 36 mesi a partire dalla data di acquisto, senza restrizioni di chilometraggio e ai sensi di quanto indicato al punto 7.

   In linea generale, i diritti di garanzia devono essere gestiti dalle aziende riconosciute dal costruttore per l'assistenza sui ricambi acquistati. I reclami possono essere esercitati, solo se i lavori vengono effettuati a norma di regola e dimostrabile come specificato dal costruttore.
   La prestazione di garanzia comprende la sostituzione reale del ricambio difettoso.

2. L'usura naturale, la sovrasollecitazione, come pure l'usura dovuta all'uso dei ricambi come lampadine a incandescenza, freni, frizioni, filtri, candele di accensione, spazzole tergicristallo ecc. non sono coperte da garanzia.

3. Se viene richiesto il risarcimento dei costi di manodopera e consequenziali, i lavori di manutenzione devono essere eseguiti da un partner di servizio autorizzato della marca corrispondente.

4. Conformemente alle prescrizioni del costruttore, le riparazioni dei gruppi motore in garanzia richiedono l'autorizzazione del servizio tecnico alla clientela e, di conseguenza, devono essere **sempre** eseguite da un partner di servizio autorizzato della marca corrispondente.

   Il termine "gruppo motore" comprende:
   - motori
   - cambi
   - distributori di coppia
   - motoassali
   - frizioni 4x4
   - unità idrauliche ABS
   - turbocompressori e compressori di alimentazione

   I seguenti componenti possono inoltre essere sostituiti esclusivamente da un partner di servizio autorizzato della rispettiva marca (a eccezione dei clienti che lavorano con il sistema ERWIN):
   - fari
   - unità meccatroniche
   - compressori di climatizzazione
   - catalizzatore e filtri antiparticolato
   - modulo EGR

   In questo caso, la richiesta di garanzia viene gestita dal partner di servizio di marca e comprende la sostituzione del maeriale difettoso nonché i costi di montaggio e smontaggio.

5. Per la gestione della garanzia dei componenti elettronici sottoponibili a diagnosi si applica quanto segue:

   Volkswagen, SEAT e Volkswagen Veicoli Commerciali
   Si accettano i tester multimarche a condizione che l'errore corrispondente possa essere comprovato tramite stampa e che si possa far riferimento al veicolo.

   ŠKODA
   Si accettano i tester multimarche purché non si tratti di un ***componente adattativo*** (meccatronica, centraline, strumenti combinati, ecc.) e che l'errore possa essere comprovato tramite stampa.

   Audi
   NON si accettano i tester multimarche. Vengono prese in considerazione soltanto le stampe del sistema di misurazione e diagnostico ODIS ufficiale Volkswagen con stato del software aggiornato.

6. Per far valere le richieste di garanzia sui compressori di climatizzazione è necessaria una copia dell'incarico d'officina con il timbro, data di riparazione, ore di lavoro e protocolli stampati dei sistemi di misurazione e diagnosi VW.

7. Alle richieste di garanzia sulle batterie di avviamento originali occorre allegare il protocollo di misurazione di un tester per batterie ufficiale Volkswagen oppure, per Audi, la stampa del BEM (cronologia inclusa). Se non è possibile effettuare una diagnosi precisa della batteria a causa di un cortocircuito, occorre allegare la scheda di controllo della batteria debitamente compilata (con numero di telaio, timbro dell'azienda e firma).

8. Il formulario per la richiesta della garanzia può essere richiesto al Centro logistica ricambi AMAG di Buchs ZH o a un magazzino regionale AMAG indicando il numero del pezzo di ricambio, la data e il numero dell'ordine del primo acquisto.
   La richiesta di garanzia, **debitamente compilata,** va inviata entro **5 giorni** dalla consegna sostitutiva con il ricambio difettoso al Centro logistica ricambi AMAG di Buchs ZH o a un magazzino regionale AMAG.

   Documenti da allegare:
   - Copia della fattura del cliente della 1ª riparazione (il numero del pezzo di ricambio e del telaio deve essere visibile)
   - Copia del bollettino di consegna o della fattura della prima consegna e della consegna sostitutiva
   - Copia della 1ª pagina del libretto di servizio con il supporto dati del veicolo
   - Copia del bollettino di ritorno (viene emesso dall'autista del servizio di consegna come ricevuta)
   - Stampati dei protocolli di diagnosi dei componenti elettronici sottoponibili a diagnosi incl. numero di telaio visibile (protocollo d'errore di un sistema di misurazione e diagnosi ufficiale del Gruppo Volkswagen) o stampati dei tester citati al punto 5)
   - Stampato del protocollo di misurazione del tester batteria per batterie di avviamento originali come specificato al punto 7

9. Gestione:
   - La consegna sostitutiva avviene dietro fatturazione.
   - Viene effettuato un controllo visivo e funzionale del ricambio difettoso. Se la richiesta di garanzia è completa e tutta la documentazione necessaria è disponibile, viene emessa una nota di credito per la consegna sostitutiva.
   - Se, a seguito di un controllo ulteriore del danno, la richiesta di garanzia viene respinta, viene effettuata una retrofatturazione.

10. L'azienda esecutrice del servizio è tenuta a conservare la documentazione di garanzia per un periodo di 10 anni.