

## Condizioni generali di garanzia

### AMBITO DI APPLICAZIONE

- 1 Volkswagen AG/AUDI AG/SEAT S.A./ŠKODA Auto a.s., in qualità di garante, concede ai propri clienti (titolari della garanzia) la garanzia di due anni di seguito descritta per i veicoli nuovi di fabbrica, nonché per i ricambi originali marca e gli accessori originali marca per quanto riguarda tutti i difetti di materiale e di lavorazione.

La garanzia non si applica ai servizi digitali gratuiti e a pagamento e ai servizi attivabili successivamente tramite interfacce digitali (ad esempio "Car Net", "We Connect", "We Connect Go", "myAudi" e altri servizi "Volkswagen We"). In questo caso si applicano disposizioni di garanzia separate.

La garanzia può essere invocata solo se la data di decorrenza e l'inizio del periodo di garanzia di due anni sono stati documentati da un partner autorizzato del marchio nel libretto di assistenza o in formato digitale nel sistema del garante. Un ulteriore requisito per ottenere una prestazione in base a questa garanzia è che tutti i lavori di manutenzione siano stati eseguiti in conformità alle specifiche del garante e siano stati registrati nei documenti ufficiali del garante. In caso contrario, il garante sarà liberato dagli obblighi derivanti dalla presente garanzia. Quest'ultima non si applica solo se il titolare della garanzia dimostra che la mancata osservanza di questi requisiti non è stata la causa del reclamo in garanzia.

- 2 Il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna del veicolo al primo acquirente da parte di un partner autorizzato marca o dalla data di prima immatricolazione, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo. Indipendentemente da ciò, il periodo di garanzia inizia quando il veicolo viene consegnato, immatricolato o utilizzato da un partner autorizzato del marchio in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein o nello Spazio economico europeo (SEE). Il periodo di garanzia per i pezzi originali di marca e gli accessori originali di marca inizia con la vendita o l'installazione del pezzo.

### AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA GARANZIA

- 3 In caso di difetti coperti da questa garanzia, il garante farà eliminare gratuitamente il difetto solo da un partner di assistenza autorizzato del marchio (rettifica).
- 4 Le richieste di risarcimento nei confronti del garante che vanno oltre l'eliminazione dei difetti sono escluse dalla presente garanzia. In particolare, la presente garanzia non comprende le richieste di consegna di un veicolo privo di difetti (consegna sostitutiva). Lo stesso vale per le richieste di risarcimento, ad esempio per la fornitura di un veicolo sostitutivo, per i danni o per il rimborso di spese inutili. Ciò vale anche nel caso in cui un difetto non possa essere definitivamente eliminato da un successivo miglioramento. Restano impregiudicate le richieste di risarcimento dovute a un comportamento intenzionale o gravemente negligente da parte del garante e dei suoi ausiliari e rappresentanti legali, nonché le richieste di risarcimento dovute a danni al corpo o alla salute.

## RAPPORTO CON ALTRI DIRITTI

- 5 La presente garanzia non limita i diritti legali del titolare della garanzia in quanto acquirente del veicolo in caso di difetti nei confronti del venditore del veicolo ed eventuali richieste di risarcimento ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto nei confronti del garante in quanto produttore del veicolo o di altre garanzie concesse dal garante.
- 6 Eventuali richieste di risarcimento da parte del titolare della garanzia nell'ambito dell'assicurazione sulla mobilità del marchio "Totalmobil" rimangono inalterate.

## ESCLUSIONE DELLA GARANZIA

- 7 L'usura naturale, cioè la normale usura del veicolo non causata da difetti di materiale o di lavorazione, e i danni conseguenti causati dall'usura naturale sono esclusi dalla presente garanzia.
- 8 Le carrozzerie di terzi, le installazioni di terzi e le trasformazioni di terzi, nonché i difetti del veicolo causati da queste non sono coperti dalla presente garanzia. Lo stesso vale per gli accessori non installati e/o forniti dalla fabbrica.
- 9 Se il veicolo viene consegnato o immatricolato in un territorio diverso dalla Svizzera, dal Principato del Liechtenstein o dal territorio dello Spazio economico europeo, la garanzia non può essere invocata.
- 10 Infine, sono escluse le richieste di risarcimento nei confronti del garante ai sensi della presente garanzia se il difetto si è verificato a causa di:
- il veicolo è stato precedentemente riparato in modo improprio, sottoposto a manutenzione impropria o a manutenzione impropria da parte del titolare della garanzia o di terzi, a meno che ciò non sia stato fatto nell'ambito di un servizio di garanzia da parte di un partner di assistenza autorizzato del marchio, oppure
  - Regolamenti relativi al funzionamento, alla movimentazione e alla cura del veicolo (ad es. istruzioni per l'uso) non sono stati seguiti o
  - il veicolo è stato danneggiato da agenti esterni (ad es. incidente, grandine, alluvione) o
  - nel veicolo sono state montate o installate parti il cui uso non è stato autorizzato dal garante o il veicolo è stato modificato in modo non autorizzato dal garante (ad es. sintonizzazione) o
  - il veicolo è stato trattato in modo improprio o utilizzato in modo eccessivo, ad esempio negli sport motoristici gare o per sovraccarico, o
  - il titolare della garanzia non ha segnalato immediatamente il difetto o
  - il titolare della garanzia non ha l'opportunità di eliminare immediatamente il difetto, nonostante gli sia stato chiesto di farlo ha dato.

## ELABORAZIONE DELLA GARANZIA

- 11 I reclami ai sensi della presente garanzia possono essere presentati solo ai partner di assistenza autorizzati del marchio in Svizzera, nel Principato del Liechtenstein e nel SEE.
- 12 È necessario presentare il piano di servizio completo (digitale o fisico).
- 13 Nell'ambito dell'eliminazione dei difetti, il garante può, a propria discrezione, sostituire o riparare la parte difettosa. Le parti sostituite diventano di proprietà del garante.
- 14 Per le parti installate, verniciate o riparate nell'ambito della rielaborazione, il titolare della garanzia può far valere i diritti di garanzia nell'ambito della garanzia marca fino alla scadenza del periodo di garanzia del veicolo.
- 15 Se il veicolo diventa inutilizzabile a causa di un difetto, il titolare della garanzia è tenuto a rivolgersi al più vicino centro di assistenza autorizzato del marchio. Decide se i lavori necessari devono essere eseguiti in loco o nella sua azienda di marca.

## TRASFERIMENTO DELLA GARANZIA

- 16 In caso di vendita del veicolo, il garante accetta che il nuovo acquirente subentri nel contratto di garanzia. Il nuovo acquirente prende il posto del titolare della garanzia e può far valere i diritti che ne derivano nella misura in cui esistono al momento del subentro.

## GARANZIA SUPPLEMENTARE - CARROZZERIA E VERNICE

Oltre alla garanzia di marca sopra descritta, per i veicoli nuovi il garante si assume quanto segue per quanto riguarda la carrozzeria

- una garanzia di 3 anni contro i difetti di verniciatura e
- A seconda del modello, una garanzia di 6, 10 o 12 anni contro la formazione di ruggine. In questo senso, la penetrazione della ruggine è una perforazione della lamiera sulla carrozzeria che è passata dall'interno (cavità) all'esterno. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web dei rispettivi marchi.

A parte la durata della garanzia, tutte le disposizioni sulla garanzia del marchio sopra riportate (ambito di applicazione, inizio della garanzia, estensione della garanzia, esclusione e gestione della garanzia, ecc.

## **GARANZIA SUPPLEMENTARE - BATTERIA AD ALTA TENSIONE PHEV<sup>1</sup> E BEV<sup>2</sup>**

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

Il garante garantisce all'acquirente di un veicolo BEV o PHEV a propulsione elettrica nuovo di zecca una garanzia sulla batteria ad alta tensione per tutti i difetti di materiale e lavorazione per otto anni o per i primi 160.000 km, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi per prima. Questa garanzia non copre l'eventuale perdita del contenuto netto di energia della batteria ad alta tensione (vedere la garanzia separata sul contenuto netto di energia della batteria per i veicoli BEV) o della batteria mHEV da 48 V per il mantenimento della tensione di bordo.

### **Garanzia del contenuto energetico netto della batteria per i veicoli BEV**

Inoltre, il garante concede all'acquirente di un veicolo BEV a trazione elettrica nuovo di zecca una garanzia per la perdita eccessiva del contenuto netto di energia della batteria ad alto voltaggio per 8 anni o 160.000 km di percorrenza del veicolo, a seconda di quale dei due casi si verifichi per primo, in conformità alle seguenti condizioni:

Se una misurazione del contenuto energetico della batteria effettuata da un partner di assistenza del marchio durante il periodo di garanzia mostra che il contenuto energetico netto della batteria è inferiore al 70% del contenuto energetico netto della batteria al momento della consegna all'acquirente originale ("valore iniziale"), ciò costituisce una perdita eccessiva del contenuto energetico netto della batteria ai sensi delle presenti condizioni di garanzia.

*Nota: Il contenuto netto di energia della batteria corrisponde al contenuto di energia utilizzabile della batteria e può essere visualizzato nei documenti contrattuali per l'ordine del veicolo (indicato in kWh). Per ragioni tecniche, il contenuto energetico nominale della batteria è superiore al contenuto energetico netto della batteria.*

Se si verifica una perdita eccessiva del contenuto netto di energia della batteria in conformità con il paragrafo precedente, il cliente vi porrà rimedio gratuitamente in modo tale da raggiungere nuovamente almeno il contenuto netto di energia della batteria successivo, se necessario anche con componenti della batteria HV ricondizionati:

- fino a un massimo di 60.000 chilometri percorsi dal veicolo o 3 anni dalla consegna iniziale, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo: 78% del valore iniziale;
- fino a un massimo di 100.000 chilometri percorsi dal veicolo o 5 anni dalla consegna iniziale, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo: 74% del valore iniziale;
- fino a un massimo di 160.000 chilometri percorsi dal veicolo o 8 anni dopo la consegna iniziale, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo: 70% del valore iniziale.

*Esempio: Se il contenuto netto di energia della batteria è ancora del 69% con un'età del veicolo di quattro anni e un chilometraggio di 90.000 km, è necessario raggiungere un contenuto netto di energia della batteria di almeno il 74% come parte della correzione del difetto.*

## Esclusione e limitazioni della garanzia

La copertura della garanzia per le batterie ad alta tensione è esclusa se il malfunzionamento o l'eccessiva perdita di contenuto energetico netto della batteria sono dovuti al fatto che:

- la batteria ad alta tensione viene rimossa dal veicolo, aperta in modo improprio o non viene più utilizzata insieme al veicolo; oppure
- non sono state rispettate le norme relative all'uso, alla movimentazione e alla cura del veicolo (in particolare le istruzioni per la cura della carica e lo stato di carica della batteria ad alta tensione), che risultano dalle istruzioni per l'uso allegate al veicolo; oppure
- la batteria ad alta tensione sia entrata in contatto diretto con fiamme libere; oppure
- la batteria ad alta tensione viene pulita con pulitori ad alta pressione o a getto di vapore, oppure viene applicata acqua o liquidi aggressivi direttamente sulla batteria ad alta tensione.

Tutte le altre disposizioni della garanzia per veicoli nuovi si applicano di conseguenza anche alla batteria ad alto voltaggio. Se si fa riferimento a un difetto del veicolo, le norme devono essere intese come applicabili non solo a un malfunzionamento della batteria ad alta tensione, ma anche a una perdita eccessiva del contenuto netto di energia della batteria, come indicato sopra.

<sup>1)</sup> Veicolo elettrico ibrido plug-in

<sup>2)</sup> Veicolo elettrico a batteria

## GARANZIA AGGIUNTIVA - Garanzia di mobilità ID. Famiglia

Con ogni modello ID. riceverete da 1. garanzia di mobilità gratuita da parte del produttore per tre anni. Questa garanzia copre l'assistenza 24 ore su 24 in caso di guasti alla mobilità come guasti, incidenti, atti vandalici, furto o furto parziale. Si prega di utilizzare esclusivamente la Helpline +41 58 827 66 00.

Le condizioni di garanzia per questa mobilità sono disponibili sul sito web [www.volkswagen.ch](http://www.volkswagen.ch).

Seguendo la garanzia ID. mobility, è possibile assicurarsi l'assicurazione mobilità gratuita Totalmobil rispettando gli intervalli di manutenzione prescritti dal produttore/importatore. Gli interventi di assistenza necessari devono essere eseguiti da un partner di assistenza Volkswagen autorizzato in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein. Per ulteriori informazioni, consultare Totalmobil.

## GARANZIA DI CONNESSIONE - ESTENSIONE

La garanzia concessa in conformità alla sezione 1 può essere estesa facoltativamente e a pagamento. Ulteriori informazioni sono disponibili nella documentazione di vendita.

L'estensione di garanzia segue immediatamente la durata di due anni della garanzia per veicoli nuovi del garante, ossia è valida dall'inizio del terzo anno dalla data di consegna del veicolo al primo acquirente da parte di un partner autorizzato del marchio o dalla data di prima immatricolazione, a seconda di quale si verifichi per prima.

A seconda del marchio, l'estensione di garanzia può essere stipulata in diverse versioni con durata e

chilometraggio massimo differenti e può essere consultata sul sito web del rispettivo marchio.

La garanzia estesa termina allo scadere della durata concordata o al superamento del chilometraggio massimo, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo.

Il titolare della garanzia può far valere i diritti previsti dalla garanzia per le parti installate o riparate nell'ambito di un servizio di garanzia fino al termine del periodo di garanzia.

La garanzia per i danni alla vernice e alla ruggine e la garanzia per la batteria ad alto voltaggio non sono estese dalla garanzia successiva.

A parte la durata della garanzia, tutte le disposizioni della garanzia marcano sopra riportate (campo di applicazione, inizio della garanzia, estensione della garanzia, esclusione e gestione della garanzia, ecc.

## **SERVIZI SPECIALI DELL'IMPORTATRICE AMAG IMPORT SA**

Oltre alle garanzie sopra citate, AMAG Import AG, in qualità di garante, concede ai propri clienti le seguenti garanzie.

## **TOTALEMOBIL**

L'assicurazione mobilità "Totalmobil" decorre dalla data della notifica di vendita del veicolo assicurato. La garanzia si estende automaticamente e gratuitamente fino alla manutenzione successiva se gli interventi di assistenza prescritti dal produttore/importatrice vengono eseguiti da un partner di assistenza autorizzato marca in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein. In caso di inutilizzo del veicolo, si prega di informare la propria compagnia di assicurazione mobilità "Totalmobil". Per i reclami in Svizzera utilizzare esclusivamente la linea telefonica +41 (0)848 024 365 - 24 ore/365 o +41 44 846 14 14 all'estero (modelli VW ID. +41 58 827 66 00). L'ambito delle prestazioni dell'assicurazione di mobilità è disponibile sul sito web [www.totalmobil.ch](http://www.totalmobil.ch). Tutte le autovetture di nuova marca importate da AMAG Import AG e immatricolate in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein beneficiano di questa gamma estesa ed esclusiva di servizi (identificazione: Commissione n.).

## **PARTI E ACCESSORI**

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

Il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna del prodotto all'acquirente originale; è determinante la data riportata sulla ricevuta d'acquisto originale della macchina.

In caso di difetti coperti dalla presente garanzia, AMAG Import AG farà eliminare il difetto esclusivamente da un partner di assistenza autorizzato (eliminazione). Tuttavia, AMAG Import AG si riserva il diritto di fornire un nuovo articolo o di rimborsare il prezzo di acquisto invece di riparare l'articolo.

Sono escluse da questa garanzia le rivendicazioni nei confronti di AMAG Import AG che vanno oltre l'eliminazione dei difetti. Tutte le ulteriori rivendicazioni, in particolare per l'annullamento, la riduzione, la

consegna successiva e il risarcimento di danni diretti o indiretti (compresi i danni conseguenti), sono escluse nella misura consentita dalla legge.

L'usura naturale, vale a dire qualsiasi deterioramento del componente e/o dell'accessorio dovuto all'usura e non causato da difetti di materiale o di fabbricazione, è esclusa dalla presente garanzia.

Infine, i diritti nei confronti di AMAG Import AG in base alla presente garanzia sono esclusi se il difetto si è verificato a causa di:

- il pezzo e/o l'accessorio sono stati precedentemente riparati, modificati, sottoposti a manutenzione o assistenza in modo improprio da parte del titolare della garanzia o di un terzo che non sia un partner di assistenza autorizzato del Gruppo Volkswagen, oppure
- Norme sul funzionamento, l'installazione e la rimozione, il collegamento, la manipolazione e la cura del componente e/o dell'accessorio (ad es. istruzioni operative) non sono state seguite o
- il componente e/o l'accessorio è stato danneggiato da agenti esterni (ad es. incidente, grandine, alluvione) o
- la parte e/o l'accessorio sono stati maneggiati in modo improprio o utilizzati in modo eccessivo, oppure
- il titolare della garanzia non ha segnalato immediatamente il difetto o
- il titolare della garanzia non ha l'opportunità di eliminare immediatamente il difetto, nonostante gli sia stato chiesto di farlo  
ha dato.

Il titolare della garanzia può far valere i diritti di garanzia per le parti riparate o consegnate successivamente come parte della riparazione o della consegna successiva fino alla scadenza del periodo di garanzia originale della parte sostituita o riparata.

La presente garanzia non limita i diritti legali del titolare della garanzia in quanto acquirente del pezzo e/o dell'articolo accessorio in caso di difetti nei confronti del venditore del pezzo e/o dell'articolo accessorio ed eventuali richieste di risarcimento in base alla legge sulla responsabilità del prodotto nei confronti del produttore del pezzo e/o dell'articolo accessorio o in base a garanzie altrimenti concesse dal produttore.

## **Pacchetto di servizi “Care”**

Per tutti i veicoli della rispettiva marca importati da AMAG Import SA, AMAG Import SA fornisce pacchetti di assistenza per la manutenzione, la sostituzione delle parti soggette a usura e la sostituzione dei fluidi.

Ulteriori informazioni sulla durata e sui vantaggi concessi sono disponibili nei documenti di vendita e nel link del sito web del rispettivo marchio.

La durata del pacchetto di assistenza inizia con la consegna del prodotto all'acquirente originale; è determinante la data riportata sulla ricevuta d'acquisto originale della macchina.

In caso di manutenzione, sostituzione di parti d'usura e/o fluidi che rientrano in questo pacchetto di assistenza, AMAG Import AG farà eseguire l'assistenza corrispondente esclusivamente da un partner di assistenza autorizzato.

Sono escluse le richieste di risarcimento nei confronti di AMAG Import AG al di là della prestazione concordata. Tutte le ulteriori rivendicazioni, in particolare per l'annullamento, la riduzione, la consegna successiva e il risarcimento di danni diretti o indiretti (compresi i danni conseguenti), sono escluse nella misura consentita dalla legge.