

Principes de base concernant la garantie pour les pièces d'origine® des marques Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA et VW Véhicules Utilitaires

1. AMAG accorde une garantie de 24 mois à compter de la date d'achat de la pièce de rechange sans restriction de kilométrage sur les pièces d'origine® des marques Volkswagen, Audi, SEAT et ŠKODA.

Les batteries de démarrage d'origine sont garanties pendant 36 mois à partir de la date d'achat, sans limite de kilométrage et compte tenu des indications citées au point 7.

Les prétentions à la garantie doivent en règle générale être traitées par les entreprises reconnues par le constructeur pour le suivi de l'objet acheté. Le droit à des indemnités ne peut être accordé que s'il est prouvé que le travail a été effectué selon les prescriptions du constructeur. La prestation de garantie englobe le remplacement de la pièce de rechange défectueuse.

2. L'usure naturelle ainsi que l'usure due à l'utilisation de pièces d'usure telles qu'ampoules, freins, embrayages, filtres, bougies d'allumage et balais d'essuie-glaces, etc. sont exclues de la garantie.
3. Si le remboursement des coûts de main-d'œuvre ou de travaux consécutifs est demandé, les travaux de remise en état doivent être effectués par un prestataire de services agréé de la marque en question.
4. D'après les prescriptions des constructeurs, les réparations en garantie sur les organes mécaniques nécessitent l'autorisation préalable du service après-vente technique, c'est pourquoi elles doivent **toujours** être effectuées par un prestataire de services agréé de la marque.

La notion d'organes mécaniques englobe:

- Moteurs
- Boîte de vitesses
- Les boîtes de transfert
- Les entraînements d'essieu
- Les embrayages 4x4
- Les unités hydrauliques ABS
- Les turbocompresseurs et les compresseurs de suralimentation

Seul un prestataire de services agréé par la marque en question est autorisé à remplacer les composants suivants (sauf dans le cas de clients travaillant avec le système ERWIN):

- Les phares
- Les mécatroniques
- Les compresseurs de climatisation
- Les catalyseurs et les filtres à particules
- Module EGR

Le traitement de la demande de garantie est pris en charge dans ce cas par le prestataire de services de la marque et comprend le remplacement du matériel défectueux ainsi que les coûts de démontage et montage.

5. Pour le traitement des garanties relatives à des composants électroniques compatibles avec le

testeur de diagnostic la procédure est la suivante:

Volkswagen, SEAT et Volkswagen Véhicules Utilitaires:

Les testeurs multimarques sont acceptés à condition que le défaut en question soit documenté dans un rapport et qu'il puisse être attribué au véhicule.

ŠKODA

Les testeurs multimarques sont acceptés du moment qu'il ne s'agit pas d'un **composant adaptatif** (mécatronique, calculateur, combiné d'instruments, etc.) et que le défaut est documenté dans un rapport imprimé correspondant.

Audi:

Les testeurs multimarques ne sont **PAS** acceptés. Seuls les rapports imprimés extraits du système de mesure et de diagnostic officiel de Volkswagen **ODIS** doté du tout dernier logiciel peuvent être pris en compte.

6. Pour accorder les demandes de garantie concernant les compresseurs de climatisation, il faut une copie de l'ordre d'atelier portant le cachet du garage, la date de réparation et les heures de travail ainsi que le rapport imprimé d'un système de mesure et de diagnostic de Volkswagen.
7. Pour les demandes de garantie concernant les batteries de démarrage d'origine, il faut joindre le protocole de mesure d'un testeur de batterie homologué de Volkswagen ou la version imprimée du BEM (historique incl.) dans le cas d'Audi. Si un diagnostic précis n'est plus possible en raison d'un court-circuit de cellule, il faut remplir entièrement la feuille de contrôle de batterie (numéro de châssis, cachet de l'entreprise et signature incl.).
8. Le formulaire de garantie peut être demandé au Centre logistique des pièces AMAG Buchs ou à un magasin régional AMAG en précisant le n° de pièce de rechange ainsi que la date et le n° d'ordre du premier achat.

La demande de garantie **dûment remplie** doit être envoyée sous **5 jours** après la livraison de remplacement avec la pièce défectueuse au centre logistique des pièces AMAG à Buchs ou à un magasin régional AMAG.



Pièces à joindre:

- Copies de la facture client de la 1^{ère} réparation (le numéro de la pièce de rechange et le numéro de châssis doivent être inscrits)
 - Copies du bulletin de livraison ou de la facture de la première livraison et de celle de remplacement
 - Copie de la 1^{ère} page du plan d'entretien, avec le support de données du véhicule
 - Copie du bulletin de retour (fourni par le chauffeur du service de livraison à titre de confirmation de réception)
 - Feuilles de diagnostic imprimées pour les composants électroniques compatibles avec le testeur de diagnostic, numéro de châssis visible incl. (protocole d'erreurs d'un appareil de diagnostic officiel de Volkswagen ou d'un testeur cité au point 5.)
 - Feuilles imprimées du protocole de mesure effectué par un testeur de batteries pour les batteries de démarrage d'origine comme cité au point 7.
9. Déroulement:
 - La livraison de remplacement est effectuée contre facturation.
 - Un contrôle visuel de la pièce défectueuse est effectué. Si la demande de garantie est complète et si tous les documents ont été fournis, une note de crédit est rédigée pour la livraison de remplacement.
 - Une rétrofacturation est effectuée si la demande de garantie est refusée en raison d'un contrôle ultérieur du dommage.
 10. L'entreprise ayant effectué les travaux doit conserver les documents de garantie pendant 10 ans.