



## Condizioni generali di contratto garanzia

### CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1 La Volkswagen AG in qualità di garante, concede ai propri clienti (beneficiari della garanzia) la seguente garanzia di due anni per i veicoli nuovi di fabbrica, come per i ricambi originali di Volkswagen e gli accessori originali di Volkswagen per tutti i difetti di materiale e di lavorazione.

La garanzia non copre i servizi digitali gratuiti e a pagamento e i servizi che potranno essere attivati in un secondo tempo tramite interfacce digitali (ad esempio «Car-Net», «We Connect», «We Connect Go», «myAudi» e ulteriori servizi «Volkswagen We»), ai quali si applicano disposizioni di garanzia diverse.

Per far valere la garanzia, è necessario che un partner Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato abbia documentato la data di decorrenza e l'inizio della durata della presente garanzia biennale nel libretto di servizio o digitalmente nel sistema del garante. Un ulteriore requisito per la concessione di una prestazione nell'ambito della presente garanzia è che tutti gli interventi di assistenza siano stati eseguiti conformemente alle specifiche del garante e siano stati indicati nei documenti ufficiali del garante. In caso contrario, il garante viene liberato dagli obblighi conseguenti alla presente garanzia. Quest'ultima disposizione non si applica solo se il beneficiario della garanzia dimostra che il mancato rispetto di detti requisiti non ha causato l'evento coperto da garanzia.

- 2 Il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna del veicolo da parte di un partner Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato al primo acquirente o dalla data della prima immatricolazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi prima. Indipendentemente da ciò, il periodo di garanzia decorre dal momento in cui il veicolo viene consegnato, immatricolato o utilizzato da un partner Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein o nel territorio dello Spazio economico europeo (SEE). Il periodo di garanzia per un ricambio originale Volkswagen e un accessorio originale Volkswagen decorre dalla data di vendita o d'installazione della parte.

### AMBITO DELLA GARANZIA

- 3 Il garante farà rimuovere gratuitamente eventuali difetti coperti dalla presente garanzia esclusivamente da un partner di servizio Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato (rettifica).
- 4 Dalla presente garanzia sono escluse le rivendicazioni nei confronti del garante che vadano oltre la rettifica. In particolare, la presente garanzia non copre alcun diritto alla consegna di un veicolo privo di difetti (consegna sostitutiva). Lo stesso vale per i risarcimenti, ad esempio per la fornitura di una vettura sostitutiva, per danni o per il rimborso di spese futili. Tale disposizione si applica anche al caso in cui un difetto non possa essere eliminato definitivamente con la rettifica. Rimangono salve le rivendicazioni legate a un comportamento intenzionale o gravemente negligente da parte del garante e dei suoi ausiliari e rappresentanti legali, nonché le richieste di risarcimento per lesioni personali o nocumento alla salute.



## **RELAZIONE CON ALTRI DIRITTI**

5 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.

Rimangono invariati gli eventuali diritti concessi al beneficiario della garanzia dall'assicurazione di mobilità «Totalmobil!».

## **ESCLUSIONE DELLA GARANZIA**

7 Sono esclusi dalla presente garanzia l'usura naturale, cioè i normali segni di usura del veicolo che non siano causati da difetti di materiale o di lavorazione, e i danni conseguenti causati dall'usura naturale.

8 La presente garanzia non copre le sovrastrutture, le installazioni e le rimozioni di terzi, nonché i difetti del veicolo da esse causati. Lo stesso vale per gli accessori che non sono stati forniti e/o installati in fabbrica.

9 La garanzia non potrà essere fatta valere se il veicolo è stato consegnato o immatricolato in un territorio diverso dalla Svizzera, dal Principato del Liechtenstein o dal territorio dello Spazio economico europeo.

10 Le rivendicazioni nei confronti del garante ai sensi della presente garanzia sono infine esclusi se il difetto è stato causato in uno dei seguenti modi:

- il veicolo è stato in precedenza riparato o mantenuto o curato in modo inappropriato dal beneficiario della garanzia stesso o da terzi, a meno che l'intervento non sia stato realizzato nell'ambito di una prestazione di garanzia da un partner di servizio Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato, oppure
- non sono state rispettate le norme relative al funzionamento, all'uso e alla cura del veicolo (ad esempio istruzioni per l'uso), oppure
- il veicolo è stato danneggiato da cause o agenti esterni (ad esempio incidente, grandine, allagamento), oppure
- sul veicolo sono state montate o installate parti il cui uso non è stato approvato dal garante oppure il veicolo è stato modificato in modo non approvato dal garante (ad esempio tuning), oppure
- il veicolo è stato trattato in modo inappropriato o sottoposto a sollecitazioni eccessive, ad esempio in occasione di concorsi automobilistici o a seguito di un sovraccarico, oppure
- il beneficiario della garanzia non ha segnalato immediatamente un difetto, oppure
- il beneficiario della garanzia non ha fornito immediatamente l'opportunità di procedere a una rettifica, nonostante la richiesta di operare in tal senso.



**Veicoli  
Commerciali**

## **GESTIONE DELLA GARANZIA**

- 11 I diritti concessi dalla presente garanzia possono essere esercitati solo presso partner di servizio Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzati in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein e nel territorio del SEE.
- 12 Occorre presentare il libretto di servizio completo (digitale o fisico).
- 13 Nell'ambito della rettifica, il garante può sostituire o riparare la parte difettosa a sua discrezione. Le parti sostituite diventano di proprietà del garante.
- 14 Per le parti installate, verniciate o riparate nell'ambito della rettifica, il beneficiario della garanzia può far valere i diritti di garanzia sulla base della garanzia Volkswagen Veicoli Commerciali fino alla scadenza del periodo di garanzia del veicolo.
- 15 Se il veicolo diventa inutilizzabile a causa di un difetto, il beneficiario della garanzia è tenuto a contattare il più vicino partner di servizio Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato pronto a fornire assistenza. Tale partner decide se i lavori necessari devono essere eseguiti sul posto o presso il concessionario Volkswagen Veicoli Commerciali.

## **TRASFERIMENTO DELLA GARANZIA**

- 16 In caso di alienazione del veicolo, il garante accetta che il nuovo acquirente rilevi il contratto di garanzia. Il nuovo acquirente si sostituisce al beneficiario della garanzia e può far valere i diritti concessi dalla garanzia così come stabiliti all'atto dell'acquisto.

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

Oltre alla garanzia Volkswagen Veicoli Commerciali sopra descritta, il garante si assume le seguenti responsabilità per la carrozzeria dei veicoli nuovi

- garanzia di tre anni contro i difetti di verniciatura nonché
- garanzia di sei, dieci o dodici anni, a seconda del modello, contro la corrosione passante. Una corrosione passante in questo senso è una perforazione della lamiera della carrozzeria che è avanzata dal lato interno (cavità) fino a quello esterno. Ulteriori informazioni sono disponibili su [www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch/it/servizi/prestazioni/riparazione.html](http://www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch/it/servizi/prestazioni/riparazione.html)

A parte la durata, alla presente garanzia Volkswagen Veicoli Commerciali su vernice e carrozzeria si applicano tutte le disposizioni sulla garanzia espresse sopra (campo di applicazione, inizio della garanzia, ambito della garanzia, esclusione e gestione della garanzia ecc.).



**Veicoli  
Commerciali**

## **GARANZIA SUPPLEMENTARE – BATTERIA AD ALTO VOLTAGGIO PHEV<sup>1</sup> E BEV<sup>2</sup>**

### **Garanzia di durata per veicoli BEV e PHEV**

All'acquirente di un veicolo elettrico BEV o PHEV nuovo di fabbrica il garante garantisce la 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 prima. Questa garanzia non copre l'eventuale perdita del valore energetico netto della batteria ad alto voltaggio (al riguardo si veda la separata «Garanzia per il valore energetico netto della batteria per veicoli BEV», di seguito).

### **Garanzia per il valore energetico netto della batteria per veicoli BEV**

Il garante garantisce inoltre l'acquirente di un veicolo elettrico BEV nuovo di fabbrica alle seguenti condizioni 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 prima, alle seguenti condizioni:

Se una misurazione dell'energia della batteria presso un partner di servizio Volkswagen Veicoli Commerciali 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.

*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.*

Se si verifica una perdita eccessiva del valore energetico netto della batteria ai sensi del comma precedente, questa viene rimossa gratuitamente per il cliente, se necessario anche con componenti di batteria ad alto voltaggio ricondizionati, in modo da raggiungere di nuovo almeno il seguente valore energetico netto della batteria:

- 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 prima: 78% del valore iniziale;
- 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 verifica prima: 74% del valore iniziale;
- 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 verifica prima: 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.*



**Veicoli  
Commerciali**

## **Esclusioni 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.

Per tutti gli altri aspetti, tutte le disposizioni della garanzia per vetture nuove valgono anche per la batteria ad alto voltaggio. Se si fa riferimento a un difetto del veicolo, le norme vanno intese come applicabili non solo a un malfunzionamento della batteria ad alto voltaggio, ma anche a un'eccessiva perdita del valore energetico netto della batteria come sopra menzionato.

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

<sup>2)</sup> Battery Electric Vehicle

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

Oltre alle suddette garanzie, AMAG Import SA, in qualità di garante, concede ai propri clienti le seguenti garanzie.

### **Estensione della garanzia: 1 anno fino a max. 100'000 km**

L'estensione della garanzia segue immediatamente i due anni della garanzia per vetture nuove del garante (sensi del punto 1), ovvero si applica dall'inizio del terzo anno dalla consegna del veicolo da parte di un partner Volkswagen Veicoli Commerciali autorizzato al primo acquirente o dalla data della prima immatricolazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi prima.

L'estensione della garanzia termina quando scade la durata un anno o quando si supera il massimo 100'000km, a seconda di quale dei due eventi si verifichi prima.

Per le parti installate o riparate nell'ambito delle prestazioni di garanzia, il beneficiario della garanzia può far valere i diritti concessi dalla garanzia fino alla conclusione del periodo di garanzia.



**Veicoli  
Commerciali**

La promessa di garanzia per i danni causati alla vernice e dalla ruggine e la garanzia per la batteria ad alto voltaggio non vengono prorogate con l'estensione della garanzia.

Indipendentemente dalla durata, alla presente estensione della garanzia si applicano tutte le disposizioni della garanzia espresse sopra Volkswagen Veicoli Commerciali (campo di applicazione, inizio della garanzia, ambito della garanzia, esclusione e gestione della garanzia ecc.).

## **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 i lavori di servizio prescritti dal produttore e/o dall'importatore vengono eseguiti da un partner di servizio Volkswagen Veicoli Commerciali 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 +41 848 024 365 – 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Le prestazioni previste dall'assicurazione di mobilità sono indicate sul sito web [www.totalmobil.ch/it.html](http://www.totalmobil.ch/it.html). Di questa offerta di servizi estesa ed esclusiva beneficiano tutte le autovetture nuove Volkswagen Veicoli Commerciali importate da AMAG Import SA e immatricolate in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein (identificazione: numero di commissione). È esclusa la gamma ID. basata sul sistema modulare di elettrificazione a elementi componibili (SME) dei marchi Volkswagen e Volkswagen Veicoli Commerciali.

## **PARTI E ACCESSORI**

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

La garanzia decorre a partire dal giorno della consegna del prodotto al cliente; determinante ai fini della stessa è la data stampata elettronicamente sullo scontrino originale.

AMAG Import SA farà rimuovere gratuitamente eventuali difetti coperti dalla presente garanzia esclusivamente da un partner di servizio autorizzato (rettifica). AMAG Import SA si riserva tuttavia il diritto di consegnare un nuovo articolo o di rimborsarne il prezzo di vendita al posto della riparazione.

Dalla presente garanzia sono escluse le rivendicazioni nei confronti di AMAG Import SA che vadano oltre la rettifica. Tutti gli altri diritti, in particolare per la redibizione, la riduzione, la consegna successiva e il risarcimento di danni diretti o indiretti (compresi i danni conseguenti), sono esclusi nella misura consentita dalla legge.

È esclusa dalla presente garanzia l'usura naturale, cioè qualsiasi deterioramento della parte e/o dell'accessorio dovuto all'usura che non sia causato da difetti di materiale o di lavorazione.



**Veicoli  
Commerciali**

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

- la parte e/o l'accessorio è stato in precedenza riparato, modificato, mantenuto o curato in modo inappropriato dal beneficiario della garanzia stesso o da un terzo diverso da un partner di servizio autorizzato del gruppo Volkswagen, oppure
- non sono state rispettate le norme relative al funzionamento, all'installazione e alla rimozione, al collegamento, all'uso e alla cura della parte e/o dell'accessorio (ad esempio 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 modo inappropriato o sottoposto a sollecitazioni eccessive, oppure
- il beneficiario della garanzia non ha segnalato immediatamente un difetto, oppure
- il beneficiario della garanzia non ha fornito immediatamente l'opportunità di procedere a una rettifica, nonostante la richiesta di operare in tal senso.

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.

## **Pacchetto di prestazioni ASSISTENZA**

Per tutti i Volkswagen Veicoli Commerciali importati da AMAG Import SA, è possibile acquisire, in via facoltativa e a pagamento, un diritto nei confronti di AMAG Import SA per la fornitura di servizi di manutenzione, sostituzione di parti soggette ad usura e sostituzione di fluidi per 4 anni fino a massimo 100'000 km, a seconda del tipo di pacchetto di prestazioni selezionato.

Informazioni più dettagliate sulla durata e sulle prestazioni concesse sono riportate nei documenti di vendita e su [www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch/it/consulenza-acquisto/servizi/vancare.html](http://www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch/it/consulenza-acquisto/servizi/vancare.html)

Il pacchetto di prestazioni decorre a partire dal giorno della consegna del prodotto al cliente; determinante ai fini della stessa è 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 prestazioni, AMAG Import SA farà erogare il servizio in questione esclusivamente da un partner di servizio autorizzato.



**Veicoli  
Commerciali**

Sono escluse le rivendicazioni nei confronti di AMAG Import SA che vadano oltre il servizio concordato. Tutti gli altri diritti, in particolare per la redibizione, la riduzione, la consegna successiva e il risarcimento di danni diretti o indiretti (compresi i danni conseguenti), sono esclusi nella misura consentita dalla legge.