

## Guide pour le traitement des demandes de garantie

Ce guide précise le traitement des demandes de garantie conformément aux [Conditions-generales.pdf.coredownload.pdf \(amag-import.ch\)](#) entre AMAG Import SA (ci-après "AMAG") et les acheteurs commerciales.

En cas de réclamation pour défaut justifiée et déposée dans les délais, l'obligation d'AMAG se limite, au choix d'AMAG, à une livraison ultérieure ou à une réparation, c'est-à-dire à la réparation ou au remplacement des pièces défectueuses et à la réparation d'autres dommages sur le véhicule, dans la mesure où ceux-ci ont été directement causés par les pièces défectueuses (remplacement réel), ou à un avoir. En particulier, les aménagements, transformations et extensions effectués, ainsi que leur montage et démontage, ne sont pas remboursés. Les frais de main-d'œuvre ne sont pas rémunérés.

Il n'est pas dérogé aux autres droits, notamment ceux découlant de la garantie du fabricant vis-à-vis des clients finaux. Si un client final fait valoir un droit au remboursement de frais dépassant le remplacement réel, notamment les frais de main-d'œuvre, ces travaux de remise en état doivent impérativement être effectués par un partenaire de service agréé des marques concernées.

Des exceptions dans le cadre de volonté de geste commercial et volontaire peuvent être prévues, par exemple dans la circulaire du réseau de partenaires s+g "Facteur de garantie des pièces de rechange".

La garantie accordée pour les batteries de démarrage de Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, CUPRA et VW Véhicules utilitaires ne couvre pas une éventuelle perte du contenu énergétique net de la batterie haute tension ainsi que la batterie 48V mHEV pour le maintien de la tension de bord.

1. Le remplacement d'agrégats nécessite une autorisation du support technique du produit et doit donc **toujours être** effectué par un partenaire de service agréé des marques concernées.

Le terme d'agrégats comprend (de manière exhaustive)

- Moteurs
- Boîte de vitesses

Les composants suivants (liste exhaustive) peuvent être remplacés non seulement par un partenaire de service agréé, mais également par une entreprise stop+go, pour autant que celle-ci travaille avec ERWIN/ODIS :

- Phare
- Mécatroniques + multi-raccords
- Compresseurs de climatisation
- Catalyseurs et filtres à particules
- Modules AGR

En cas d'exécution par un partenaire de service agréé, le traitement de la demande de garantie s'effectue dans le système de garantie du fabricant prévu à cet effet.

En cas d'exécution par une entreprise stop+go, les interlocuteurs stop+go chez AMAG, en collaboration avec le Parts Competence Center, apportent leur soutien lors du déroulement.

2. Les dispositions suivantes s'appliquent à la gestion de la garantie des composants électroniques et de diagnostic non mentionnés au préalable :

Il faut toujours lire la mémoire des erreurs et fournir un justificatif.

Toutes les marques :

La préférence est donnée au système officiel de mesure et de diagnostic du groupe Volkswagen, **ODIS**, avec la dernière version du logiciel.

Quiconque utilise des appareils de test multimarques doit s'assurer que les adaptations / ajustements / réglages de base / codages / configurations / mises à jour, etc. nécessaires ont été effectués et qu'ils sont visibles dans le procès-verbal ou dans la documentation des dommages remise, y compris le numéro de châssis.

3. Pour faire valoir des droits de garantie sur les compresseurs de climatisation, il est nécessaire de fournir une preuve de rinçage de la climatisation, effectuée lors de la première acquisition de la pièce.
4. Pour les demandes de garantie de batteries de démarrage d'origine ainsi que Gamaparts, le protocole de contrôle d'un testeur de batterie officiel du groupe Volkswagen est privilégié, d'autres appareils de test sont autorisés.

Pour les véhicules équipés d'un **système de gestion de l'énergie de la batterie (BEM)**, une impression du BEM, y compris l'historique (**avec ODIS**), doit également être jointe. La fiche de contrôle de la batterie doit être entièrement remplie (y compris le cachet de l'entreprise et la signature) et jointe. Veillez noter qu'une adaptation de la batterie est nécessaire sur les véhicules équipés du système Start and Stop.

5. Le formulaire de demande de garantie peut être demandé à AMAG Import AG, Parts Competence Center (tél. 084 480 26 24) en indiquant le numéro de la pièce de rechange ainsi que la date et le numéro de commande du premier achat.

La demande de garantie, dûment **remplie**, doit être envoyée dans les **5 jours** suivant la livraison de remplacement, accompagnée de la pièce endommagée, à mobilog / AMAG Import AG, Teilelogistik Zentrum/Garantieprüfraum, Dällikerstrasse 32, 8107 Buchs ZH.

Joindre :



- Copie de la facture du client 1ère réparation (le numéro de la pièce de rechange et le numéro de châssis doivent être visibles)
- Copies du bon de livraison ou de la facture de la première livraison et de la livraison de remplacement
- Copie de la carte grise du véhicule
- Copie du bon de retour (délivré par le chauffeur-livreur comme accusé de réception)
- Impressions du protocole de diagnostic pour les composants électroniques pouvant être diagnostiqués, y compris les numéros de châssis
- Impression du protocole de mesure du testeur de batterie pour les batteries de démarrage d'origine, comme mentionné au point 5.

6. Traitement :

- La livraison de remplacement se fait contre facturation.
- Un contrôle visuel et fonctionnel de la pièce endommagée est effectué. Si la demande de garantie est complète et que tous les documents nécessaires sont disponibles, une note de crédit est établie pour la livraison de remplacement.
- Si une demande de garantie est rejetée en raison de l'examen ultérieur du dommage ou d'une documentation incomplète selon la check-list, une rétrofacturation est effectuée.

7. Les documents de garantie doivent être conservés par l'entreprise exécutante en vue d'un éventuel audit.