



Veicoli  
Commerciali

## CONDIZIONI DI GARANZIA

### A. GARANZIA PER VEICOLI NUOVI

In qualità di garante, Volkswagen AG concede ai propri clienti (beneficiari della garanzia), in conformità alle seguenti condizioni, una garanzia di due anni per veicoli nuovi di fabbrica relativamente a tutti i difetti di materiale e di lavorazione.

#### 1. AMBITO DI APPLICAZIONE GENERALE, MATERIALE E TEMPORALE

- 1.1. I diritti concessi al beneficiario della garanzia tramite la presente garanzia per veicoli nuovi (di seguito anche: «garanzia») si applicano ad integrazione dei diritti di garanzia legale. La garanzia non limita i diritti legali gratuiti che il beneficiario della garanzia, in qualità di acquirente del veicolo, ha nei confronti del venditore del veicolo in caso di difetti, né limita eventuali rivendicazioni ai sensi della Legge sulla responsabilità per danno da prodotti.
- 1.2. La garanzia non ha validità per i servizi digitali gratuiti e a pagamento, né per i servizi che possono essere attivati in un secondo momento tramite interfacce digitali (ad es. VW Connect / We Connect nonché VW Connect Plus / We Connect Plus).
- 1.3. Per le batterie ad alto voltaggio si applicano le relative condizioni di garanzia separate. Per il resto, tutte le disposizioni della garanzia per veicoli nuovi si applicano per analogia, se e nella misura in cui non contraddicano le condizioni di garanzia separate per batterie ad alto voltaggio. Con riferimento a un difetto del veicolo, le norme dovranno essere intese come applicabili non solo a un malfunzionamento della batteria ad alto voltaggio, bensì anche a un'eccessiva perdita del valore energetico netto della batteria nell'ambito di applicazione del punto C.2 delle condizioni di garanzia separate per batterie ad alto voltaggio.

#### 2. AMBITO DI APPLICAZIONE TERRITORIALE

Il garante concede la presente garanzia se il veicolo viene consegnato o immatricolato nel territorio dello Spazio economico europeo (SEE, ossia i Paesi dell'Unione Europea, Norvegia, Islanda e Liechtenstein), in Svizzera o nel Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord. Se il veicolo viene consegnato o immatricolato al di fuori di questo territorio, la garanzia non trova applicazione.

#### 3. INIZIO DELLA GARANZIA

Il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna del veicolo da parte del garante o di un partner dei marchi autorizzato al primo acquirente, oppure dalla data della prima immatricolazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo. Indipendentemente da ciò, il periodo di garanzia decorre da quando il veicolo viene consegnato, immatricolato o utilizzato nel territorio dello Spazio economico europeo (SEE, ossia i Paesi dell'Unione Europea, Norvegia, Islanda e Liechtenstein), in Svizzera o nel Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord da parte di un partner dei marchi autorizzato.



## 4. REQUISITI PER IL DIRITTO DI GARANZIA

Un diritto derivante dalla garanzia sussiste solo se durante il periodo di validità della garanzia vengono eseguiti tutti gli interventi di assistenza periodica secondo il libretto di bordo o secondo le indicazioni degli intervalli di servizio sul display dello strumento combinato digitale conformemente alle disposizioni del garante. In caso contrario, il garante è esonerato dagli obblighi derivanti dalla presente garanzia. Quest'ultima disposizione non si applica solo nel caso in cui il cliente dimostri che il mancato rispetto di detti requisiti non ha causato l'evento coperto da garanzia.

## 5. SUSSISTENZA DI UN CASO DI GARANZIA

- 5.1. Un caso di garanzia sussiste in presenza di qualsiasi malfunzionamento del veicolo dovuto a un difetto di materiale o lavorazione. Pertanto, una prestazione di garanzia è esclusa in particolare qualora il difetto sia stato causato in uno dei seguenti modi:
- il veicolo è stato in precedenza riparato o mantenuto o assistito impropriamente dal beneficiario della garanzia stesso o da una terza parte, a meno che l'intervento non sia stato realizzato nell'ambito di una prestazione in garanzia a cura di un partner dei marchi autorizzato; oppure
  - non sono state rispettate le norme relative al funzionamento, all'uso e alla cura del veicolo contenute nelle istruzioni per l'uso; oppure
  - sul veicolo sono state montate o installate parti il cui uso non è stato approvato dal garante o il veicolo è stato modificato in modo non approvato dal garante (ad es. tuning); oppure
  - il veicolo è stato trattato in modo inappropriato o sottoposto a sollecitazioni eccessive, ad es. in occasione di concorsi automobilistici o a causa di sovraccarico; oppure
  - il veicolo è stato danneggiato da cause o agenti esterni (ad es. incidente, grandine, allagamento); oppure
  - il beneficiario della garanzia non ha segnalato immediatamente un difetto; oppure
  - il beneficiario della garanzia non ha immediatamente fornito l'opportunità di procedere a una rettifica nonostante relativa richiesta; oppure
  - se il difetto si è verificato esclusivamente perché il beneficiario della garanzia non ha provveduto a installare un aggiornamento software regolarmente fornito per il veicolo entro un termine ragionevole.
- 5.2. È esclusa dalla presente garanzia l'usura naturale, vale a dire i normali segni di usura del veicolo, i quali non siano stati causati da difetti di materiale o di lavorazione, nonché i danni conseguenti riconducibili ad un'usura naturale.
- 5.3. La presente garanzia non copre le sovrastrutture, le installazioni e le rimozioni di terzi nonché i difetti del veicolo da esse causati. Lo stesso varrà per gli accessori che non siano stati forniti e/o installati in fabbrica.



## **6. PRESTAZIONI DEL GARANTE IN CASO DI GARANZIA**

- 6.1. Qualora sussista un caso di garanzia, il garante provvede a far rimuovere gratuitamente il difetto esclusivamente da un partner di servizio dei marchi autorizzato (rettifica).
- 6.2. Nell'ambito della rettifica, il garante può provvedere alla sostituzione o alla riparazione della parte difettosa a propria discrezione. Le parti sostituite diventano proprietà del garante.
- 6.3. Dalla presente garanzia sono escluse le rivendicazioni nei confronti del garante che esulino dalla rettifica. In particolare, la presente garanzia non contempla alcun diritto alla consegna di un veicolo privo di difetti (consegna sostitutiva). Lo stesso vale per le richieste di risarcimento, ad es. per la fornitura di una vettura sostitutiva, per danni o per il rimborso di spese futili. Tale disposizione si applica anche nel caso in cui un difetto non possa essere eliminato definitivamente con la rettifica.

Sono fatte salve le rivendicazioni derivanti da comportamento intenzionale o gravemente negligente da parte del garante e dei suoi ausiliari e rappresentanti legali, nonché le rivendicazioni per lesioni fisiche o alla salute.

## **7. GESTIONE DEL CASO DI GARANZIA**

Per la gestione di una pretesa di garanzia si applica quanto segue:

- le pretese derivanti dalla presente garanzia possono essere fatte valere esclusivamente presso partner di servizio dei marchi autorizzati nel territorio del SEE, in Svizzera e nel Regno Unito di Gran Bretagna e Irlanda del Nord.
- Se il veicolo diventa inutilizzabile a causa di un difetto, il beneficiario della garanzia è tenuto a contattare il più vicino partner di servizio dei marchi autorizzato pronto a fornire assistenza. Tale partner decide se i lavori necessari devono essere eseguiti sul posto o presso il concessionario dei marchi.
- Sono fatti salvi gli eventuali diritti concessi al beneficiario della garanzia dall'assicurazione di mobilità «Totalmobil» dei marchi o una garanzia di mobilità equiparabile.

## **8. TRASFERIMENTO DELLA GARANZIA**

In caso di alienazione del veicolo, il garante accetta che il nuovo acquirente rilevi il contratto di garanzia. Il nuovo acquirente si sostituirà al beneficiario della garanzia e potrà far valere i diritti concessi dalla garanzia così come stabiliti al momento dell'acquisto.



Veicoli  
Commerciali

## **B. GARANZIA SUPPLEMENTARE – CARROZZERIA E VERNICIATURA**

Oltre alla garanzia dei marchi sopra descritta, il garante si assume le seguenti responsabilità per la carrozzeria dei veicoli nuovi:

- una garanzia di tre anni contro i difetti di verniciatura e
- una garanzia di 6 o 12 anni contro la corrosione passante.

Con corrosione passante si intende una perforazione della lamiera della carrozzeria che è avanzata dal lato interno (cavità) fino a quello esterno. Indipendentemente dalla durata della garanzia, per la presente garanzia su verniciatura e carrozzeria si applicano di conseguenza tutte le disposizioni sulla garanzia per veicoli nuovi.

## **C. GARANZIA SUPPLEMENTARE – BATTERIA AD ALTO VOLTAGGIO (VEICOLI *PHEV*<sup>1</sup> E *BEV*<sup>2</sup>)**

### **1. GARANZIA DI DURATA PER VEICOLI PHEV E BEV**

All'acquirente di un veicolo elettrico PHEV o BEV nuovo di fabbrica il garante concede una garanzia sulla batteria ad alto voltaggio contro tutti i difetti di materiale e di lavorazione per otto anni o per i primi 160'000 km, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo. Questa garanzia non copre l'eventuale perdita del valore energetico netto della batteria ad alto voltaggio (al riguardo si veda la garanzia separata per il valore energetico netto della batteria per veicoli BEV, di seguito al punto C.2).

### **2. GARANZIA PER IL VALORE ENERGETICO NETTO DELLA BATTERIA PER VEICOLI BEV**

Il garante concede inoltre all'acquirente di un veicolo elettrico BEV nuovo di fabbrica una garanzia contro la perdita eccessiva del valore energetico netto della batteria ad alto voltaggio per otto anni o 160'000 km di chilometraggio del veicolo, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo, alle seguenti condizioni:

- 2.1. Se una misurazione del valore energetico della batteria presso un partner di servizio dei marchi durante il periodo di copertura della garanzia mostra che il valore energetico netto della batteria è inferiore al 70% del valore energetico netto della batteria al momento della consegna all'acquirente originale («valore iniziale»), si è in presenza di una perdita eccessiva del valore energetico netto della batteria ai sensi delle presenti condizioni di garanzia.

---

<sup>1</sup> Plug-in-Hybrid Electric Vehicle

<sup>2</sup> Battery Electric Vehicle



Veicoli  
Commerciali

*Nota: il valore energetico netto della batteria corrisponde al valore energetico utilizzabile della batteria ed è indicato (in kWh) nei documenti contrattuali di ordinazione del veicolo. Il valore energetico nominale della batteria è superiore al valore energetico netto della batteria per motivi legati al sistema. Presso il partner di servizio dei marchi viene rilevato il valore energetico netto della batteria misurando la capacità utilizzabile (in Ah) durante un ciclo di ricarica certificato e moltiplicandola per la tensione nominale della batteria.*

- 2.2. Se si verifica una perdita eccessiva del valore energetico netto della batteria ai sensi del punto C 2.1, il difetto viene corretto gratuitamente per il cliente, in modo da raggiungere di nuovo almeno il seguente valore energetico netto della batteria:
- (a) fino a un massimo di 60'000 km di chilometraggio del veicolo o tre anni dopo la consegna iniziale, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo: 78% del valore iniziale;
  - (b) fino a un massimo di 100'000 km di chilometraggio del veicolo o cinque anni dopo la consegna iniziale, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo: 74% del valore iniziale;
  - (c) fino a un massimo di 160'000 km di chilometraggio del veicolo o otto anni dopo la consegna iniziale, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo: 70% del valore iniziale.

*Esempio: se il valore energetico netto della batteria è ancora del 69% con un'età del veicolo di quattro anni e un chilometraggio di 90'000 km, allora deve essere raggiunto un valore energetico netto della batteria di almeno il 74% per procedere alla correzione del difetto.*

### **3. CONSIDERAZIONE DELLA RICARICA BIDIREZIONALE (Distanza Virtuale)**

- 3.1. Le disposizioni del presente punto 3 si applicano esclusivamente a veicoli BEV dotati di possibilità di ricarica bidirezionale.
- 3.2. La batteria ad alto voltaggio di alcuni modelli di veicoli può essere utilizzata con funzionamento bidirezionale, in modo da consentire, oltre all'immissione di corrente nel veicolo, anche una reimmissione, indipendentemente dall'utilizzo, ad esempio in un'abitazione (Vehicle to Home), nella rete elettrica pubblica (Vehicle to Grid) o per l'alimentazione di dispositivi esterni (Vehicle to Load). Un tale utilizzo della batteria ad alto voltaggio può influire sul valore energetico netto della batteria, che non viene rappresentato dal chilometraggio del veicolo. Per questo motivo, alcuni modelli di veicoli presentano una cosiddetta distanza virtuale che, oltre al chilometraggio, tiene conto della ricarica bidirezionale. A tal fine, la quantità di energia viene convertita in chilometri percorsi, dividendo la quantità di energia prelevata dal veicolo durante l'utilizzo bidirezionale per il consumo energetico ipotetico. Il valore così ottenuto viene sommato al chilometraggio e visualizzato come distanza totale. Questa distanza totale costituisce il



Veicoli  
Commerciali

chilometraggio rilevante ai fini della garanzia supplementare per la batteria ad alto voltaggio (sezione C).

*Esempio: se la quantità di energia prelevata in modalità bidirezionale è di 20 kWh, con un consumo energetico ipotetico di 20 kWh/100 km ciò risulta in una distanza virtuale di 100 km.*

- 3.3. Per il consumo energetico ipotetico si prende come base la quantità di energia massima che un veicolo consuma in fase di marcia in condizioni di prova certificate e più sfavorevoli, oppure un valore di consumo energetico superiore stabilito dal costruttore. Il consumo energetico ipotetico valido per ciascun modello può essere consultato presso il partner di servizio dei marchi e nei dati tecnici del modello del veicolo sul sito web ufficiale del marchio.
- 3.4. La quantità di energia utilizzata nell'ambito della ricarica bidirezionale nonché la distanza virtuale e la distanza totale risultanti tenendo conto del chilometraggio vengono visualizzate nel veicolo alle impostazioni di servizio del sistema di infotainment.

#### **4. PRESTAZIONI DEL GARANTE IN CASO DI GARANZIA**

Nell'ambito della rettifica, il garante può utilizzare anche componenti ricondizionati e in giacenza, a condizione che a livello tecnico e in considerazione dell'età del veicolo siano equivalenti ai componenti nuovi. I componenti possono avere un valore energetico netto della batteria ridotto rispetto ai componenti nuovi. In base alla garanzia di durata, come definita al punto C.1, il beneficiario della garanzia riceve a titolo di rettifica almeno lo stesso valore energetico netto della batteria che la propria batteria ad alto voltaggio presentava prima del verificarsi del difetto.

#### **5. ESCLUSIONE E LIMITAZIONI DI GARANZIA**

La prestazione di garanzia per le batterie ad alto voltaggio è esclusa se il malfunzionamento o l'eccessiva perdita del valore energetico netto della batteria si è verificato in uno dei seguenti casi:

- la batteria ad alto voltaggio è stata rimossa dal veicolo, aperta in modo inappropriato o non più utilizzata insieme al veicolo; oppure
- non sono state rispettate le norme relative al funzionamento, all'uso e alla cura del veicolo (in particolare le indicazioni per la cura per la ricarica e lo stato di carica della batteria ad alto voltaggio), contenute nelle istruzioni per l'uso che accompagnano il veicolo; oppure
- la batteria ad alto voltaggio è entrata in contatto diretto con fiamme libere; oppure
- la batteria ad alto voltaggio è stata pulita con dispositivi ad alta pressione o a getto di vapore, oppure acqua o liquidi aggressivi sono stati applicati direttamente sulla batteria ad alto voltaggio.



Veicoli  
Commerciali

## **6. APPLICAZIONE INTEGRATIVA DELLE CONDIZIONI DELLA GARANZIA PER VEICOLI NUOVI**

Per il resto e in via integrativa, tutte le disposizioni della garanzia per veicoli nuovi si applicano anche alla batteria ad alto voltaggio per analogia, se e nella misura in cui non contraddicano le condizioni di garanzia separate per batterie ad alto voltaggio. Con riferimento a un difetto del veicolo, le norme dovranno essere intese come applicabili non solo a un malfunzionamento della batteria ad alto voltaggio, bensì anche a un'eccessiva perdita del valore energetico netto della batteria nell'ambito di applicazione del punto C.2.

## **D. GARANZIA SUPPLEMENTARE – GARANZIA DI MOBILITÀ PER LA FAMIGLIA ID.**

Per ogni modello ID., a partire dalla prima immatricolazione, riceverà una garanzia di mobilità gratuita del produttore per tre anni. Questa garanzia include soccorso 24 ore su 24 in caso di auto in panne, incidente, vandalismo, furto completo o parziale. A tale riguardo, utilizzi esclusivamente la help line +41 58 827 66 00.

Le condizioni della garanzia di mobilità sono disponibili sul sito web <https://www.volkswagen.ch/it.html>.

Al termine della garanzia di mobilità ID. potrà usufruire dell'assicurazione di mobilità gratuita Totalmobil se rispetta gli intervalli di servizio prescritti dal produttore/dall'importatore. I necessari interventi di servizio devono essere eseguiti in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein da un partner di servizio dei marchi autorizzato. Per ulteriori informazioni si rimanda a Totalmobil.

## **A. ESTENSIONE DELLA GARANZIA – PROLUNGAMENTO**

La garanzia concessa ai sensi del punto A potrà essere prolungata a titolo facoltativo e oneroso. Ulteriori informazioni sono disponibili nei documenti di vendita.

L'estensione della garanzia segue immediatamente i due anni della garanzia per vetture nuove del garante di cui al punto A, ovvero si applica dall'inizio del terzo anno dalla consegna del veicolo da parte di un partner dei marchi autorizzato al primo acquirente o dalla data della prima immatricolazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo.

L'estensione della garanzia può essere stipulata, a seconda del marchio, con opzioni di esecuzione, ciascuna con un periodo di tempo e un chilometraggio massimo diversi ed è consultabile sul sito web del marchio.

L'estensione della garanzia terminerà o alla scadenza della durata concordata o al superamento del chilometraggio massimo, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo.



**Veicoli  
Commerciali**

La promessa di garanzia per i danni alla vernice e da corrosione passante ai sensi del punto B e la garanzia per la batteria ad alto voltaggio ai sensi del punto C non verranno prolungate con l'estensione della garanzia ai sensi del presente punto E.

Indipendentemente dalla durata della garanzia, per la presente estensione della garanzia si applicano di conseguenza tutte le disposizioni sulla garanzia per veicoli nuovi ai sensi del punto A.

## **E. PRESTAZIONI SPECIALI DELL'IMPORTATORE AMAG IMPORT SA**

A integrazione delle suddette garanzie, AMAG Import SA, in qualità di garante, concede ai propri clienti le seguenti garanzie.

### **TOTALMOBIL**

L'assicurazione di mobilità «Totalmobil» decorre dalla data della notifica di vendita del veicolo a motore assicurato. Viene prorogata gratuitamente in automatico fino al servizio successivo se gli interventi di servizio prescritti dal produttore / dall'importatore vengono eseguiti da un partner di servizio dei marchi autorizzato in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein. Qualora la sua auto risulti inutilizzabile, la preghiamo di comunicarlo alla sua assicurazione di mobilità «Totalmobil», utilizzando esclusivamente la help line +41 (0)848 024 365 per i sinistri in Svizzera, disponibile 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, oppure il numero +41 44 846 14 14 per chiamate dall'estero (modelli Volkswagen ID. +41 58 827 66 00). Le prestazioni previste dall'assicurazione di mobilità sono indicate sul sito web [www.totalmobil.ch](http://www.totalmobil.ch). Di questa offerta di servizi estesa ed esclusiva beneficiano tutte le autovetture nuove dei marchi importate da AMAG Import SA e immatricolate in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein (identificazione: n. di commissione).

### **PARTI E ACCESSORI**

Per tutte le parti e gli accessori che AMAG Import SA abbia importato e acquistato in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein per i quali non viene concessa alcuna garanzia ai sensi del punto 1, AMAG Import SA concederà ai propri clienti la garanzia biennale descritta di seguito con riferimento a tutti i difetti di materiale e di lavorazione.

La garanzia decorre a partire dal giorno della consegna del prodotto al primo acquirente; nella fattispecie, fa fede la data stampata elettronicamente sullo scontrino originale.

AMAG Import SA provvede a titolo gratuito all'eliminazione di eventuali difetti coperti dalla presente garanzia esclusivamente a cura di un partner di servizio autorizzato (rettifica). Tuttavia, AMAG Import SA si riserva il diritto di consegnare un articolo nuovo o di rimborsarne il prezzo di vendita in luogo della riparazione.

Dalla presente garanzia sono escluse le pretese nei confronti di AMAG Import SA che esulino dalla rettifica. Qualsiasi altra pretesa, in particolare la redibizione, la riduzione, la consegna successiva o il risarcimento di un danno diretto o indiretto (compresi i danni conseguenti), sarà esclusa in tutti i

casi consentiti dalla legge.

È esclusa dalla presente garanzia l'usura naturale, vale a dire qualsiasi compromissione della parte e/o dell'accessorio dovuto al deterioramento che non sia stata causata da difetti di materiale o di lavorazione.

Sono infine escluse le pretese nei confronti di AMAG Import SA ai sensi della presente garanzia qualora il difetto sia stato causato in uno dei seguenti modi:

- › la parte e/o l'accessorio è stato in precedenza riparato, alterato, mantenuto o curato in maniera non conforme dal beneficiario della garanzia stesso o da una terza parte diversa da un partner di servizio autorizzato del gruppo Volkswagen, oppure non sono state rispettate le norme relative al funzionamento, al montaggio, allo smontaggio, al collegamento, al trattamento e alla cura della parte e/o dell'accessorio (ad esempio le istruzioni per l'uso), oppure
- › la parte e/o l'accessorio è stato danneggiato da cause o agenti esterni (ad esempio incidente, grandine, allagamento), oppure
- › la parte e/o l'accessorio è stato trattato in maniera non conforme o è stato sottoposto a sollecitazioni eccessive, oppure
- › il beneficiario della garanzia non ha segnalato immediatamente il difetto, oppure
- › il beneficiario della garanzia non ha immediatamente fornito l'opportunità di procedere a una rettifica nonostante relativa richiesta.

Per le parti sostituite o riparate nell'ambito della rettifica o della consegna successiva, il beneficiario della garanzia può far valere i diritti di garanzia fino alla scadenza del periodo di garanzia originale della parte sostituita o riparata.

La presente garanzia non limita i diritti legali che il beneficiario della garanzia, in qualità di acquirente del veicolo, ha nei confronti del venditore del veicolo in caso di difetti, né limita eventuali rivendicazioni, ai sensi della Legge sulla responsabilità per danno da prodotti, nei confronti del garante in qualità di produttore del veicolo e in virtù di garanzie altrimenti concesse dal garante.



**Veicoli  
Commerciali**

### **Pacchetto di servizi Care dei marchi**

Per tutti i veicoli importati da AMAG Import SA del rispettivo marchio, AMAG Import SA offre pacchetti di servizi relativi a manutenzione, sostituzione di parti soggette a usura e cambio di fluidi.

Informazioni più dettagliate sulla durata e sulle prestazioni erogate sono riportate nei documenti di vendita e al link sul sito web del marchio corrispondente.

Il pacchetto di servizi decorre a partire dal giorno della consegna del prodotto al primo acquirente; fa fede a tal fine la data stampata elettronicamente sullo scontrino originale.

In caso di manutenzione, sostituzione di parti soggette ad usura e/o fluidi coperti dal presente pacchetto di servizi, AMAG Import SA farà erogare il servizio in questione esclusivamente da un partner di servizio autorizzato.

Sono escluse le rivendicazioni nei confronti di AMAG Import SA che esulino dal servizio concordato. Qualsiasi altra pretesa, in particolare la redibizione, la riduzione, la consegna successiva o il risarcimento di un danno diretto o indiretto (compresi i danni conseguenti), sarà esclusa in tutti i casi consentiti dalla legge.