

Guida alla gestione delle richieste di garanzia

Questa guida specifica la gestione delle richieste di garanzia in conformità alle [Condizioni generali.pdf.coredownload.pdf \(amag-import.ch\)](#) tra AMAG Import AG (di seguito "AMAG") e i clienti commerciali.

In caso di reclami giustificati e tempestivi per difetti materiali, l'obbligo di AMAG si limita, a discrezione di AMAG, alla consegna successiva o alla rettifica, ossia alla riparazione o alla sostituzione delle parti difettose e all'eliminazione di ulteriori danni al veicolo, nella misura in cui questi siano stati direttamente causati dalle parti difettose (sostituzione vera e propria), oppure a una nota di credito. In particolare, le installazioni, le trasformazioni e gli ampliamenti effettuati, così come la loro installazione, rimozione e montaggio, non saranno sostituiti. I costi di manodopera non sono remunerati.

Ciò non pregiudica eventuali ulteriori rivendicazioni, in particolare quelle derivanti dalla garanzia del produttore davanti a dei clienti finali. Se il cliente finale fa valere una richiesta di risarcimento per costi superiori alla sostituzione effettiva, in particolare per i costi di manodopera, questo intervento di riparazione deve essere eseguito da un partner di assistenza autorizzato del rispettivo marchio.

Possono essere previste eccezioni come gesto di buona volontà e su base volontaria, ad esempio la circolare della rete di partner s+g "Garanzia Fattore Garanzia Ricambi".

La garanzia concessa per le batterie di avviamento di Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, CUPRA e VW Veicoli Commerciali non copre l'eventuale perdita del contenuto netto di energia della batteria ad alta tensione e della batteria mHEV da 48V per il mantenimento della tensione di bordo.

1. La sostituzione degli aggregati richiede l'esonero dall'assistenza tecnica del prodotto e deve quindi essere **sempre effettuata** da un partner di assistenza autorizzato dei rispettivi marchi.

Il termine aggregati comprende (in modo definitivo):

- Motori
- Cambio

Anche i seguenti componenti (esaustivi) possono essere sostituiti da un partner di assistenza autorizzato e da un'officina stop+go, purché venga usato il sistema ERWIN/ODIS:

- Fari
- Meccatronica + frizioni multipli
- Compressori per aria condizionata
- Convertitori catalitici e filtri antiparticolato
- Moduli EGR

La richiesta di garanzia viene elaborata da un partner di assistenza autorizzato nel sistema di garanzia del produttore previsto a tale scopo.

Quando si tratta di un'azienda stop+go, i referenti stop+go di AMAG e il Centro di competenza ricambi forniscono assistenza durante la gestione.

2. Per il trattamento in garanzia di componenti elettronici e diagnostici non menzionati in precedenza, vale quanto segue:

La memoria di guasto deve sempre essere letta e deve essere fornita una ricevuta.

Tutte le marche:

È preferibile utilizzare il sistema di misurazione e diagnostica ufficiale **ODIS** del Gruppo Volkswagen con la versione software attuale.

Chiunque utilizzi apparecchiature di prova multimarca deve assicurarsi che tutte le regolazioni/adattamenti/impostazioni di base/codificazioni/configurazioni/aggiornamenti necessari ecc. siano stati eseguiti e siano evidenti nel protocollo o nella documentazione di danno presentata, compreso il numero di telaio.

3. Per poter far valere la garanzia sui compressori dell'aria condizionata, è necessario dimostrare l'avvenuto lavaggio dell'impianto di climatizzazione, effettuato al momento dell'acquisto del pezzo.
4. Per le richieste di garanzia delle batterie di avviamento originali e di quelle Gamaparts, è preferibile utilizzare il protocollo di prova di un tester ufficiale per batterie del Gruppo Volkswagen; sono ammessi altri dispositivi di prova.

Per i veicoli con **sistema di gestione dell'energia della batteria (BEM)**, è necessario allegare anche una stampa del BEM comprensiva dello storico (**con ODIS**). Il foglio di prova della batteria deve essere compilato in ogni sua parte (compresi timbro e firma dell'azienda) e allegato. Si prega di notare che è necessaria una regolazione della batteria sui veicoli con sistema start and stop.

5. Il modulo di richiesta di garanzia può essere richiesto ad AMAG Import AG, Parts Competence Center (Tel. 084 480 26 24), indicando il numero del ricambio, la data e il numero d'ordine dell'acquisto iniziale.

Il modulo di richiesta di garanzia deve essere **compilato in ogni sua parte e** presentato entro **5 giorni** dalla consegna del ricambio insieme al pezzo danneggiato ad mobilog / AMAG Import AG, Teilelogistik Zentrum/Garantieprüfraum, Dällikerstrasse 32, 8107 Buchs ZH.



Si deve allegare quanto segue:

- Copia della fattura del cliente 1a riparazione (il ricambio e il numero di telaio devono essere visibili)
- Copie della bolla di consegna o della fattura per la consegna iniziale e per la consegna sostitutiva
- Copia del libretto di circolazione
- Copia della bolla di ritorno (rilasciata dall'autista del servizio di consegna come conferma di ricezione)
- Stampe di protocolli diagnostici per componenti elettronici e diagnosticabili, compresi i componenti visibili il numero di telaio
- Stampa del rapporto di misurazione del tester per batterie di avviamento originali, come indicato al punto 5.

6. Inseadimento:

- La consegna sostitutiva sarà effettuata a fronte del pagamento.
- Viene effettuata un'ispezione visiva e funzionale della parte danneggiata. Se la richiesta di garanzia è completa e sono disponibili tutti i documenti necessari, verrà emessa una nota di credito per la fornitura sostitutiva.
- Se una richiesta di garanzia viene respinta a causa di una successiva indagine sul danno o di una documentazione incompleta secondo la lista di controllo, verrà effettuato un riaddebito.

7. I documenti di garanzia devono essere conservati dall'azienda esecutrice per eventuali verifiche.