

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

# After Sales Book

Prime<sup>®</sup>

PIAGGIO

service



Cher Concessionnaire,

Le guide que nous vous présentons ici a été écrit dans le but de vous indiquer les procédures mises à disposition par le Groupe Piaggio pour son Réseau d'Assistance, afin de satisfaire les exigences du Client.

Il est fondamental que les activités du secteur Après-Vente se déroulent correctement afin d'augmenter et de renforcer le lien avec le **Client**. En effet, les attentes de ce dernier envers les Centres d'Assistance Agréés sont de plus en plus grandes et diversifiées.

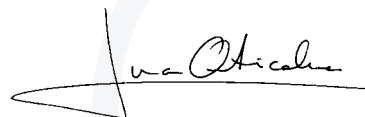
Grâce à ce guide, le Réseau d'Assistance devrait donc être en mesure d'exploiter au mieux le potentiel des outils proposés par le Groupe Piaggio, que ce soit pour répondre aux attentes du **Client** – avec lequel on veut développer et renforcer le business lié au secteur de l'Après-Vente – ou pour améliorer l'efficacité des techniques au niveau des activités.

La première phase du rapport avec le **Client** est bien entendu la signature du contrat de vente du véhicule. Ce rapport doit ensuite être entretenu et soutenu par une indéniable compétence technique, un travail professionnel et par certaines qualités comme la fiabilité, la courtoisie et la transparence ; c'est de cette façon que la relation pourra durer dans le temps et satisfaire les deux parties.

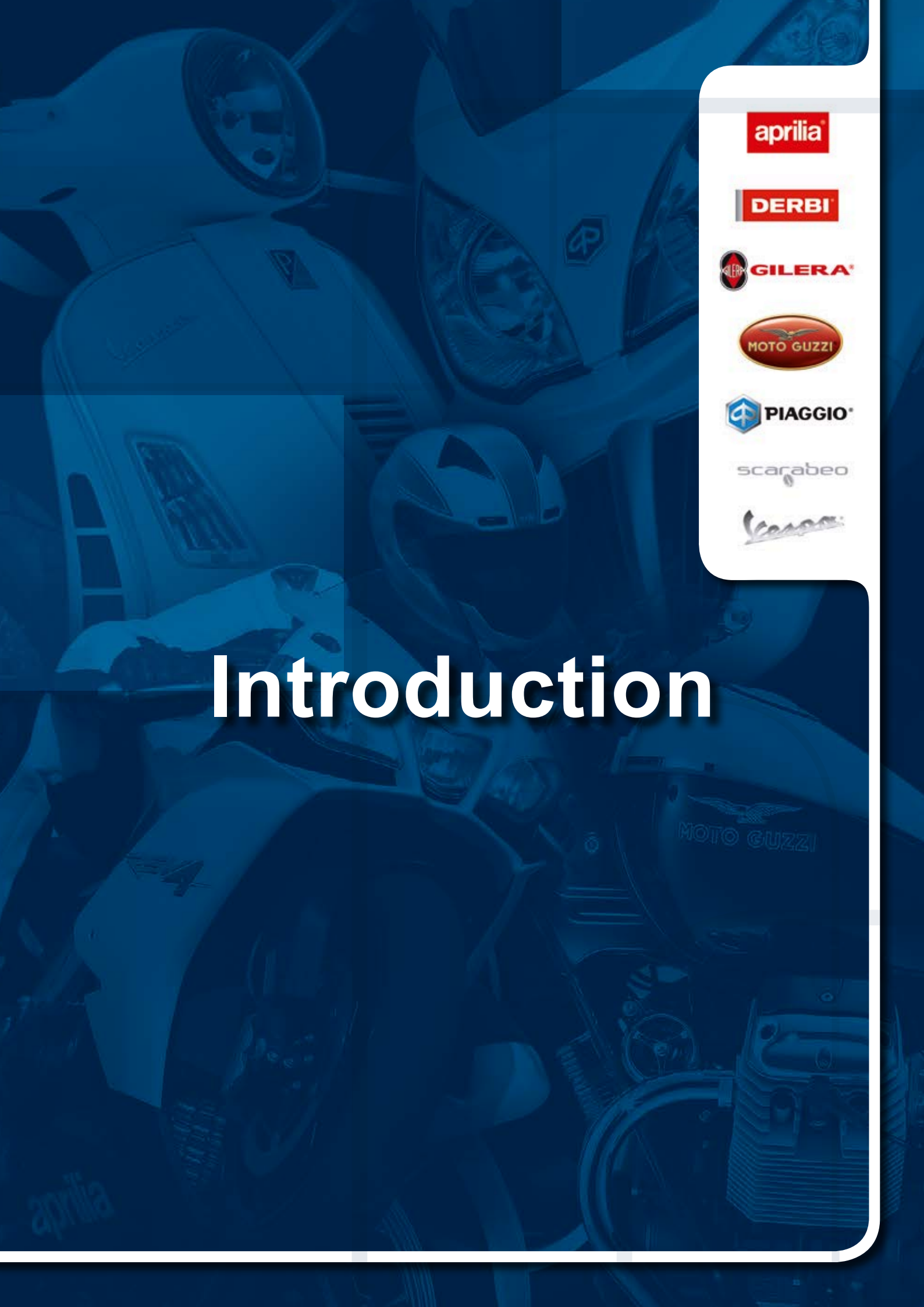
Nous espérons que ce pourra vous être d'une réelle utilité afin d'améliorer votre qualité de travail et de service, au bénéfice du **Client**.

Business Unit  
Pièces Détachées, Accessoires et Assistance Technique Après-Vente

Executive Vice President  
Juan Orticochea







aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

# Introduction

## PROFIL DU GROUPE PIAGGIO

Le **Groupe Piaggio** est un Acteur et leader en Europe pour la production de véhicules motorisés à deux roues et acteur sur la scène internationale concernant les véhicules utilitaires.

Fondé en 1884 par Rinaldo Piaggio, le groupe est contrôlé par la holding industrielle Immsi S.p.A. depuis 2003, cotée à la bourse italienne. À la tête du Groupe Piaggio, on retrouve **Roberto Colaninno**, Président et Administrateur Délégué. Le groupe est coté à la bourse italienne depuis 2006.

La gamme de produits du Groupe Piaggio comprend des scooters, des motos et des cyclomoteurs, **en cylindrées de 50 à 1 200 cc**, reportant les marques **Piaggio, Vespa, Gilera, Aprilia, Moto Guzzi, Derbi et Scarabeo**. Le groupe opère également dans le secteur du transport léger à trois et quatre roues, par le biais des gammes de véhicules utilitaires **Ape, Porter et Quargo**.

Le siège du groupe est situé à **Pontedera (Pise, Italie)** et au niveau de la production, on dénombre une série d'établissements à travers le monde :

**Pontedera (Pise)**, où sont produits les deux roues des marques Piaggio, Vespa et Gilera, les véhicules utilitaires destinés au marché européen et les moteurs des scooter et motocyclettes. **Scorzè (Venise)**, pour la production des véhicules deux roues des marques Aprilia et Scarabeo ; **Mandello del Lario (Lecco)**, pour la production des véhicules et des moteurs Moto Guzzi ; **Martorelles (Barcellona, Espagne)** pour les véhicules Derbi ; **Baramati (Inde, dans l'état de Maharashtra)**, qui se consacre à la production des véhicules utilitaires à 3 et 4 roues destinés au marché indien ; **Vinh Phuc (Vietnam)** pour la production des scooter Vespa destinés au marché local et de la zone ASEAN. Le Groupe Piaggio opère également à travers une société en joint venture en **Chine (à Foshan, dans la province du Guangdong)**, détenue à 45% par Piaggio, et par conséquent, non consolidée dans les résultats du Groupe.

Pour la production motorcycle du Groupe Piaggio, les activités sportives Racing revêtent une grande importance. Le groupe peut effectivement se vanter de détenir des marques ayant contribué à plein titre à l'histoire du motocyclisme sportif mondial.

Durant la saison sportive **2009**, le Groupe Piaggio a obtenu d'excellents résultats il a ainsi gagné plusieurs courses avec ses propres marques sportives **Aprilia, Derbi et Gilera** dans les classes 125 et 250 en "Grand Prix" et a ainsi remporté trois titres (pilote et constructeur) avec Aprilia.

Le développement de la gamme Aprilia pour le secteur des motos de grosse cylindrée et hautes performances a été marqué par le lancement de la toute **nouvelle RSV4 au championnat du monde Superbike**.

Pendant la saison **2010**, la compétitivité de l'Aprilia RSV4 et de Max Biaggi s'est transformé en une réelle **domination du Mondial WSBK**.

Le **Team Aprilia Alitalia Racing** a célébré le double titre mondial au **Championnat Mondial Superbike 2010 : Champion du monde Pilote avec Max Biaggi et Champion du Monde Constructeur**.

Il s'agit de deux nouvelles palmes prestigieuses pour Aprilia qui comptabilise ainsi 45 titres à son palmarès. Durant la saison 2010, Aprilia est devenu le Constructeur italien et européen possédant le plus de victoires dans l'histoire en "Grand Prix".

## BRAND DU GROUPE PIAGGIO

Le Groupe oeuvre dans le secteur des deux roues en réalisant de différents produits portant les marques suivantes :



La gamme s'étend des scooters aux motos super sportives, de 50 à 1200 cc de cylindrée et affiche des titres mondiaux obtenus en moins de 20 ans dans les épreuves de vitesse et cross.



La gamme comprend des scooters de 50 à 300cc de cylindrée et des motos de petite et moyenne cylindrée à la pointe de la technologie et des équipements. Derbi est synonyme de sport et performances.



La marque italienne propose des produits remarquables pour les sensations et les performances, destinés à tous ceux qui ont une moto dans le coeur et qui affrontent le jour qui vient comme un nouveau défi. Le dynamisme et le style Gilera s'adressent aux clients qui aiment les véhicules sportifs à la pointe du progrès.



Fondée en 1921, c'est une des marques de moto les plus connues au niveau mondial. Moto de grosse cylindrée ayant conquis ses titres de noblesse, elle convient aux passionnés qui recherchent une élégance classique mêlée aux innovations technologiques. Les moteurs sont bicylindrés en V à 90° avec transmission finale à cardan.



Offre des solutions de mobilité modernes, intelligentes, dans un style soigné et élégant. Innovation technologique, sécurité et respect de l'environnement se fondent pour créer des moyens accessibles et fonctionnels qui simplifient la vie.



La référence pour tous les clients qui ont besoin d'un véhicule au quotidien pour se déplacer dans un cadre professionnel et commercial. Les véhicules légers du Groupe Piaggio sont caractérisés par leurs dimensions compactes, leur charge utile élevée et leur maniabilité aisée.



Est synonyme d'élégance et de caractère ; il s'agit d'un véhicule au style intemporel, jamais banal, d'inspiration rétro, idéal pour ceux qui veulent se démarquer dans la foule des scooter modernes. Le Scarabeo est une icône pour les jeunes et le plus exclusif des scooter à grandes roues.



Expression d'un style de vie unique et original. La durée de son succès est liée à son extraordinaire patrimoine historique, symbolique et iconographique

(sources [www.piaggiogroup.com](http://www.piaggiogroup.com); [www.piaggio.com](http://www.piaggio.com))

# GUIDE DE CONSULTATION

## CHAPITRE

Chaque chapitre est composé de fiches, ainsi structurées :

## INTRODUCTION

Présentation des sujets liés au chapitre.

## PARAGRAPHE

Description et analyse détaillée des sujets traités dans le chapitre.

## ANNEXE

Fiches, modules ou appendices accompagnant les sujets traités.

### EXEMPLE DE GUIDE À LA CONSULTATION

### CHAPITRE

### INTRODUCTION

### ANNEXE



### PARAGRAPHE

# TABLE DES MATIÈRES

Dans ce manuel, on trouvera des instructions de travail liées aux différents sujets :

- 01. RELATIONS AVEC LE CLIENT**
- 02. MARKETING ET VENTE DE PIÈCES DÉTACHÉES - ACCESSOIRES**
- 03. CONDITIONS REQUISES PAR LE RÉSEAU**
- 04. SUPPORTS INFORMATIQUES**
- 05. SUPPORT TECHNIQUE HELP DESK**
- 06. CATALOGUE ÉLECTRONIQUE**
- 07. ÉQUIPEMENT**
- 08. DOCUMENTATION TECHNIQUE**
- 09. FORMATION**
- 10. PRÉLIVRAISON**
- 11. GESTION DES GARANTIES**
- 12. GESTION DES COMMANDES DE PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES**
- 13. LOGISTIQUE DES PIÈCES DÉTACHÉES ET DES ACCESSOIRES**
- 14. IDENTIFICATION VISUELLE**

## GLOSSAIRE

### APRÈS-VENTE, SERVICE

Ensemble des activités suivant la vente d'un véhicule : la prélivraison, l'entretien programmé et extraordinaire, le traitement de la garantie, les réparations et l'Assistance Technique, la gestion des pièces de rechange.

### CONCESSIONNAIRE

Activité commerciale codifiée et régulée par le contrat Piaggio & C. S.p.A. pour la vente de véhicules, pièces détachées et accessoires.

### CENTRE D'ASSISTANCE AGRÉÉ

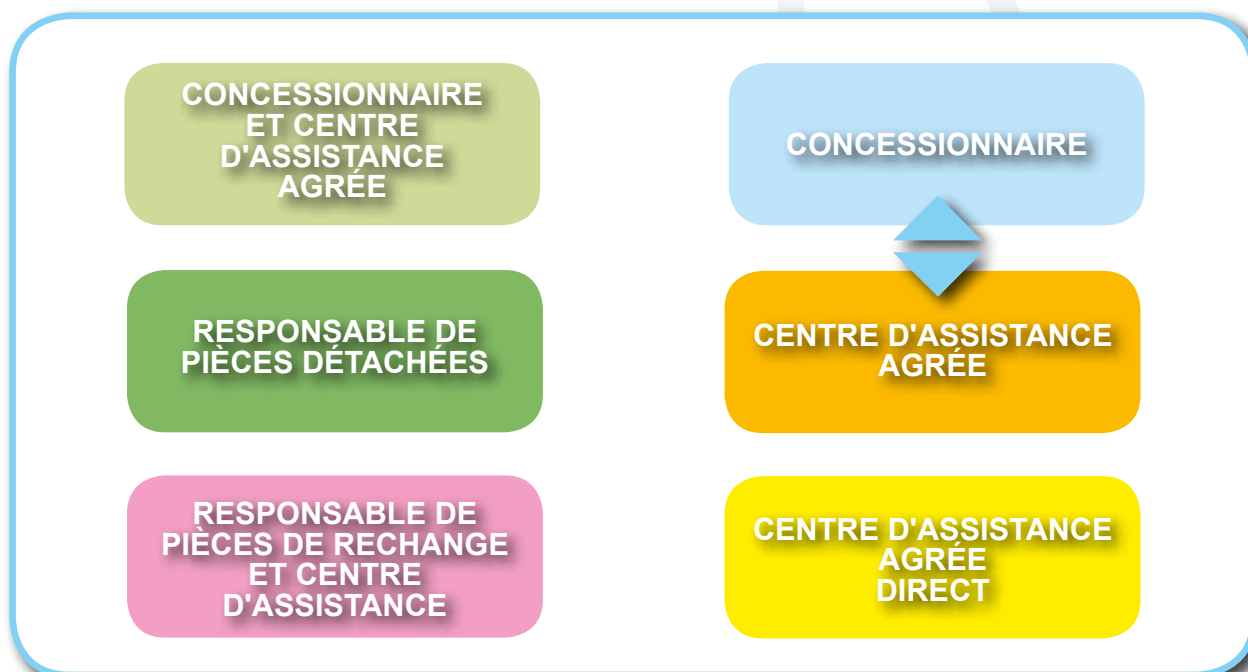
Activité commerciale codifiée et régulée par le contrat Piaggio & C. S.p.A. pour l'assistance Après-Vente, possédant des locaux et des autorisations techniques pour exercer son activité.

### DÉVELOPPEMENT RÉSEAU APRÈS-VENTE

Personnel Piaggio chargé des activités Après-Vente sur le territoire.

### RÉSEAU D'ASSISTANCE

Ensemble des Centres d'Assistance Agréés



### RÉSEAU SECONDAIRE

Ensemble des Points d'Assistance dont le Concessionnaire est le référent, codifiés et possédant les autorisations techniques mais non liés par un contrat direct avec Piaggio & C. S.p.A.







aprilia



DERBI



GILERA



MOTO GUZZI



PIAGGIO



scarabeo



Vespa

# 01

## Relations avec le Client

“Un style servant  
à faire la différence”

## INTRODUCTION

À l'intention du concessionnaire et du Centre d'Assistance Agréé,

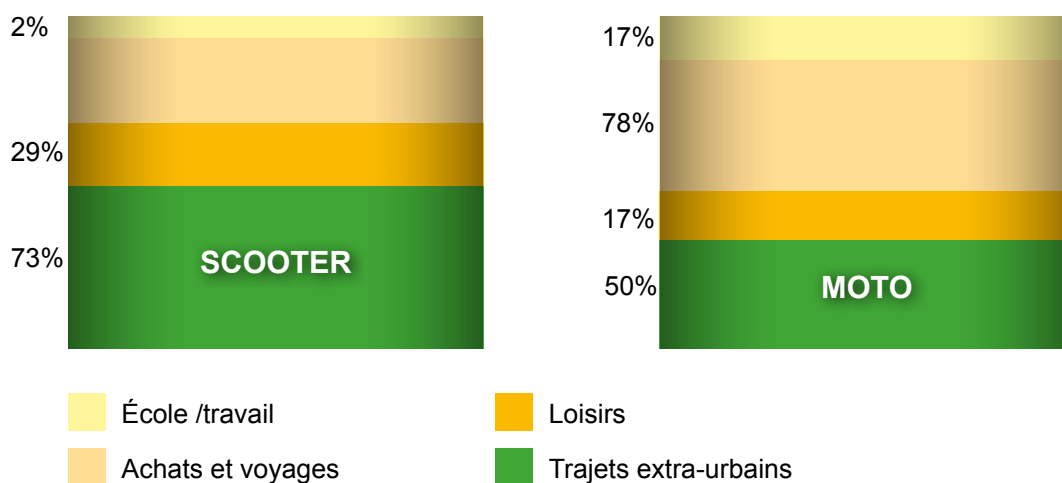
Que le scooter ou la moto soient utilisés comme moyen de transport ou comme objet de passion et loisir, il faut attirer **l'attention du Client sur les services qui permettent de "profiter"** à fond du véhicule.

***Sur le marché des deux roues, la clé permettant de conquérir un Client réside dans le produit tandis que le service Après-Vente est l'élément permettant de "construire" une relation de confiance sur le long terme.***

Notre mission consistera donc à **"Inspirer confiance au Client et gagner en crédibilité"**.

Le graphique reporté ci-dessous donne les raisons principales pour lesquelles le Client utilise le véhicule (déclaration faite au cours d'un sondage, source EMEA CSI 2005-2010).

### RAISONS PRINCIPALES D'UTILISATION



## LE SERVICE

Le professionnalisme démontré durant l'assistance, les temps d'intervention, la transparence et un coût d'entretien économique sont les facteurs qui qualifient les services Après-Vente (source EMEA CSI 2005-2010).

Le service est la valeur personnelle que le Client attribue pour les prestations reçues et il est étroitement liée à la satisfaction de ses attentes.

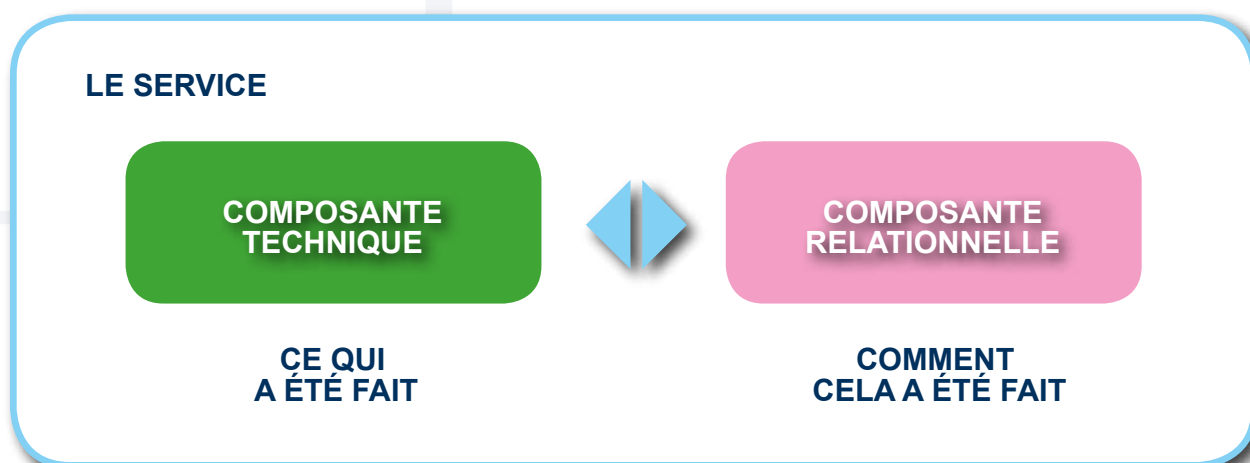
Le Service Après-Vente peut être représenté à travers deux composantes :

### • COMPOSANTE TECHNIQUE

Il s'agit du résultat du service, lié aux capacités et aux compétences professionnelles, en collaboration avec le Centre d'Assistance.

### • COMPOSANTE RELATIONNELLE

Il s'agit du comportement et de l'organisation mise en place pour gérer la prestation technique, autrement dit la façon dont est fourni le service.



Outre les capacités techniques permettant de résoudre un problème, qui font partie de la sphère du savoir faire, il faut aussi comprendre et connaître le Client (besoins et attentes), ce qui fait partie de la sphère du savoir offrir un service.

Notamment, pour comprendre les temps et les façons d'offrir le service, il est important de connaître ces aspects :

- ***La cause ou la nécessité qui ont donné lieu à la demande du Client.***
- ***La solution que je vais donner atteindra pleinement les objectifs du Client?***
- ***Comment va-t-il utiliser ce que je vais offrir ?***
- ***Est-ce que je suis au courant des conséquences de mes "éventuelles" carences ?***

## L'ORGANISATION DEVANT ENTREtenir LES RELATIONS AVEC LE CLIENT

Le succès va donc dépendre de la “**capacité d'écouter et comprendre**” les **exigences exprimées ou sous-entendus** par le Client.

Il faut donc savoir quelle est **la capacité d'écoute**, non pas d'une seule composante mais **de l'ensemble de l'organisation**.

Pour cela, il est tout d'abord indispensable de répondre franchement à quelques questions :

- Nous sommes faciles à contacter :  
est-ce que je possède un standard téléphonique efficace et une mail box pour mes clients ?
- Nous fournissons des informations rapidement ?
- Nous demandons au Client ce qu'il attend de nous ?
- Nous adoptons des traitements personnalisés ?
- Nous maintenons nos promesses concernant les remises de véhicule, les révisions et les réparations ?
- Nous établissons des standards de qualité pour nos services ?
- Nous connaissons les standards de qualité des concurrents ou des autres revendeurs ?

Chaque réponse négative devra être analysée pour en comprendre les causes et trouver la bonne solution.

La solution représentera notre offre de services :  
les temps et les moyens d'agir pour chaque activité ; elle devra être partagée par le personnel spécialisé qui sera responsable de garantir la satisfaction du Client.

## LA GESTION DU SERVICE

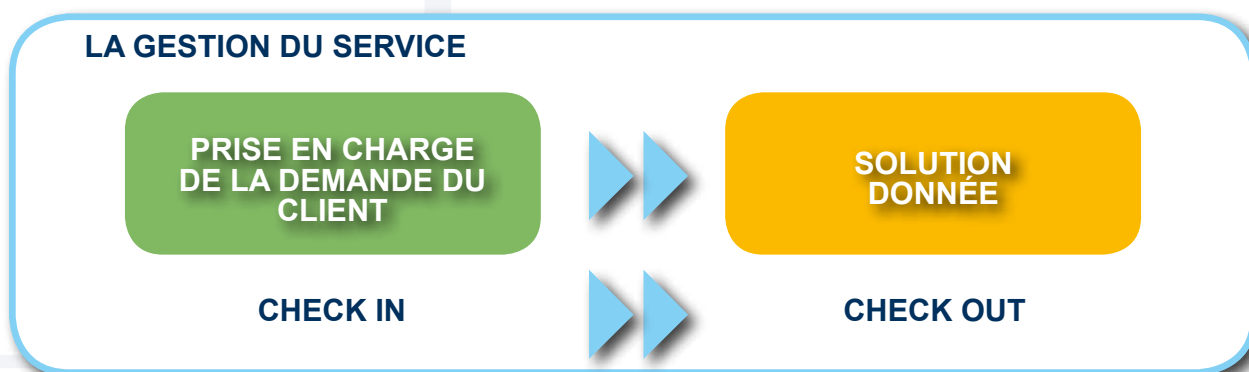
Pour les clients, un travail **professionnel et l'honnêteté dans le Centre d'Assistance** sont des qualités déterminantes ; il s'agit des **facteurs de confiance**.

À ce propos, il est important de rappeler que nous avons tous des difficultés à décrire un service reçu ; il reste généralement une impression concernant **“la capacité ou l'incapacité de résoudre les problèmes”** et **“la rapidité ou la lenteur”** du service donné.

Pour contrôler la gestion du service, il est indispensable de s'organiser en partageant les opérations en deux phases :

**le Check In**, activité de prise en charge de la demande ;

**le Check Out**, remise et communication de la solution.



### CHECK IN

Pendant la phase de prise en charge de la demande du Client, il sera fondamental de :

- **Écouter attentivement les demandes du Client.**
- **Poser des questions pour s'assurer de bien avoir compris les besoins du Client.**
- **Éclaircir les raisons de ses demandes, les temps requis, les modes de livraison, etc...**
- **Demander ce qu'il faut faire pour faciliter ou réduire le désagrément du Client.**

### CHECK OUT

Durant la phase qui consiste à rendre le véhicule, il est tout d'abord nécessaire de décrire brièvement la solution technique adoptée ; il sera également fondamental de discuter efficacement pour :

- **Vérifier que toutes les demandes du Client aient reçues une réponse/ solution.**
- **Demander le degré de satisfaction du service.**
- **Vérifier les causes des éventuels points d'insatisfaction.**
- **Transformer une critique en suggestion et/ou opportunité.**

## LA SATISFACTION CLIENT

En phase de check-in, les demandes et les exigences du Client devront être enregistrées en même temps que les données d'état civil et le moyen par lequel il veut être informé / contacté sur le service.

L'organisation et le personnel préposé se chargeront de faire coïncider les opérations à effectuer et les demandes du Client.

Pour satisfaire les exigences du Client et mesurer le niveau du service offert, le Centre d'Assistance devra rendre le véhicule en expliquant les opérations effectuées et dans le même temps, soumettre un bref questionnaire servant à mesurer le degré de satisfaction du service.

Un **“Questionnaire de satisfaction” – sur papier ou via Internet – sur lequel le Client pourra donner son opinion et des conseils de façon anonyme** pourra être mis à disposition.

(Cette méthode est efficace en cas de problème ou d'insatisfaction, afin de ne pas embarrasser le Client).

Le Groupe Piaggio questionne ses clients depuis plus de trois ans, pour leur demander leur avis sur les produits achetés ou les services utilisés, et compare les résultats obtenus avec ceux des principaux Concurrents.

Les principaux aspects faisant l'objet d'étude et de contrôles, sont les suivants :

- Les caractéristiques principales recherchées dans le produit ou les services.
- La fiabilité des produits, des Points de vente et des Centres d'Assistance.
- La satisfaction du produit et des spécificités des services de vente et d'assistance.

Elles concernent les activités du Concessionnaire: la gentillesse et la courtoisie de l'accueil, l'illustration professionnelle des caractéristiques de la gamme des produits, le respect des temps prévus et la qualité du produit rendu. Concernant l'Après-Vente, pour la révision ou la réparation : la gentillesse et la courtoisie de l'accueil, la capacité de comprendre les problèmes, la capacité d'adopter des mesures pour résoudre les problèmes.

Les résultats des questionnaires sont publiés sur les supports informatiques prévus, via web.

Les améliorations du service ont pour but de favoriser le développement de la confiance dans la marque et le concessionnaire, en créant la position **“Clients Promoteurs”, c'est à dire “des Clients qui parlent de nous de façon positive, qui conseillent nos produits, nos points de vente et nos Centres d'Assistance à leur famille et leurs amis”**.

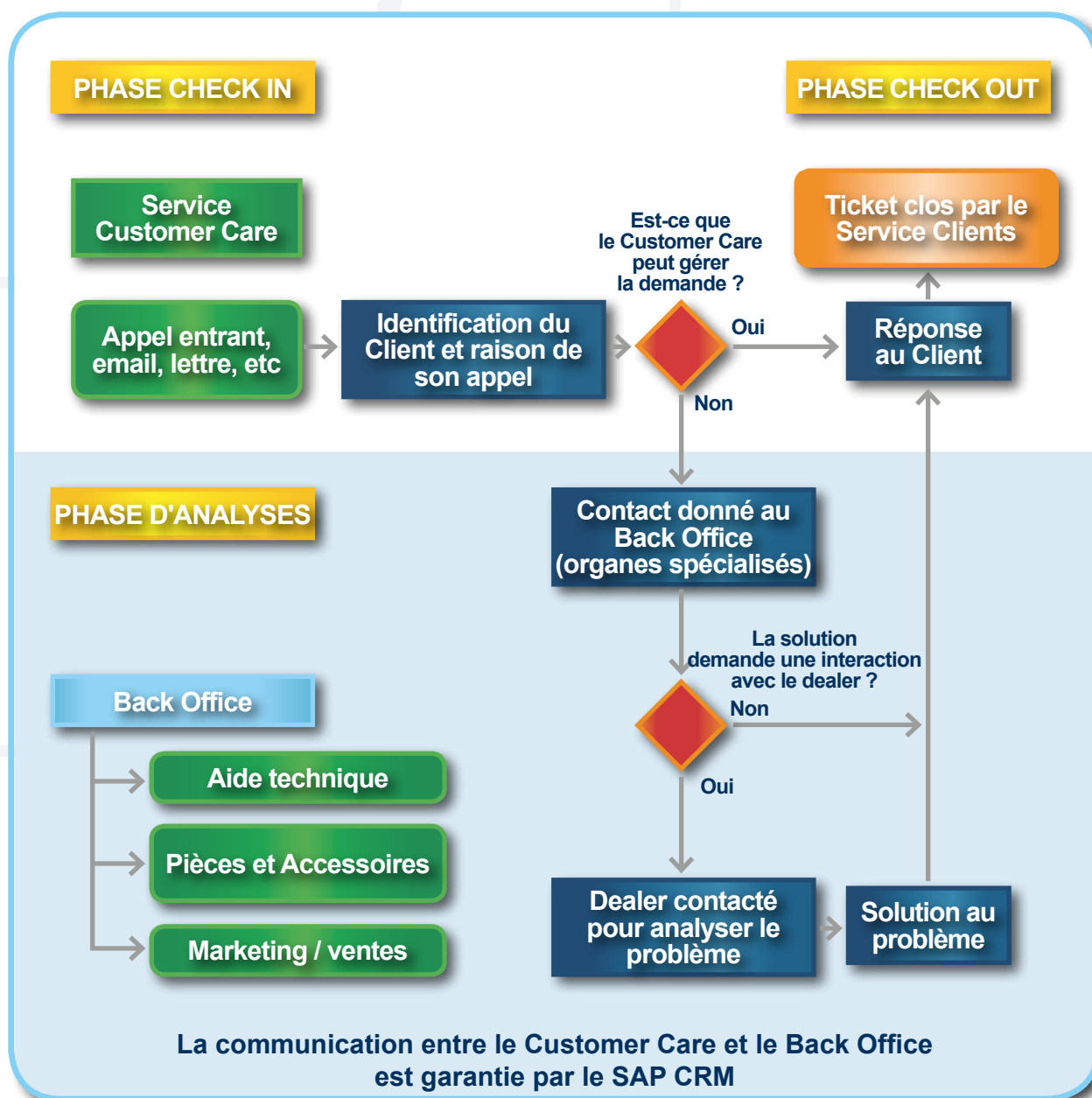
## LE SERVICE CLIENTS

Conformément aux bonnes pratiques internationales, le Groupe Piaggio possède des Numéros Verts et un "Formulaire de Contact" dédié au "Service Clients", géré à échelle internationale et figurant sur tous les sites web. Vous trouverez ci-dessous les pages du "Service Clients" figurant sur les sites dédiés au Client.





Le **Service Clients** se base lui-aussi sur le principe de **Check In** et **Check Out**. Les informations de check out sont utilisées chaque jour pour améliorer le service.



Pour garantir la satisfaction du Client final et le bon fonctionnement du procédé du Service Clients, une série de niveaux de service sont suivis, comme :

- **Answer Service Ratio (ASR)** : % d'accessibilité au service ;  
n° d'appels obtenant une réponse / total des appels entrants  
standard d'excellence 90%
- **Phone call managed (SL)** : % de réponse sous 30 sec ;  
n° de réponse sous 30 sec / total des réponses  
standard d'excellence 85%
- **One Call Solution** : % de demande obtenant une solution au premier contact ;  
n° solutions au problème / n° d'appels pour le même problème  
(3 mois roulant) standard d'excellence 90%

Quand le Client entre en contact avec le "Service Clients", il est immédiatement **"identifié"** par son **code personnel** ou le **numéro de châssis**, afin de **personnaliser le rapport** et visualiser l'historique de son dossier.

The screenshot shows the 'CRM Centre d'interaction' interface. At the top, there's a header with 'Personnaliser Centre d'aide Messages système Fin de session'. Below the header, the user 'Mr Jean Durand' is identified. The main section is titled 'Identifier compte (ID: 105247882)'. It contains a form with fields for 'Compte' (Jean Durand, Rue n° rue Magenta 71, Paris, France) and 'Véhicule' (N°ident. véh. LBMC25C0200078099, Immatriculation D883NK, Désignation ZIP 50 4T NERO 94). There are buttons for 'Confirmer', 'Détails', 'Réinitial.', and 'Dépendance'. A sidebar on the left lists various service options like 'Tickets de service', 'Traiter véhicule', etc.

La raison de son appel est ensuite approfondie :

The screenshot shows the 'Historique notes' section of the CRM interface. It displays a table of customer interactions. The table has columns for 'Posting Date', 'Channel', 'Description', 'Transaction No.', 'Priority', and 'User Status'. A red circle highlights the entry for '17.01.2011' with the description 'Mercato Italia'.

| Posting Date | Channel        | Description    | Transaction No. | Priority  | User Status |
|--------------|----------------|----------------|-----------------|-----------|-------------|
| 19.01.2011   | Interv. GGP    | Km.007875      | 2152610         | Medium    | Open        |
| 19.01.2011   | Interv. GGP    | Km.007666      | 2152606         | Medium    | Open        |
| 17.01.2011   | Telephone call | Mercato Italia | 8000290448      | Medium    | Closed BO   |
| 10.12.2010   | Interv. GGP    | Km.007450      | 1426732         | Medium    | Open        |
| 03.12.2010   | Interv. GGP    | Km.007400      | 1425292         | Medium    | Open        |
| 22.09.2009   | Telephone call | PIAGGIO        | 8000170557      | Medium    | Closed CC   |
| 21.10.2009   | Telephone call | PIAGGIO        | 8000168628      | Medium    | Closed CC   |
| 22.09.2009   | Telephone call | PIAGGIO        | 8000166517      | Medium    | Closed CC   |
| 22.09.2009   | Telephone call | PIAGGIO        | 8000163598      | Very high | Closed BO   |
| 21.10.2009   | Telephone call | PIAGGIO        | 8000161933      | Medium    | Closed CC   |

La réclamation est la représentation d'un désagrément ou de l'insatisfaction du Client. **Il est donc nécessaire que le Client puisse croire en notre capacité de gérer et résoudre ses problèmes.**

**Le Client devra “sentir” que son cas est totalement pris en charge, que les politiques commerciales et de service sont liées et claires et il devra être certain que le rapport entre le Groupe Piaggio et son Réseau d'Assistance est basé sur des critères et des standard communs.**

Le personnel préposé a en effet pour objectif de “supporter” le Réseau de Vente et d'Assistance Agréé, en partageant et en offrant un soutien dans la relation quotidienne avec le Client.

Pour les cas complexes, une décision commune et formalisée aidera à poursuivre cet objectif.

## SERVICE DE DÉPANNAGE

Le service de dépannage peut être contacté en appelant les numéros spéciaux se trouvant :

- dans le Manuel d'utilisation et d'entretien;
- dans le “Certificat d'assistance” délivré au moment de l'achat;
- sur les sites web, à la page Service Clients.





aprilia



DERBI



GILERA



MOTO GUZZI



PIAGGIO



scarabeo



Vespa

# 02

## Marketing et vente de pièces détachées accessoires

## INTRODUCTION

Ce chapitre a pour but de contribuer à la compréhension des **activités de marketing et de vente des pièces détachées et d'accessoires dans le réseau de concessionnaire**.

Dans le chapitre suivant "Conditions requises par le Réseau", nous approfondirons les profils et les activités de deux figures professionnelles importantes du Centre d'Assistance : le réceptionniste et le spécialiste des pièces détachées-accessoires.

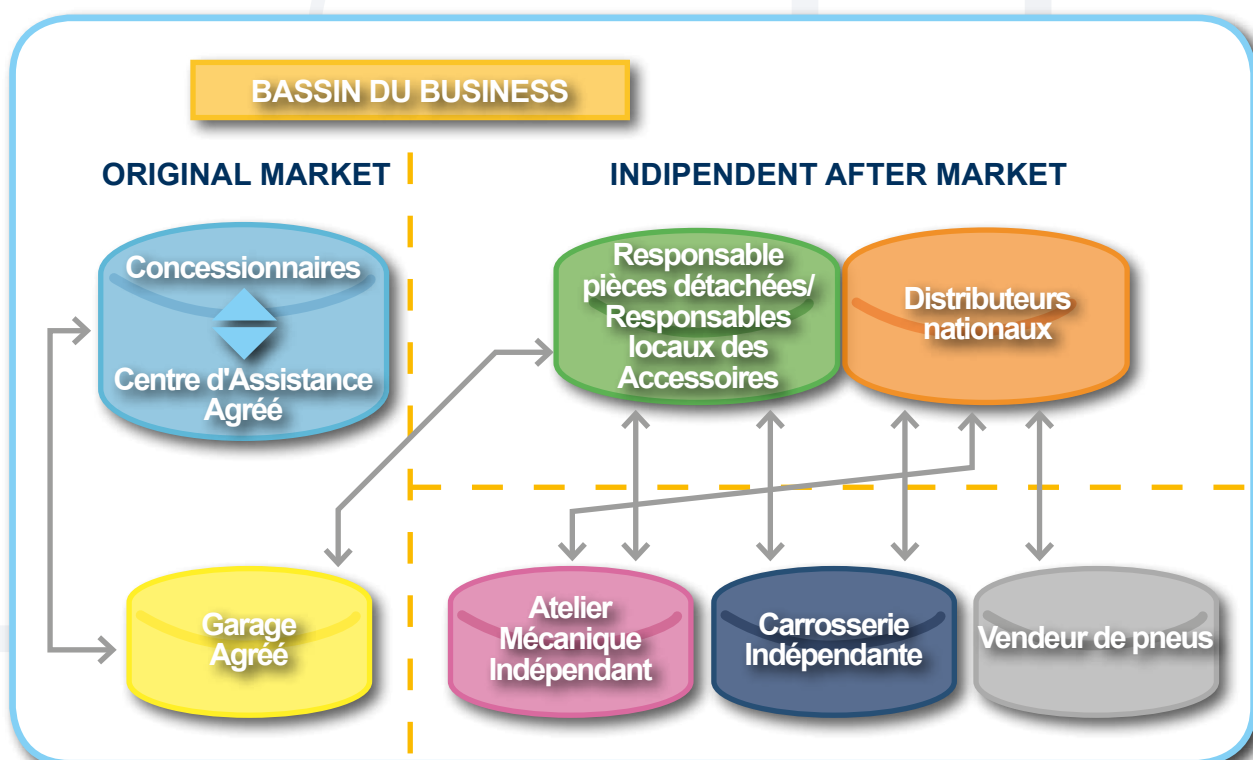
## LE MARCHE DE REFERENCE

Il est fondamental pour le Centre d'Assistance Agréé de connaître le marché de sa zone:

- Bassin utilisateurs.
- Profil Clients.
- Concurrents.

Les données concernant les utilisateurs ainsi que le cadre économique des entreprises concurrentes locales peuvent être consultées au moyen des études de secteur, élaborées par les associations de catégories - CNA -, les Chambres de Commerce et les autres Administrations locales préposées (administrations provinciales pour le secteur commercial).

Vous trouverez ci-dessous un diagramme simple pour résumer le scénario de vente et de distribution des pièces, à travers le Réseau Officiel et le Réseau Indépendant.



Le Client en possession d'un véhicule du Groupe Piaggio a déjà fait son choix ; en Après-Vente, le marché de la concurrence *n'est plus représenté par les fabricants concurrents, nationaux et internationaux*.

En effet, la concurrence est constituée l'ensemble des entreprises pouvant offrir des "produits" et des "services" "présentant une alternative aux produits et services originaux".

Dans ce cadre, il est important d'analyser les autres facteurs compétitifs de la zone :

- Prix et promotions offerts par le Réseau indépendant.
- Flexibilité et service de livraison des distributeurs indépendants.
- Pressions publicitaires.
- Emplacement dans des zones de plus grande affluence d'utilisateurs.

## LE CLIENT DU CENTRE D'ASSISTANCE

Dans le chapitre précédent, nous avons présenté le Client en tant qu'interlocuteur principal, source de satisfaction professionnelle et de satisfaction économique.

Nous vous rappelons que ***"le Client qui amène son véhicule dans un Centre d'Assistance Agréé pour les entretiens, les mises à jour et les réparations est source de vie et d'existence du Concessionnaire"***.

*"Conserver l'ensemble des clients qui s'adressent au Centre et augmenter la fréquentation des Clients vers la structure"* permettra d'atteindre les objectifs de l'entrepreneur pour obtenir un très bon chiffre d'affaire et d'excellents profits.

Offrir une zone de réception accueillante et lumineuse, posséder une **base de données Clients** est une méthode de travail.

L'archivage des données du Client et du véhicule sur le gestionnaire du garage :

- **données état civil et données d'immatriculation du véhicule;**
- **Km et notes sur le fonctionnement du véhicule;**
- **historique des révisions et interventions.**

permettront, suite à la signature du document informatif sur la "Confidentialité", de contacter périodiquement le Client pour les initiatives commerciales Après-Vente.

## L'OFFRE

L'offre est l'ensemble des activités produites par le Centre d'Assistance, en fonction de son personnel technique, de ses compétences et de sa structure.

L'offre classique du Centre est la suivante:

- Entretien programmé = révisions.
- Réparations générales.
- Traitement de la garantie.

Vu les nouvelles exigences du Client, le Centre d'Assistance subit et subira encore une réelle évolution dans les années à venir, en termes d'organisation et de distribution, passant du simple atelier mécanique au **Centre de Services**.



Dans le paragraphe "Leviers de Marketing", nous nous arrêterons un instant sur les sujets ci-dessous, qui peuvent constituer une différence pour le Client final :

- **Vente des pièce de rechange, lubrifiants, accessoires.**
- **Services à valeur ajoutée.**

## LES LEVIERS DE MARKETING

En plus des activités classiques exécutées par un Centre d'Assistance moderne pour devenir un **Centre de Services**, le fait de proposer une offre technique plus ample permettra de se distinguer ultérieurement :

- Diagnostic sur les systèmes d'injection et relâchement de la fiche de diagnostic.
- Remplacement des pneus et équilibrage.
- Contrôles périodiques - Check up - .
- Forfait révisions.
- Entretien des véhicules d'entreprise (mini flotte).
- Réparations en convention avec des compagnies d'assurance.
- Préparation de la révision périodique.
- Centre de révision.
- Restauration de véhicules d'époque.

### SERVICES

Dans le but d'obtenir une satisfaction globale, il est fondamental de pouvoir offrir des services supplémentaires. En voici quelques exemples pratiques:

- Promotions sur pièces détachées et entretiens en basse saison.
- Promotions sur les accessoires.
- Réservation en ligne sur le site web en y associant une promotion.
- Flexibilité des horaires de remise et retrait du véhicule.
- Véhicule de remplacement pendant la période de réparation.
- Centre de location de véhicules deux roues.
- Atelier mobile pour le service de dépannage.
- Lavage du véhicule ou distribution de gadget à la remise du véhicule.
- Étiquette adhésive pour l'entretien programmé.
- Envoi d'une lettre personnalisée pour rappeler la date de révision.

### TRANSPARENCE

La transparence est également un levier d'action marketing pour le Client habitué à recevoir des informations claires et détaillées:

- Formulation du devis.
- Information sur les modifications apportées au devis communiquée à temps au Client.
- Rendez-vous, prise en charge et remise du véhicule à travers le gestionnaire du garage.

## **PACKAGE SERVICE**

Afin de promouvoir les visites des clients, le Centre d'Assistance pourra organiser des opérations commerciales à travers les **“Packages Service”**, également appelés **“Forfait”**, durant la basse saison.

Les “Packages Service” consistent à **proposer des pièces à des prix avantageux**, regroupés en gammes de produits (ex. Cyclomoteur 50cc, Scooter 125-200cc, Scooter >200cc ), indépendamment du modèle et de la marque.

Exemples de forfait :

- “Plaquettes de frein” ou bien “Plaquettes et disques de frein”.
- “Fast & Full - révision complète.
- “Fast & Fit - révision rapide.
- “Check up” - contrôles et mise au point du véhicule.

## **COMMUNICATION EFFICACE**

Pour promouvoir des initiatives commerciales d'Après-Vente efficaces, il faut dans tous les cas utiliser des systèmes de communication à la fois traditionnels et de dernière génération, **ces derniers étant orientés vers le web**.

La présence de vos initiatives sur les “media”, associée au support d'image de la marque, vous permettra d'acheminer des clients et de renforcer la visibilité de votre entreprise.

Les activités pourront être proposées sur :

- les journaux et la presse locale;
- les prospectus et les affiches;
- les radio locales;
- les écrans ou colonnes des centres commerciaux.

## PARTICIPATION D'ÉVÉNEMENTS

La participation aux rendez-vous et aux “activités du club” renforce la visibilité du Centre et pourra aussi être une occasion de développer le business.

Organiser ou simplement être présent à un stand lors de manifestations, de foires ou autres événements peut être une opportunité de dialoguer avec vos clients dans un cadre différent, afin d'offrir :

- des conseils pratiques;
- “Fast & Fit” - des interventions simples;
- une invitation pour de futures interventions dans votre centre;

en plus :

- vente de pièces détachées vintage;
- vente de vêtements techniques,
- vente d'accessoires,
- vente de merchandising.

Enfin, le sponsor d'événements locaux importants ou de manifestations sportives est une dernière façon de renforcer votre visibilité sur le territoire et un véhicule de communication.

## LES PIÈCES DE RECHANGE D'ORIGINE

En vous présentant, il ne faut pas oublier de rappeler au Client que le Centre d'Assistance utilise des **“pièces détachées et des accessoires d'origine”** reconnaissables à leur emballage officiel.



Un entretien effectué avec des **“pièces d'origine”**, pièces étudiées et testées par le bureau d'étude du Groupe Piaggio, permet d'obtenir un **“résultat fiable et sûr”**.

## PIÈCES VINTAGE D'ORIGINE

Le Groupe Piaggio réserve un catalogue spécial de pièces de rechange au monde des collectionneurs et aux restaurateurs de modèles d'époque Vespa.

L'ensemble des pièces d'origine "Vespa Vintage" est composé de pièces principales servant à restaurer et faire fonctionner le véhicule.

L'application est destinée aux principaux modèles Vespa produits des années '40 aux années '80.



Il est important de rappeler au Client que **l'utilisation de pièces détachées originales "Vespa Vintage" pour la restauration**, fournies par le Centre d'Assistance Agréé, **renforcera l'authenticité du véhicule**.

## LES ACCESSOIRES D'ORIGINE

Pour la vente des **"accessoires d'origine"** il est important de réserver une aire d'exposition à l'intérieur des locaux, où les produits seront visibles et tangibles.

### AIRE D'EXPOSITION

Pour donner envie au Client d'acheter des vêtements sportifs ou techniques, des casques et des accessoires, l'espace doit être lumineux, attrayant, offrir une grande visibilité, où le Client pourra toucher, essayer, porter et recevoir des conseils utiles sur les produits exposés.

### PRODUITS EXPOSÉS DANS LA ZONE DE RECEPTION

Les accessoires plus techniques ou liés au véhicule comme les top cases, les porte-bagages, les tabliers, les couvre-jambes, les pare-brises et les échappements **exposés dans la zone de réception** du Centre d'Assistance pourront susciter l'intérêt du Client au moment de la remise ou du retrait du véhicule et le décider à actualiser ou remplacer son accessoire usé.

## LES TECHNIQUES DE VENTE

On distingue deux types de vente:

- la vente orientée vers le produit
- la vente orientée vers le service / Client

Dans le premier cas, la vente et le vendeur sont exclusivement focalisés sur le produit à vendre, sur ses caractéristiques. Il s'agit par conséquent d'une présentation au Client.

Dans ce cas, la valeur du conseil du vendeur est limitée ; on n'est pas en présence d'un vendeur qui vend mais d'un Client qui achète.

Dans le deuxième cas, le vendeur agit comme conseiller du Client : il rassemble des informations sur ce dernier, sur son activité professionnelle et cherche à déterminer ses besoins en lui présentant une offre de produits correspondant à ses exigences.

Il faut naturellement connaître l'offre des produits sur le bout des doigts, se focaliser sur les besoins réels du Client, lui présenter les avantages du produit et les solutions qui s'adaptent au mieux à ses exigences.

## VENTE DES PIÈCES DE RECHANGE AUX AGENTS

Un Centre d'Assistance moderne, avec une capacité de stock et qui est associé à un réseau secondaire, sera intéressé d'exercer une vente active à ses agents.

La gestion déléguée des Points d'Assistance devrait normalement responsabiliser l'entrepreneur et le pousser à exercer une activité au service des structures décentralisées.

Les agents ont une exigence quotidienne d'approvisionnement rapide et de réception de pièces de rechange pour les réparations en cours.

La liste des besoins, l'achat et le contrôle des composants par le personnel technique de l'agent ne peut actuellement pas être effectuée par le seul concessionnaire.

Le temps consacré à l'approvisionnement de la pièce de rechange au banc est en effet trop coûteuse et désavantage les activités techniques de l'atelier.

Ceci se traduit pour le concessionnaire par la recherche d'une organisation de distribution avec des livraisons programmées et répétées.

Cette activité est nécessaire pour fidéliser les agents à un service constant, sans qu'ils soient attirés par les visites de la distribution indépendante.

Dans ce sens, le concessionnaire moderne aura l'opportunité de proposer immédiatement les promotions périodiquement offertes par le Groupe Piaggio à son propre Réseau De Vente, en le fidélisant à employer des pièces détachées d'origine.

## LA RENTABILITÉ DE L'APRÈS-VENTE

En simplifiant les comptes d'un Centre d'Assistance, on obtient :

**CHIFFRE D'AFFAIRE – TOTAL DES COÛTS – FRAIS GÉNÉRAUX = BÉNÉFICES**

### CHIFFRE D'AFFAIRE :

Les recettes d'une structure d'Assistance Technique sont étroitement liées à la longévité du véhicule.

Plus on prend soin du véhicule, plus les visites des clients seront nombreuses, plus le nombre de clients augmentera et plus la rémunération du concessionnaire sera élevée.

### TOTAL DES COÛTS :

Achat des pièces de rechange, matériaux soumis à usure, lubrifiants, accessoires.

Limiter les coûts à l'intérieur d'un cadre défini impose de gérer rigoureusement les achats, en exploitant les promotions périodiques offertes par le Groupe Piaggio, de gérer scrupuleusement le magasin avec une bonne rotation des stocks.

### FRAIS GÉNÉRAUX :

Salaires, cotisations, assurances, frais d'énergie.

Dans ce cadre, il faudra réduire les temps morts et renforcer l'efficacité du personnel technique.



03

# Conditions requises par le Réseau

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

Appartenir au **Réseau d'Assistance** du Groupe Piaggio signifie avoir une entreprise répondant à toutes les **conditions requises** pour travailler selon des techniques et avec une organisation qui **satisfont les attentes du Client**.

**La structure, les compétences, l'équipement, le professionnalisme et la transparence** sont des qualités nécessaires pour atteindre les objectifs, tout en partageant l'éthique professionnelle et les principes de la maison mère sur le territoire. Le Groupe Piaggio a l'intention de mettre ses instruments, ses projets et ses méthodes à disposition des Concessionnaires / Centres d'Assistance Agréés pour :

**“Valoriser le Réseau d'Assistance et le placer à un haut niveau de qualité sur le marché”**

Vous trouverez ci-dessous le tableau récapitulatif des instruments mis à disposition pour les Centres d'Assistance Agréés afin d'affronter le marché, avec les chapitres correspondant aux sujets traités.

| COMPÉTENCE             | OUTILS                                                    |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Capacité de diagnostic | Supports informatiques<br>Support technique HelpDesk      |
| Capacité à réparer     | Formation technique :<br>Formation sur site et E-learning |

| FIABILITÉ                                            | OUTILS                               |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Entretiens et réparations efficaces                  | Structures et équipements techniques |
| Visibilité et sens d'appartenance au Réseau Officiel | Enseignes coordonnées                |

| CERTITUDE                                                             | OUTILS                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Traitement de la garantie                                             | Autorisations techniques                    |
| Pièces détachées d'origine, tableaux des temps, taux de main-d'oeuvre | Catalogue électronique<br>panneaux spéciaux |

| TRANSPARENCE                                 | OUTILS                       |
|----------------------------------------------|------------------------------|
| Professionnalisme et courtoisie              | Communication vers le Client |
| Devis et documentation légale                | Gestionnaire d'atelier       |
| Mise en évidence de services supplémentaires | Panneaux spéciaux            |

## LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU APRÈS-VENTE

Le développement du Réseau Après-Vente est l'ensemble des activités destinées à soutenir les Centres d'Assistance Agréés dans leur travail afin d'obtenir la satisfaction du Client final.

Grâce à son **personnel chargé du Développement du Réseau Après-Vente**, le Groupe Piaggio évalue le travail et la structure des concessionnaires sur le territoire. Les améliorations à mettre en place, planifiées par les deux parties, sont définies dans la **Fiche Diagnostic du Dealer**.

Au cours des visites du personnel Piaggio, on pourra discuter des domaines à améliorer et éventuellement adopter des actions correctives/ préventives.

Le but suivi est toujours de renforcer les principes de base introduits, pour obtenir la satisfaction du Client commun :

- *Compétence*
- *Fiabilité*
- *Certitude*
- *Transparence*

## LE CONTRAT

Les activités Après-Vente sont réglementées par le “Contrat du Centre d'Assistance Agréé”, signé par les différentes parties.

Le contrat fait partie intégrante des conditions requises pour appartenir au Réseau d'Assistance Officiel.

## LES COMPÉTENCES

Le personnel du Centre d'Assistance Agréé doit suivre un parcours technique de formation, que ce soit à travers des cours de formation on-line ou des formations techniques organisées au siège du Groupe Piaggio ou dans des sièges externes (décentralisés), afin d'assurer la compétence maximale dans la gestion de l'entreprise. Un catalogue des cours de formation technique est mis à disposition par le Groupe Piaggio. On en trouvera une description détaillée au chapitre correspondant dans ce manuel.

**Les compétences techniques sont une condition fondamentale pour obtenir les “Autorisations Techniques”.**

Le personnel du Développement du Réseau vérifiera la participation effective aux formations techniques et l'obtention des autorisations.

## LA FIABILITÉ

Le Centre d'Assistance Agréé répond aux "Conditions du Réseau" en termes de structure, d'organisation, d'équipement général et spécialisé.

L'appartenance au Réseau est mis en valeur par des enseignes conformes aux couleurs du groupe et par le port de vêtements techniques, dont on trouvera une description dans les catalogues de ce manuel.

## LA CERTITUDE

Les Centres d'Assistance Agréés s'efforcent de maintenir le niveau des **autorisations techniques obtenues** en fonction de leur structure, de leur équipement spécifique, des cours de formation proposés et des supports informatiques.

Ces autorisations permettent d'effectuer le **traitement de la garantie, qui couvre le Client final**.

Le concessionnaire s'engage à effectuer les réparations sous garantie en **utilisant des pièces de rechange** et des **accessoires originaux** de façon à garantir la conformité et le bon fonctionnement du produit traité.

## LA TRANSPARENCE

La **transparence et le sérieux du Centre d'Assistance** doivent être mis en évidence par l'exposition du **tarif horaire de la main-d'oeuvre**, ainsi que des horaires d'ouverture et de fermeture journalière.

Si le Client le demande, le Centre d'Assistance **doit pouvoir établir des devis** clairs et détaillés, élaborés de préférence depuis le gestionnaire d'atelier.

Si le devis doit subir des changements, le centre doit en informer le Client dans les temps voulus et recevoir sa confirmation pour continuer les travaux.

À la fin du travail, le Client doit recevoir une **facture**, comprenant les **références** et les descriptions des **pièces de rechange utilisées**, ainsi que **le temps** impliqué et **la main-d'oeuvre totale**.

Le Centre d'Assistance est chargé de souligner l'importance **fondamentale** de cette **facture** pour **conserver les conditions de la garantie légale**, comme prévu par la loi en vigueur.

## LA STRUCTURE

La structure et les espaces consacrés aux activités de l'Après-Vente doivent être cohérentes avec le volume d'affaire et les activités de l'Assistance Technique.

Vous trouverez quelques conseils ci-dessous afin de présenter au Client un cadre de travail qui reflète :

- *Sécurité*
- *Efficacité*
- *Ordre et le Professionnalisme.*

## INSTALLATION ET AGREMENTS

Le Centre d'Assistance Agréé doit forcément posséder des agréments et des installations conformes aux normes en vigueur.

Le personnel qui travaille dans le centre est embauché conformément aux standards prévus par les contrats de travail nationaux.

## PROCESSUS D'ÉLIMINATION DES DECHETS

Le Centre d'Assistance Agréé doit respecter l'environnement, trier et éliminer les déchets de rebut selon les normes en vigueur.

## LE PERSONNEL TECHNIQUE

Selon son volume d'affaire et ses activités liées au service Après-Vente, le Centre d'Assistance doit posséder un nombre adéquat de techniciens, exécutant les réparations de façon autonome et faisant preuve de professionnalisme dans la gestion des rapports avec le Client.

Le personnel de Développement du Réseau peut indiquer et suggérer des améliorations dans ce sens.

## L'ORDINATEUR

Pour travailler de façon autonome et professionnelle, il faut agencer un poste de travail muni d'un Ordinateur actuel, connecté à un réseau Internet moderne, capable de remplir les conditions requises par l'outil de diagnostic.

## L'ÉCLAIRAGE

Un éclairage efficace est déterminant pour améliorer les conditions de travail et donne une sensation d'ouverture, de bien-être au Client.

Il est conseillé de :

- disposer les points lumineux de façon directe sur les véhicules sur lesquels on travaille;
- d'utiliser des lampes mobiles aux normes pour intervenir sur les points critiques au cours des réparations.

L'intensité de la lumière dans l'atelier de réparation doit être égale à 500 lux (mesurée à la hauteur de travail) et l'intensité de la lumière dans les couloirs égale à au moins 200 lux à une hauteur de 1,50 m et, dans tous les cas, toutes les deux doivent respecter la norme UNI 10.380 – Éclairage d'intérieurs – Valeurs d'éclairage recommandées.

En phase de conception d'un nouvel atelier, il vaut mieux exploiter la lumière naturelle afin de rationaliser la consommation d'énergie.

## PLAN INTERNE

Chaque atelier possède ses propres caractéristiques, en fonction des espaces internes disponibles, de l'emplacement, du contexte urbain.

Pour définir les standard de ses revendeurs, le groupe Piaggio a tenté d'identifier et de suggérer les éléments fondamentaux qui doivent caractériser un Centre d'Assistance Agréé.

On a aussi opéré des distinctions en fonction de l'espace physiquement disponible et du personnel. On peut introduire le concept des trois niveaux d'atelier : **Petit, Moyen, Grand.**

| ZONES          |                   |                           |                         | PERSONNES   |                |                |
|----------------|-------------------|---------------------------|-------------------------|-------------|----------------|----------------|
| Type d'atelier | Réparation mq (*) | Nbre de postes de travail | dont élévateurs compris | Mécaniciens | Réceptionniste | Chef d'atelier |
| Petit          | 54                | 3                         | 2                       | 1           | 0,5            | 0,5            |
| Moyen          | 90                | 5                         | 3                       | 3           | 0,5            | 0,5            |
| Grand          | 130               | 7                         | 5                       | 5           | 1              | 1              |

(\*) dimensions valables si l'atelier ne s'occupe que de scooter ou que de motos. Si l'atelier s'occupe à la fois de scooter et de motos, il est conseillé de prévoir au moins 18 mq (un poste de travail) supplémentaires pour la réparation des motos.

Une ligne directrice pour obtenir un atelier de bon niveau en termes **d'organisation et d'efficacité**, est de délimiter les différentes **zones de travail** de façon visible, en fonction des véhicules à deux roues traités, et d'y disposer l'outillage générique et spécifique correspondant.

**Les zones de travail** se distinguent par des panneaux spécifiques, des écriteaux visibles qui facilitent le parcours du Client à l'intérieur des locaux de l'Après-Vente. Les indications pourront être accompagnées de flèches de couleur.

Les zones de travail situées dans le centre d'assistance, déterminées et traitées dans le paragraphe, sont :

- la zone d'attente des Clients;
- la réception;
- la zone des réparations;
- le parking des véhicules;
- la zone des pièces détachées.

Pour fournir des informations plus complètes, nous donnons ci-dessous quelques suggestions pour diviser les espaces.

Pour être conforme à la loi, ne pas oublier de prévoir un espace pour le "Local à poubelles".

Pour les informations concernant le caractère esthétique, veuillez consulter le chapitre 14 "Identification visuelle".

| TYPE  | ATTENTE CLIENT                 | RÉCEPTION<br>Mq | ZONE DE RÉPARATION   |                        | PARKING<br>VÉHICULES<br>IN – OUT<br>Mq | MAGASIN DES<br>PIÈCES DÉTACHÉES<br>Mq |
|-------|--------------------------------|-----------------|----------------------|------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|
|       |                                |                 | RÉPARATION<br>Mq (*) | LAVAGE<br>VÉHICULES Mq |                                        |                                       |
| Petit | pas de suggestions disponibles | 2               | 54                   | 5                      | 5                                      | 10                                    |
| Moyen |                                | 3               | 90                   | 5                      | 15                                     | 23                                    |
| Grand |                                | 6               | 130                  | 5                      | 25                                     | 40                                    |

## LA RECEPTION

La réception représente le premier contact avec le Client ; suivent la prise en charge, la réparation et la remise du véhicule.

Le Client accède à la zone délimitée ou du bureau, toutes deux indiquées par un panneau : l'endroit est accueillant, lumineux, agréable.

## LA RECEPTION LE POINT DE RÉPÈRE POUR LE CLIENT

Le premier contact du Client avec la Concession a lieu pour venir retirer le nouveau véhicule. Ensuite, le service sera délivré en fonction des rendez-vous donnés pour l'entretien courant et extraordinaire du véhicule.

Le **réceptionniste** ou le "*chef d'atelier*" a pour mission d'aider le Client, comme un **conseiller technique** et il doit répondre aux questions avec professionnalisme.

Le réceptionniste doit posséder les outils nécessaires pour effectuer son travail et aider le Client, en toute autonomie.

- Créer une aire de réception accueillante, lumineuse et agréable.
- Indiquer la zone par le panneau "réception".
- Disposer un bureau pour accueillir les demandes du Client.
- Archiver les données du Client et du véhicule sur le gestionnaire de l'atelier.
- Faire signer le document informatif sur la "Confidentialité".
- Contrôles préliminaires : nombre Km, fonctionnalité du véhicule, dommages externes.
- Donner les informations au Client concernant les conditions de garantie.
- Formulation du devis.
- Informer le Client à temps des modifications apportées au devis.
- Rendez-vous, prise en charge et remise du véhicule à travers le gestionnaire de l'atelier.
- Remplir l'"ordre de réparation ou O.R." et les données d'identification du véhicule.

En plus des outils de communication classiques comme le téléphone, le télécopieur et l'imprimante, l'Ordinateur connecté à Internet est un outil fondamental ; il permettra d'accéder directement au Portail Service. Enfin, le centre devra se charger de :

- Informer le Client sur l'évolution de la réparation.
- Noter les matériaux et les temps employés sur l'"O.R."
- Essayer le véhicule après avoir terminé la réparation.
- Rendre le véhicule en fournissant toutes les explications.

## SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Une fois le véhicule acheté, le Client devra être bien informé des rendez-vous pour l'entretien programmé : la première révision et les suivantes.

À ces occasions, le Centre d'Assistance devra démontrer son professionnalisme et saisir l'occasion pour agir selon les leviers de marketing, de façon à **fidéliser le Client sur long terme**.

Dans le but d'obtenir une satisfaction globale, il est fondamental de pouvoir offrir des services supplémentaires. En voici quelques exemples pratiques :

- Promotions sur les entretiens en basse saison.
- Promotions sur les pièces détachées et les accessoires.
- Offre de véhicules de remplacement pendant le temps de la réparation.
- Lavage du véhicule au moment de le rendre.
- Étiquette adhésive pour l'entretien programmé.
- Envoi d'une lettre personnalisée pour rappeler la date de révision.
- Réservation en ligne.
- Flexibilité des horaires de remise et retrait du véhicule.
- Distribution de gadgets simples à la remise du véhicule.

## ZONE DE RÉPARATION

La zone consacrée à la réparation est **la zone purement technique, uniquement destinée aux personnes qualifiées**.

Elle doit être correctement démarquée des autres zones, de façon à ce que le Client ne pénètre pas dans cette zone de travail.

Délimiter cette zone de réparation des lignes au sol, faire une démarcation physique en contraste avec les couleurs utilisées par la marque. Les couleurs utilisées sont généralement le blanc et le jaune.

La ligne de démarcation définit une zone de danger due à l'éventuelle chute d'objets de l'élèveur. La distance de la ligne, à partir de l'empreinte au sol de l'élèveur, doit mesurer environ 30/40 cm le long de tout le périmètre.

Les dimensions du poste de travail varient en fonction des véhicules à deux roues traités :

**Véhicules de petites/moyennes dimensions**, qu'il s'agisse de scooter ou de moto.

**Véhicules de grandes dimensions**, moto ou maxi moto.

Il faudra également considérer les dimensions de toute la zone destinée à l'Après-Vente, en fonction des entrées et des sorties, de façon à exploiter au mieux l'espace disponible.

## **ZONE DE RÉPARATION PAR TYPE D'INTERVENTION**

Il faut distinguer trois catégories d'opération dans l'atelier, selon le type d'intervention à effectuer :

- l'entretien et la réparation du véhicule entièrement monté;
- la réparation avec dépose du moteur;
- la dépose du moteur complet.

Le premier type d'intervention nécessite une aire équipée du matériel nécessaire pour procéder rapidement. Cette intervention ne demande pas un arrêt prolongé à l'atelier.

## **ZONE DE LAVAGE DES PIÈCES MÉCANIQUES**

Un atelier moderne effectue le lavage, quand c'est utile, du moteur démonté et de tous ses composants

Le Centre d'Assistance doit préparer une cuve pour laver les pièces mécaniques. L'équipement doit être conforme aux normes en vigueur en matière d'élimination des liquides usagés.

## **ZONE DE LAVAGE DU VÉHICULE**

Avant de commencer la réparation, il faut laver le véhicule afin d'améliorer le rendement de l'opération.

Redonner le véhicule propre au Client, pour donner une valeur ajoutée au travail, ce qui sera apprécié et reconnu.

Un Centre d'Assistance moderne **soigne le véhicule du Client, de façon à fidéliser ce dernier.**

La zone équipée pour le lavage, conçue pour filtrer les résidus à travers des canalisations et des grilles, doit être séparée de la zone de réparation.

Elle sera également située hors de la portée des engins et des installations électriques, dont la sûreté devra dans tous les cas être assurée.

## ZONE DE PARKING DES VÉHICULES

Le réceptionniste a le rôle de garer le véhicule avant que le personnel technique puisse procéder à la réparation.

La **zone de parking** est délimitée par des panneaux et des signalements au sol ; de plus, elle n'est pas **prévue pour les véhicules démontés et/ou en phase de travail**.

Cette zone est également prévue pour le véhicule après sa réparation en attendant d'être rendu au Client.

## ZONE DES PIÈCES DÉTACHÉES

Le Client moderne désire dialoguer avec le Centre d'Assistance pour acheter les pièces de rechange et les accessoires.

Afin de développer ce business et satisfaire les exigences du Client, la structure pourra donc destiner une zone spéciale à cette activité.

La valeur ajoutée sera l'exposition d'accessoires pouvant facilement être essayés.

## OUTILLAGE

L'utilisation d'outillages techniques génériques et spécialisés est un élément supplémentaire pour souligner le professionnalisme et la fiabilité du centre.

**L'équipement spécifique est une condition requise pour obtenir les "Autorisations Techniques".**

Dans ce but, un catalogue des équipements a été créé, qui peut être consulté dans ce manuel, au chapitre correspondant.

## AUTORISATIONS

Les autorisations techniques sont des attributions spéciales qui permettent au Centre d'Assistance de travailler de façon autonome, en utilisant les moyens mis à disposition par le service Après-Vente.

Les autorisations sont délivrées au Centre d'Assistance à la fin du parcours de formation et après avoir acheté l'équipement spécifique permettant d'intervenir sur certains types de véhicules.

Le personnel du Développement du Réseau est responsable de la surveillance et du maintien des conditions requises.

**Plus spécifiquement, les autorisations permettent d'intervenir sur les véhicules couverts par la garantie légale et de demander le remboursement au constructeur.**

Chaque autorisation technique permet de traiter la garantie pour une typologie de véhicules et les différentes catégories sont indépendantes.

Les autorisations techniques actuelles sont divisées en différentes marques de la façon suivante :

| APRILIA  | DERBI | PIAGGIO     | MOTO GUZZI |
|----------|-------|-------------|------------|
| Scooter  | Derbi | Carburateur | Moto       |
| Moto     |       | Injection   |            |
| Off Road |       | MP3         |            |
| RSV4     |       | GP800       |            |
|          |       | MP3 Hybride |            |

## DIAGNOSTIC CONCESSIONNAIRE

Durant ses visites au Centre d'Assistance Agréé, le personnel de Développement du Réseau doit discuter avec les responsables des thématiques liées aux activités d'après-vente et faire remplir une **Fiche Diagnostic**.

La "Fiche diagnostic" mesure la gestion de la Clientèle, le niveau de la structure, le degré de compétence, la gestion des frais de garantie, en donnant un résultat aux différents paramètres.

Ce document donne lieu à une planification des actions préventives et des améliorations pour que le Centre d'Assistance s'implique à toujours satisfaire le Client.

L'ensemble des "Fiches diagnostic" donne lieu à un relevé de points c'est à dire un classement des performances des Centres d'Assistance Agréés du Réseau Officiel et définir le taux de remboursement en Garantie entre autres.

## CONCESSIONNAIRES AVEC RÉSEAU D'ASSISTANCE

Les Concessionnaires sont chargés de **surveiller l'efficacité de leur Réseau d'Assistance** ; ce dernier doit agir dans un milieu technique digne de satisfaire la clientèle.

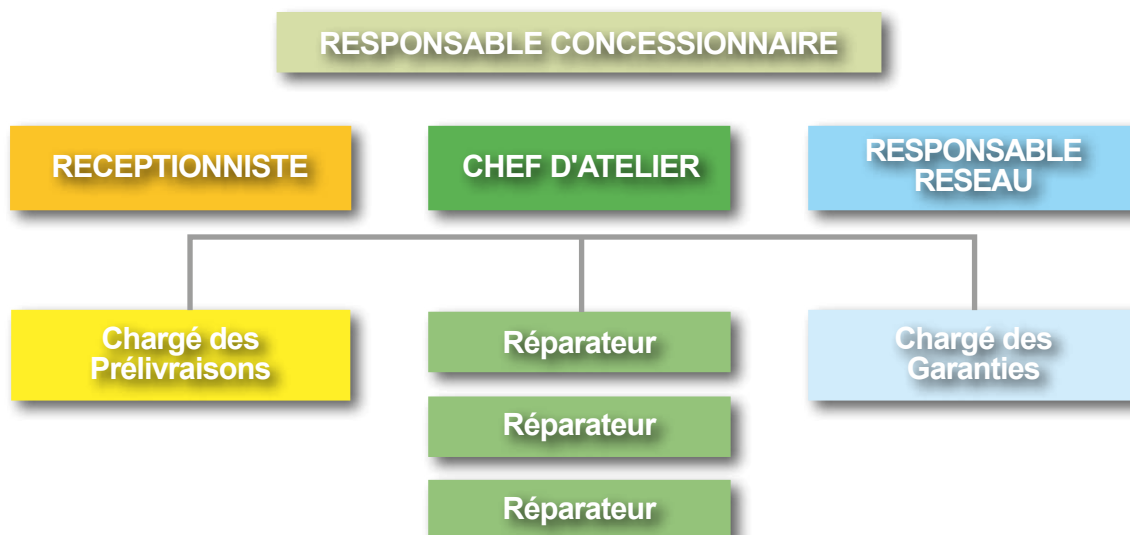
Le service fourni par le Réseau d'Assistance doit respecter les **conditions et les valeurs** requises par le Groupe Piaggio.

Le Concessionnaire doit fournir un **service de pièces de rechange efficace** à son Réseau d'Assistance et **le soutenir du point de vue technique et relationnelle avec le Client**.

Le personnel du **Développement du Réseau Après-Vente doit soutenir** le Concessionnaire.

## ORGANISATION DES RESSOURCES ET DES RÔLES

Nous reportons ci-dessous un exemple d'organisation, correspondant aux standards Piaggio, qui soutient le Concessionnaire et l'aide à définir les ressources et les rôles.



### RECEPTIONNISTE :

Il est chargé de satisfaire les attentes du Client ; son rôle est de dialoguer et **il s'interface directement avec le personnel de Développement du Réseau Après-Vente.**

### CHEF D'ATELIER :

Il s'agit du Responsable technique de la structure du Concessionnaire. Il participe aux formations, possède des compétences spéciales sur le produit et il est le référent pour le Réseau d'Assistance.

Il est chargé de lire quotidiennement les informations techniques publiées sur le Portail Service et de **s'interfacer directement avec le support technique Help-desk.**

### RESPONSABLE RESEAU :

Il s'agit du responsable du Réseau d'Assistance du Concessionnaire, il vérifie les standard et gère le business ainsi que le service des pièces détachées.

Il s'occupe de rassembler les commandes et de livrer les pièces de rechange ; il dispose d'un véhicule utilitaire pour visiter les différents garages.

Il vérifie l'emploi des pièces détachées d'origine et suit les affaires avec les promotions et les activités commerciales.

**Il s'interface avec le référent du Développement du Réseau Après-Vente et avec le Dealer Manager des Pièces Détachées.**







aprilia



DERBI



GILERA



MOTO GUZZI



PIAGGIO



scarabeo



Vespa

04

# Supports informatiques

## INTRODUCTION

Le Réseau d'Assistance Officiel communique avec la structure Après-Vente du Groupe Piaggio, pour la gestion des activités quotidiennes et du flux d'informations, à travers un seul outil : **le Portail Service**.

Voyons comment utiliser cet outil de travail !

## COMMUNIQUER AVEC LA SOCIÉTÉ

L'accès via Internet au Portail Service, qui est destiné à tous les concessionnaires, se fait par le Portail Dealer.

<http://dealerportal.piaggio.com>

à travers l'aire spécifique appelée "Services Après-Vente".



# ACCÈS AU SYSTÈME

On accède directement au Portail Service, qui est partagé entre les différentes marques, à travers les adresses suivantes :

[www.service.piaggio.com](http://www.service.piaggio.com)

[www.serviceaprilia.com](http://www.serviceaprilia.com)

[www.servicemotoguzzi.com](http://www.servicemotoguzzi.com)

[www.servicederbi.com](http://www.servicederbi.com)

En composant les adresses ci-dessus suivies du nom de l'utilisateur et du mot de passe, on pourra naviguer dans les services Après-Vente, très utiles pour les responsables techniques.

Le nom utilisateur et le mot de passe sont automatiquement relâchés par le système et visibles lorsqu'on clique sur son propre code, dans l'en-tête.



Le nom utilisateur coïncide avec le code personnel. Si on sélectionne la touche “modifier”, le mot de passe s'affiche et on peut le modifier.

**The Service Web Site**  
(2.0 Version)

Home > Formulaires > Formulaire de modification des coordonnées - Changez le mot de passe

Dans cette page vous pouvez modifier les coordonnées du concessionnaire présentes sur le site, y compris le mot de passe. Nous vous rappelons que, pour des motifs de sécurité, il est conseillé de changer périodiquement (tous les 3-4 mois) le mot de passe d'accès au site.  
Pour toute modification, allez sur le formulaire :  
> Formulaire de modification des coordonnées.

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| Date de la modification      | 31/10/2007 |
| Code SAP                     | FR DEAL    |
| Code SAP                     | FR DEAL    |
| Code SAP                     | FR DEAL    |
| Code SAP                     | FR DEAL    |
| Code SAP                     | FR DEAL    |
| Nom de l'utilisateur         | assFrance  |
| Mot de passe                 | *****      |
| Raison sociale               | FR DEAL    |
| Téléphone                    |            |
| Téléphone 2                  |            |
| Numéro de téléphone portable |            |
| Fax                          |            |
| Adresse                      |            |
| CP                           |            |
| Ville                        |            |
| Etat                         | FRANCE     |
| E-Mail Secondaire            |            |
| Site internet                |            |

**The Service Web Site**  
(2.0 Version)

Home > Formulaires > Formulaire de modification des coordonnées - Changez le mot de passe

Dans cette page vous pouvez modifier les coordonnées du concessionnaire présentes sur le site, y compris le mot de passe. Nous vous rappelons que, pour des motifs de sécurité, il est conseillé de changer périodiquement (tous les 3-4 mois) le mot de passe d'accès au site.  
Pour toute modification, allez sur le formulaire :  
> Formulaire de modification des coordonnées.

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| Nom de l'utilisateur         | assFrance |
| Mot de passe                 | APRILIAFR |
| Raison sociale               | FR DEAL   |
| Téléphone                    |           |
| Téléphone 2                  |           |
| Numéro de téléphone portable |           |
| Fax                          |           |
| Adresse                      |           |
| CP                           |           |
| Ville                        |           |
| Département                  |           |
| Etat                         | FRANCE    |
| E-Mail Principale            |           |
| E-Mail Secondaire            |           |
| Site internet                | http://   |

## ABONNEMENT

Chaque Concessionnaire/Centre d'Assistance ayant accès au Portail Service, doit confirmer la demande d'abonnement annuel en y souscrivant dans l'« Espace Réservé » prévu à cet effet.

## ESPACE PRIVÉ

L'espace privé permet de gérer :

- Renouvellement de l'abonnement annuel du Concessionnaire.
- Renouvellement de l'abonnement annuel du sous-réseau.
- Communications avec le personnel Piaggio ou les Concessionnaires.
- Changement des données d'état civil et le mot de passe.



## L'ABONNEMENT

L'abonnement au Portail Service est une condition **indispensable** pour **conserver les autorisations techniques** et donc conserver sa place dans le Réseau d'Assistance Officiel.

L'abonnement annuel au portail Service permet également d'apparaître dans les sites « client ».

## GESTION DU RÉSEAU SECONDAIRE

Le concessionnaire peut, depuis la zone réservée, gérer les abonnements du "Sous-réseau", s'il y en a un.

Le point d'assistance devra envoyer sa demande d'abonnement au Concessionnaire de référence, qui en évaluera la cohérence et décidera si autoriser l'accès au Portail et aux services.



## SERVICES DU PORTAIL SERVICE

Le Portail Service permet d'accéder aux services suivants pendant une année solaire :

### COMMUNICATIONS

- Consultation des Communications Techniques et de Service.

### DOCUMENTATION TECHNIQUE \*

- Consultation des manuels d'atelier, des schémas électriques.
- Consultation des notices d'utilisation et d'entretien.
- Téléchargement du matériel fourni.

### CATALOGUE DES PIÈCES DÉTACHÉES \*

- Consultation et recherche des pièces de rechange.
- Liste des prix à jour des pièces de rechange.

### OUTILLAGE SPÉCIFIQUE DU MÉCANICIEN

- Consultation des outils nécessaires et mode d'emploi.

### NAVIGATOR

- Informations sur les mises à jour.
- Abonnement à l'outil de diagnostic.

### FORMATION TECHNIQUE

- Système de gestion et inscription à la formation technique.
- Formation en ligne par E-Learning.
- Téléchargement du matériel didactique.
- Compte-rendu des participations aux cours et impression des attestations.

### GARANTIES

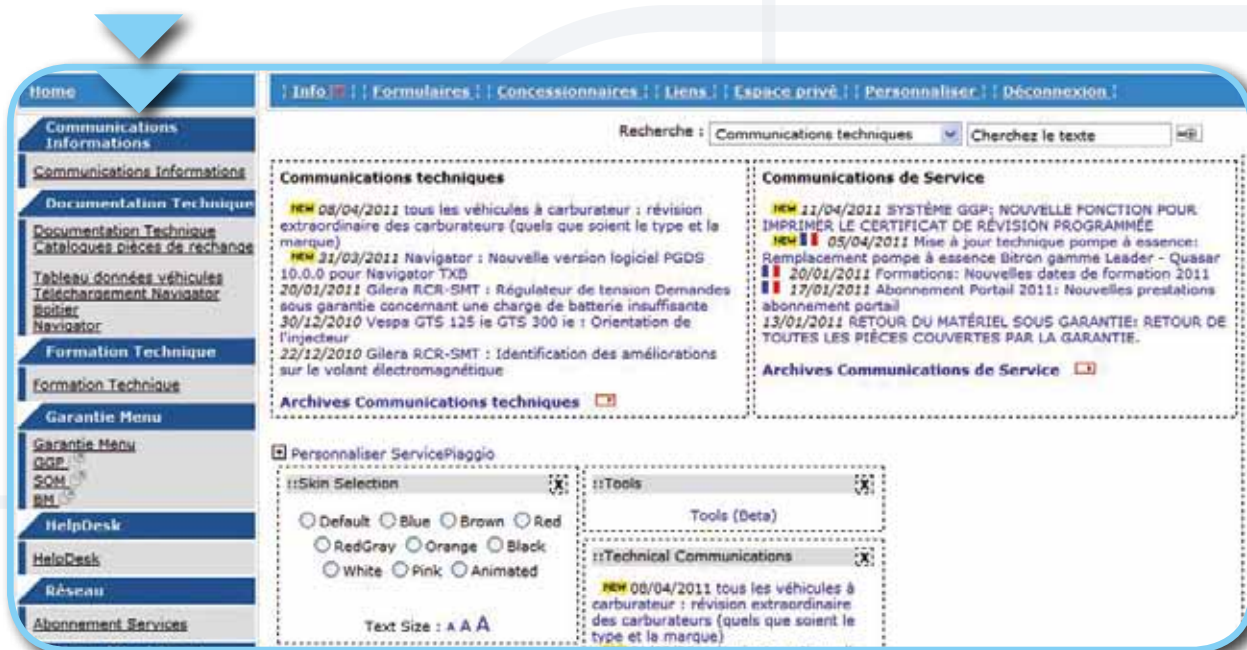
- Accès et utilisation du système de gestion des garanties.

### HELP DESK \*

- Accès et utilisation du support technique en ligne.

### ABONNEMENTS

- Accès à l'Espace privé pour renouveler les abonnements.



\* Les services marqués par un astérisque sont accessibles uniquement si on a souscrit un abonnement annuel.

## CONTACTS

Si on doit demander des informations détaillées, le Portail Service permet d'accéder directement à un link « Info ».



La liste des contacts ci-dessous permet d'obtenir des explications spéciales pour chaque question ; ils sont sous-divisés en fonction du menu principal (documentation technique, pièces de rechange, cours techniques etc...).

Pour obtenir de plus amples informations, contacter le responsable local du Développement Réseau Après-Vente.

| Centre Technique Brand Piaggio                                                              |                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Adresse<br>21 rue Georges Boissereau<br>92110 Clidly La Garenne<br>Fax SAV : 01.56.74.74.44 | Responsable Centre Technique Piaggio<br>hassan.khazzani@fr.piaggio.com |
| Relations Clients : 00 800 815 298 00                                                       | Responsable Formation<br>thierry.bonni@fr.piaggio.com                  |
|          | Technicien Help Desk<br>jose.gomez@fr.piaggio.com                      |
|                                                                                             | Technicien Help Desk<br>emmanuel.obiegly@fr.piaggio.com                |
|                                                                                             | Technicien zone Nord<br>thierry.desiles@fr.piaggio.com                 |
|                                                                                             | Technicien Zone Ouest<br>cyril.mouroux@fr.piaggio.com                  |
|                                                                                             | Technicien zone Sud<br>serge.albarrazin@fr.piaggio.com                 |





aprilia



DERBI



GILERA



MOTO GUZZI



PIAGGIO



scarabeo



Vespa

05

# Support technique Help Desk

## INTRODUCTION

Le Groupe Piaggio possède un outil informatique pour l'aide technique appelé **Help Desk** ; on y accède par le Portail Service, après avoir renouvelé l'abonnement annuel.

Cette application permet d'envoyer des questions d'ordre technique, ayant des objectifs différents, aux techniciens spécialisés dans le domaine.

Le système est indépendant, il est toujours disponible pour y formuler des requêtes.



## LOGICIEL D'APPLICATION HELP DESK

Si on accède au HelpDesk, on pourra :

- **Formuler une nouvelle question, appelée "ticket".**
- **Visualiser les "tickets" en attente d'une réponse.**
- **Visualiser les tickets « résolus ».**

Solutions proposées en attendant l'approbation du Concessionnaire/Centre d'Assistance.

- **Visualiser les tickets « clos ».**

Les solutions proposées ont donné un résultat positif et le Concessionnaire/Centre d'Assistance a clos le cas.

# TYPLOGIE DE QUESTION

- Help Desk Assistance Technique.



## OUVERTURE D'UN TICKET

Pour entrer un ticket, il faut d'abord remplir des cases spécifiques, obligatoires, de sorte que le technicien aura un tableau de la situation le plus complet possible.

Il faut donc garder à l'esprit que, plus les informations fournies par le Concessionnaire/Centre d'Assistance seront détaillées et de qualité, plus le système sera efficace.

Les questions d'ordre général, sans références objectives, seront un motif de moins bonne efficacité du système.

Le nombre maximal de tickets pouvant être entré par le Concessionnaire / Centre d'Assistance varie en fonction du type de question.

## HELP DESK ASSISTANCE TECHNIQUE

Le type de ticket à saisir est lié aux thèmes suivants :

- Informations sur les circulaires ou la documentation technique.
- Informations sur les campagnes ou les mises à jour techniques.
- Aide technique d'ordre général.
- Aide technique pour les réparations complexes.
- Aide technique pour l'outil de diagnostic.
- Problèmes généraux pour la gestion des garanties.
- Informations sur les garanties rejetées.

## TABLEAU DES DONNEES REPLISSAGE PARTIE TECHNIQUE

Afin de faciliter la procédure des réponses techniques, vous trouverez ci-dessous les informations obligatoires à entrer suite à l'ouverture du ticket, pour chaque catégories.

| TYPOLOGIE                                                                                                 | CADRE | N° GARANTIE | OBJET | DESCRIPTION | KM |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------|-------------|----|
| Informations circulaires /<br>Communications /<br>Campagnes de rappel /<br>Signalements /<br>Observations |       |             | ✓     | ✓           |    |
| Problèmes généraux<br>et spécifiques du GGP                                                               | ✓     |             | ✓     | ✓           |    |
| Informations garanties/<br>rejets Authority                                                               | ✓     | ✓           | ✓     | ✓           |    |
| Support technique                                                                                         | ✓     |             | ✓     | ✓           | ✓  |
| Instrument de diagnostic                                                                                  | ✓     |             | ✓     | ✓           |    |

# CLÔTURE DU TICKET

Pour le logiciel d'application, la clôture définitive d'une proposition de solution doit être effectuée par le Concessionnaire / Centre d'Assistance.

Si le ticket n'est pas clos suite à la résolution du problème, le logiciel terminera la procédure par défaut, après un laps de temps déterminé en fonction du type de ticket.

Lorsque le technicien se retrouve face à une solution efficace, il change l'état du ticket en **“problème résolu”**.

Le Concessionnaire / Centre d'Assistance vérifie la solution trouvée et en cas de résolution totale, il change l'état en insérant dans l'espace “Vérifier la solution” l'état **“fermé”** puis sélectionne la touche “Sauvegarder”.

Il est fondamental de suivre cette procédure pour que le personnel reçoive un feed-back, de façon à constituer une « bibliothèque » de cas analogues.

**HomePage** Chercher une solution | Envoyer une demande | Help

**Aide Technique en Ligne**

[Vos tickets en attente de réponse](#)  
Aucun ticket en cours

[Vos tickets résolus](#)  
Aucun ticket résolu

[Vos tickets fermés](#)  
[Votre cas n.4779477 Il a été fermé](#) CALE  
[Votre cas n.4634016 Il a été fermé](#) DEMANDE AUTORISATION  
[Tous >](#)

**Recherche**

num. requête  
Type Mines  
châssis  
Du  
Au  
Etat  
[Recherche](#)

**Détail requête**

Détail requête 4779477

|                               |                  |           |       |
|-------------------------------|------------------|-----------|-------|
| Filiale:                      | France           | Niveau:   | 1     |
| Inscrit en date du:           | 19/02/09 14:49   | Priorité: | -     |
| Typologie:                    | Supporto Tecnico | Etat:     | Fermé |
| Objet:                        | CALE             |           |       |
| Description anomalie/demande: | CALE EN ROULANT  |           |       |

**Données véhicule** 4779477

|                     |                                     |                          |                                   |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Type Mines châssis: | ZAPM3660100013684                   | Type véhicule:           | Piaggio 2R                        |
| Véhicule:           | X EVO 125                           | Modèle:                  | X EVO 125 E3 NOIR GRAPHITE 79/A   |
| Kilométrage:        | 11205                               | Année d'immatriculation: | 2007                              |
| Symptôme:           | L'appel de phares ne fonctionne pas | Difetto:                 | Valeurs rA@sistives non correctes |
| Categoria veicolo:  | Scooter                             |                          |                                   |

**Historique des transactions** 4779477

| Date:          | Etat:             | Notes:           |
|----------------|-------------------|------------------|
| 19/02/09 14:57 | Fermé             | -                |
| 19/02/09 14:54 | Solution proposée | IFFGKGGKGGKGGKJL |
| 19/02/09 14:51 | Intervention 2    | -                |
| 19/02/09 14:49 | Intervention 1    | -                |

Les informations contenues dans ce ticket sont confidentielles et réservées à l'usage exclusif du destinataire. Il est interdit à autrui de recopier ou donner ce ticket à un tiers : toute utilisation non autorisée du ticket est formellement interdite.

**Diagnostic**

**Les plus récents**

[Reprogrammation de la centrale de MP3 400 mise à jour 1233G0211](#)  
Nous faisons...

[Reprogrammation de la centrale de GP 800 mise à jour 225AG41](#)  
Nous faisons...

[Sécurité interne carburateur](#)  
En cas de démarrage...  
[Tous >](#)

**Les plus visualisés**

[Circuit électrique à la masse](#)  
En cas de coupures...  
[Problèmes de composants défectueux - pompe à essence](#)  
Voir ci-joint le...  
[Consommation d'](#)  
En cas de...  
[Tous >](#)



# 06

## Catalogue électronique

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

Les Centres d'Assistance consacrent une grande partie de leur temps et de leurs ressources à rechercher les pièces de rechange. Le nouveau catalogue électronique du Groupe Piaggio est un outil informatique en plusieurs langues pour rechercher les pièces de rechange, toutes marques confondues.

## ACCÈS AU CATALOGUE ÉLECTRONIQUE

Pour consulter le catalogue électronique il faut d'abord avoir souscrit l'abonnement annuel permettant d'accéder au Portail Service.

Pour naviguer dans le catalogue, il faut sélectionner l'icône "Catalogues pièces de rechange" dans le menu général.



## GUIDE POUR NAVIGUER

Le guide de navigation est disponible en ligne pour que l'utilisateur puisse mesurer le potentiel de cet outil.

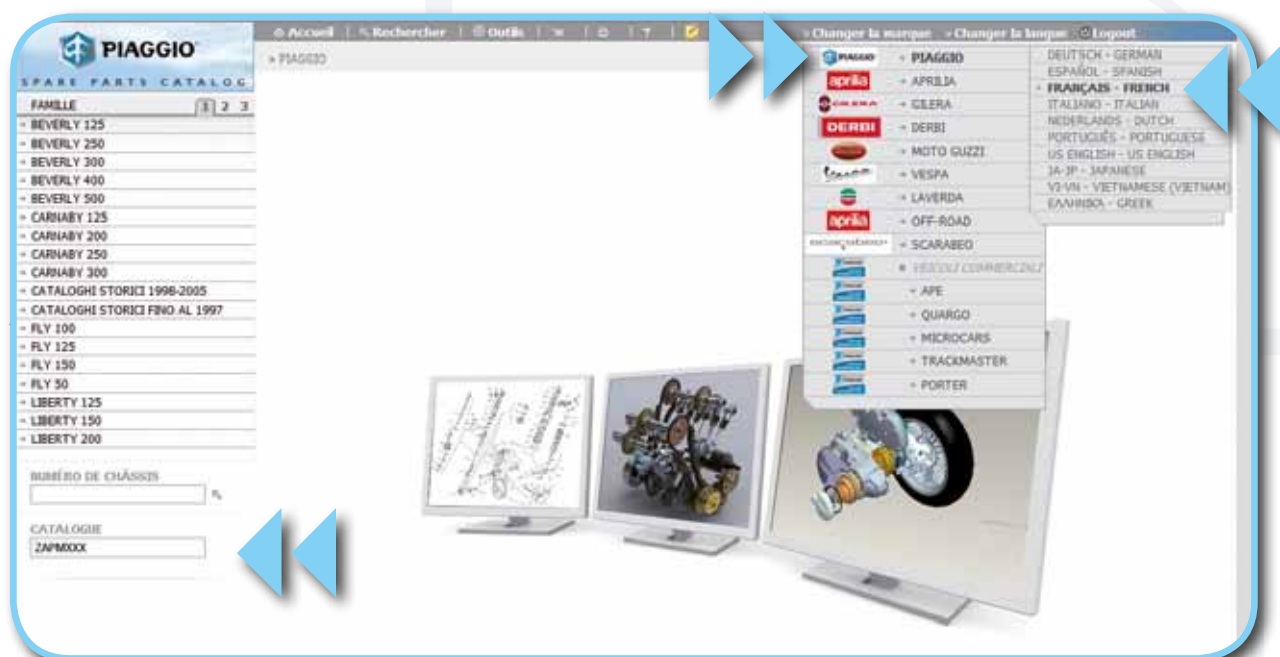
Le support informatique permet de sélectionner toutes les marques du groupe, en dix langues.

Ce système permet de :

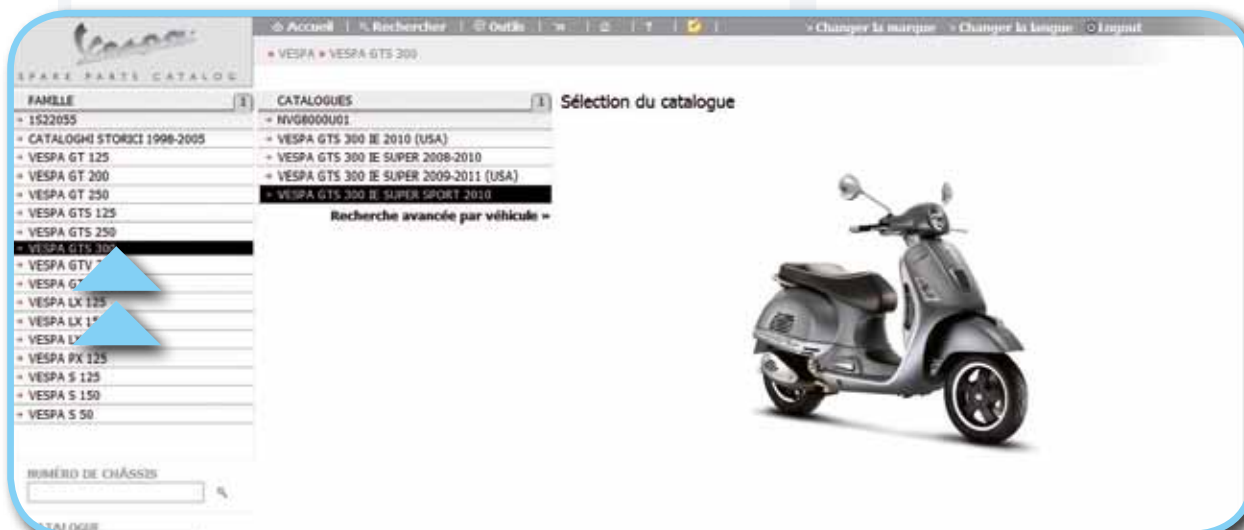
- Rechercher les pièces de rechange en partant du véhicule sélectionné.
- Visualiser graphiquement la pièce sélectionnée.
- Rechercher le produit en partant du N° de châssis du véhicule.
- Rechercher les applications de la pièce sélectionnée.
- Vérifier le prix conseillé au public.
- Vérifier le tableau des temps pour monter chaque pièce.
- Vérifier le tableau des temps concernant la séquence des opérations.
- Ajouter les références de la pièce de rechange directement dans le panier.
- Établir des devis pour l'achat des pièces détachées.

On trouvera ci-dessous des pages d'explication concernant les principales fonctions du catalogue.

Le masque affiche la liste des marques, des langues et des gammes à disposition.



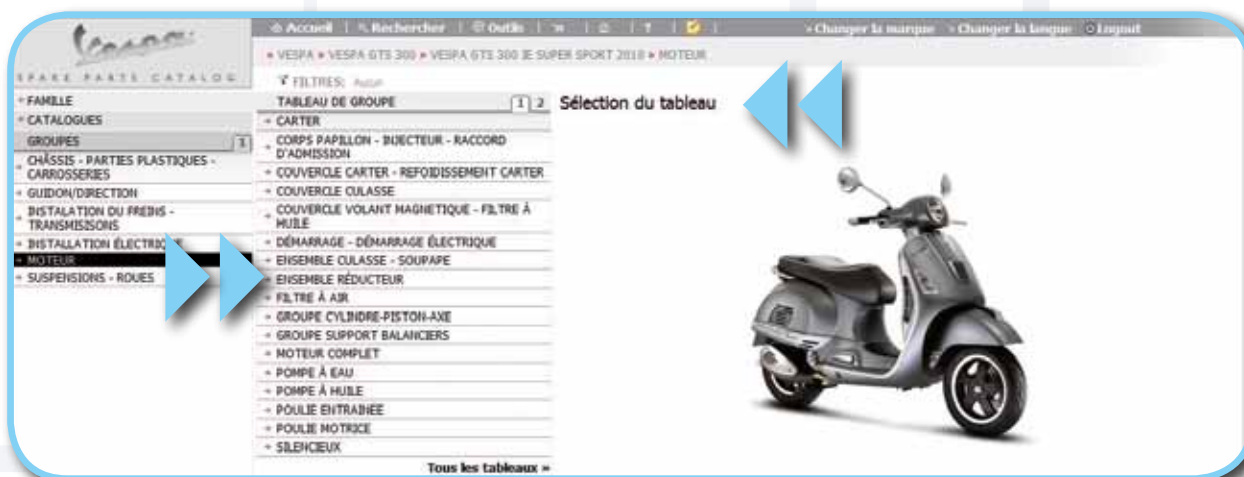
Si on a le numéro de châssis, les caractéristiques du véhicule sont automatiquement acquises.



Après avoir sélectionné la gamme on accède aux modèles correspondants puis au catalogue.

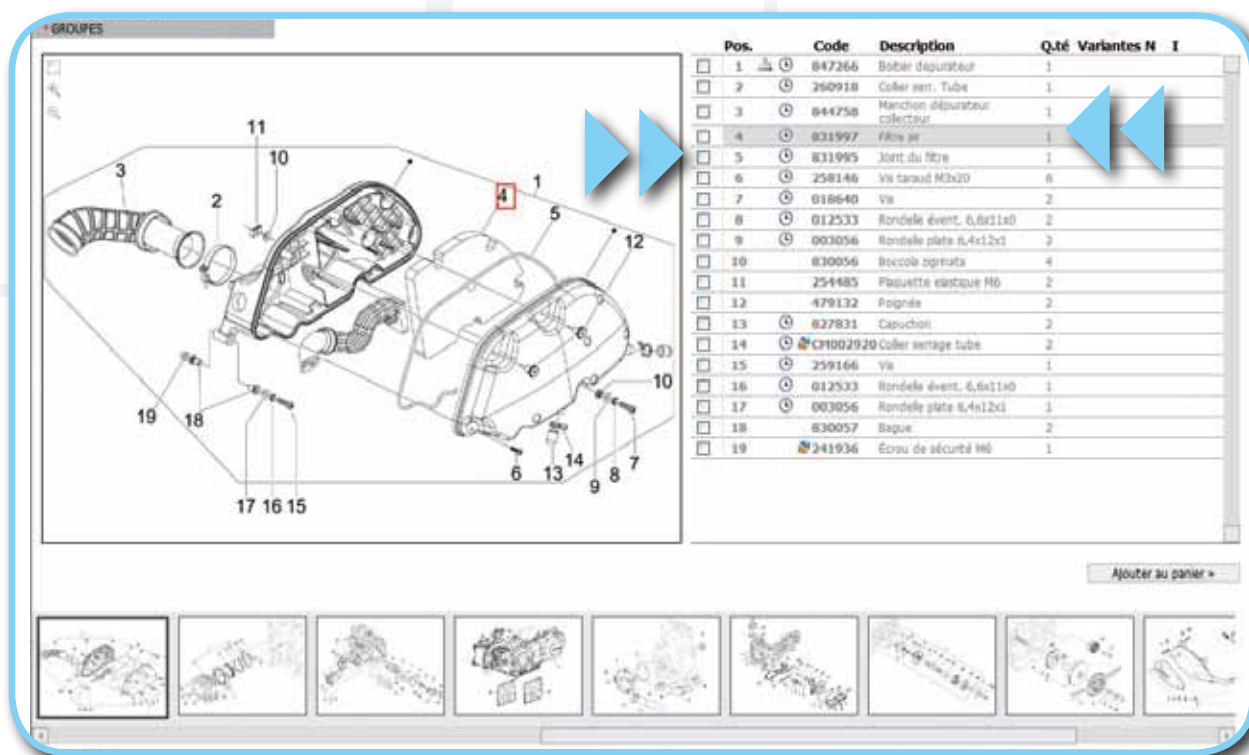


Le masque affiche la liste des “groupes fonctionnels” disponibles.



Une fois le groupe désiré sélectionné, les planches d'illustration correspondantes sont mises à disposition.

## PLANCHES D'ILLUSTRATION DU CATALOGUE



Illustrations de la planche "filtre à air" et description des pièces qui en font parti. Suivra la description des différentes zones composant les illustrations.

### TITRE DE "LA PLANCHE DES ECLATES DE PIECES"

- description du dessin;
- numéro du dessin à l'intérieur du groupe;
- icônes pour parcourir les différents dessins du groupe;

### LISTE DES PIÈCES DE L'ECLATE

On y trouve la liste des pièces détachées appartenant au dessin, avec les détails (notes éventuelles sur utilisation et validité).

### GRAPHIQUE DE L'ECLATE

Il s'agit de la représentation sur la planche avec le numéro de référence associé au code du la pièce de rechange. Lorsqu'on passe la souris sur le numéro de référence, le numéro du dessin apparaît ainsi que la ligne de la liste des pièces correspondantes.

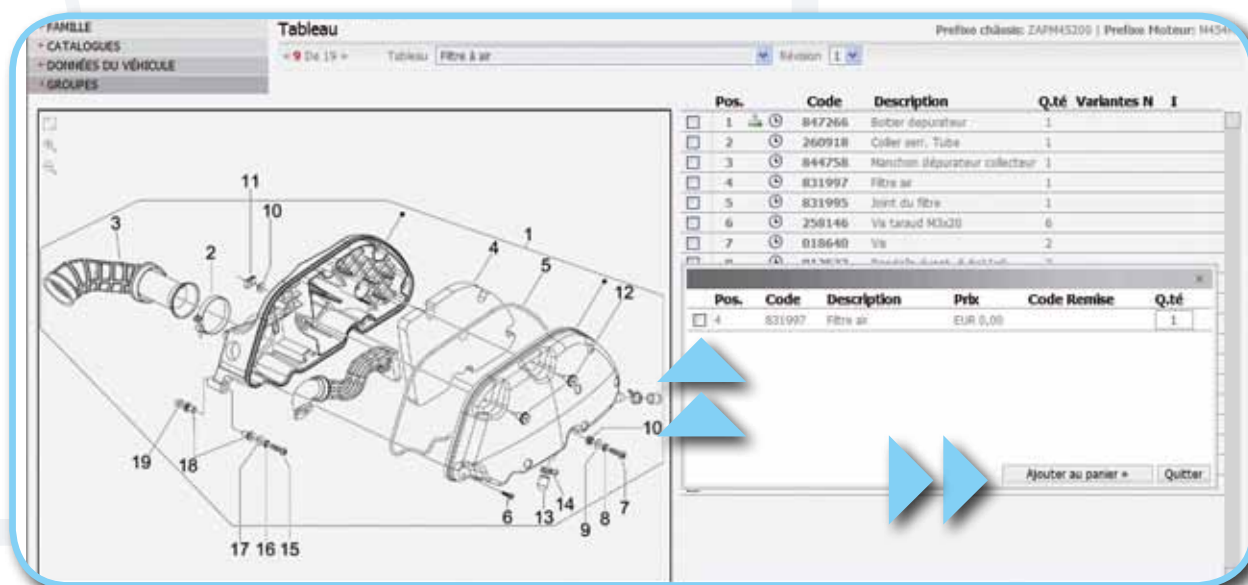
Les icônes et situées au-dessus du dessin permettent de recharger ou de zoomer l'illustration.

### LISTE GRAPHIQUE DES L'ECLATES

Dans cette zone, on peut voir les dessins de toutes les planches du groupe en format réduit. La barre de défilement horizontale permet de trouver le dessin recherché. Sélectionner l'illustration pour la visualiser en format "zoom".

## LISTE DES PRIX

Cliquer sur le code du produit pour que la liste des prix conseillés au public apparaisse (hors T.V.A.). Il est également possible de sélectionner les produits à ajouter au panier en en cochant la case prévue à cet effet.



## RECHERCHE PAR RÉFÉRENCE DE PIÈCE

Cette fonction permet d'obtenir les informations sur la pièce dont on connaît le code, y compris les applications sur les différents véhicules.



Procéder de la manière suivante :

- Introduire le code du produit dans la première case.
- Cliquer sur le bouton "RECHERCHER" ou appuyer sur "ENTRER".
- On peut sélectionner les autres paramètres : Famille, Modèle, Groupe.

Ils seront utilisés pour "filtrer" le résultat en le limitant aux seules catégories applicables.

## Rechercher par code

Entrer le code du produit et cliquer sur "Rechercher" pour visualiser le résultat. Utiliser des filtres appropriés pour affiner votre recherche.

Code: 969228

Famille: — Sélectionner un modèle —

Catalogue:

Groupe:

Rechercher Produit de substitution: ☐

Rechercher dans toutes les marques: ☒

Rechercher >> Annuler

969228 Stator

**Note:** Si on ne connaît pas le code exact, on peut introduire un astérisque (\*) à la fin du numéro de référence inséré. De cette façon, le logiciel recherche tous les codes contenant la première partie composée, en donnant la description.

## APPLICATIONS

Les possibilités d'application du produit sont affichées sur 3 niveaux, en fonction de la gamme où figure le produit.

Procéder de la manière suivante :

- Cliquer sur l'icône  ci-contre pour que le modèle apparaisse.
- Cliquer sur l'icône  du modèle ci-contre pour que le groupe et la planche d'illustration du produit apparaisse.
- Cliquer sur le code du produit si on veut visualiser la planche d'illustration complète.

969228 Stator

- \* APRLIA - SPORT CITY ONE
- \* DERBI - ATLANTIS
- \* DERBI - BOULEVARD
- \* PIAGGIO - Cataloghi Storici 1998-2005
- \* PIAGGIO - Fly 100
- \* PIAGGIO - Fly 50
- \* PIAGGIO - Liberty 50
- \* PIAGGIO - ZIP 100
- \* PIAGGIO - ZIP 50
- \* SCARABEO - SCARABEO 100 4T
- \* SCARABEO - SCARABEO 50 4T
- \* VESPA - Cataloghi Storici 1998-2005
- \* VESPA - Vespa LX 50
- \* VESPA - Vespa S 50

## RECHERCHE PAR DESCRIPTION DE PIÈCE

Cette fonction permet de rechercher les produits et leur application à partir de la description ou d'une partie de la description.

Entrer un mot clé dans la première case de "Description" (4 caractères minimum), cliquer sur le bouton **"Chercher"** ou appuyer sur **"Entrer"**.

Si la recherche donne un résultat positif, l'arbre des possibilités d'applications de la description sélectionnée sur la base du schéma développé pour la "Recherche code" s'affiche (voir paragraphe précédent).

Pour filtrer la recherche des applications possibles, sélectionner le menu déroulant de la famille, du modèle et du groupe spécifique.

### Rechercher par description

Renseigner le champs puis cliquer sur "Actualiser". Sélectionner ensuite la description et la marque puis insérer éventuellement

|                                     |                                |         |   |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------|---|
| Description:                        | électrique                     | ◀       | ◀ |
| Famille:                            | --- Sélectionner un modèle --- |         | ▼ |
| Catalogue:                          |                                |         | ▼ |
| Groupe:                             |                                |         | ▼ |
| Rechercher dans toutes les marques: | <input type="checkbox"/>       |         |   |
| Rechercher >>                       |                                | ◀       | ◀ |
|                                     |                                | Annuler |   |

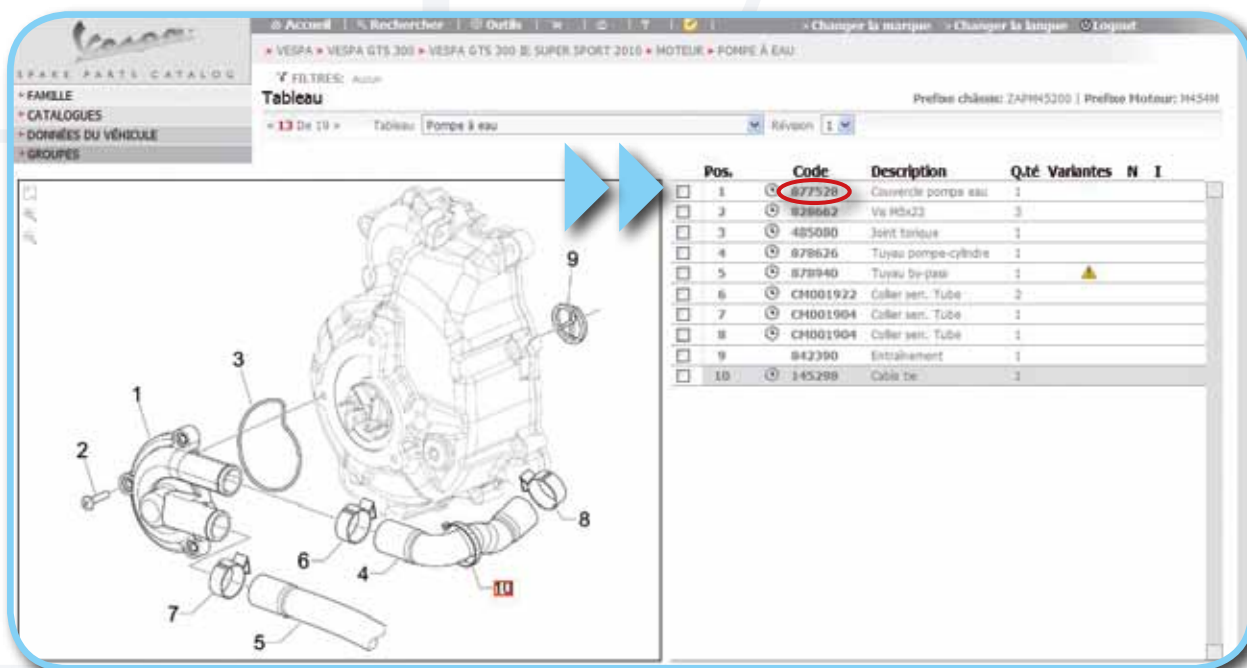
### Sélectionner le code correspondant pour effectuer la recherche

|           |                               |   |
|-----------|-------------------------------|---|
| AP8146965 | Support serrure électrique    | ✓ |
| AP8000120 | Moteur électrique             | ✓ |
| AP8212400 | Partie électrique commutateur | ✓ |

## TABLEAU DES TEMPS

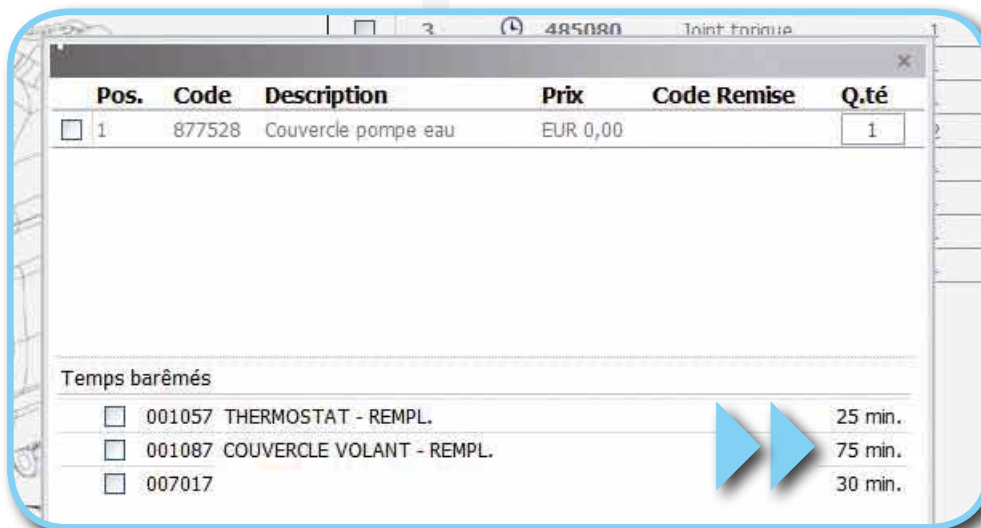
Si un temps est associé à une des pièces de l'illustration, l'icône  à côté de la position correspondante apparaît.

Si on sélectionne l'icône , le masque du temps détaillé de l'opération s'affiche ou bien chacune des phases qui la composent, si elles existent.



The screenshot shows the Vespa parts catalog interface. On the left is a technical diagram of a water pump assembly with numbered callouts (1-10). On the right is a table listing the parts. A blue arrow points from callout 1 in the diagram to the first row of the table. Another blue arrow points from the clock icon in the first row of the table to the detailed time table below.

| Pos.                        | Code                                                                                        | Description          | Qté | Variante | N | I |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|----------|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1  |  877528    | Couvercle pompe eau  | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 2  |  828662    | Vs R0x23             | 3   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 3  |  485080    | Joint torique        | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 4  |  878626    | Tuyau pompe-cylindre | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 5  |  878940    | Tuyau by-pass        | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 6  |  CH001922  | Collet sen. Tube     | 2   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 7  |  CH001904  | Collet sen. Tube     | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 8  |  CH001904 | Collet sen. Tube     | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 9  |  842390  | Entraînement         | 1   |          |   |   |
| <input type="checkbox"/> 10 |  145298  | Cable de             | 1   |          |   |   |



The screenshot shows a detailed time table for the assembly of the water pump cover (position 1). It includes a table with parts, their prices, and estimated times. Below the table is a section titled 'Temps barémés' with a list of tasks and their corresponding times. A blue arrow points from the clock icon in the first row of the main table to this detailed view.

| Pos.                       | Code   | Description         | Prix     | Code Remise | Q.té |
|----------------------------|--------|---------------------|----------|-------------|------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 877528 | Couvercle pompe eau | EUR 0,00 |             | 1    |

**Temps barémés**

|                                 |                           |         |
|---------------------------------|---------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> 001057 | THERMOSTAT - REMPL.       | 25 min. |
| <input type="checkbox"/> 001087 | COUVERCLE VOLANT - REMPL. | 75 min. |
| <input type="checkbox"/> 007017 |                           | 30 min. |

## CODE DE REMPLACEMENT

Si le code de la pièce a été remplacé par un nouveau code, la ligne correspondante est mise en relief au moyen de l'icône 🔄 (le code de remplacement et le code remplacé sont interchangeables).

Si on clique sur l'icône, on pourra vérifier quel est le code caduc et le nouveau.

Tableau

13 de 19

| Pos. | Code     | Description          | Qté | Variantes | N | I |
|------|----------|----------------------|-----|-----------|---|---|
| 1    | 846734   | Couvercle pompe eau  | 1   |           |   |   |
| 2    | 877528   | Couvercle pompe eau  | 1   |           |   |   |
| 3    | 838662   | Vis M5x22            | 3   |           |   |   |
| 3    | 485080   | Joint torique        | 1   |           |   |   |
| 4    | 841130   | Tuyau pompe-cylindre | 1   |           |   |   |
| 4    | 878626   | Tuyau pompe-cylindre | 1   |           |   |   |
| 5    | 847718   | Tuyau by-pass        | 1   |           |   |   |
| 5    | 878940   | Tuyau by-pass        | 1   |           |   |   |
| 6    | CH001922 | Collet ser. Tube     | 2   |           |   |   |
| 7    | CH001904 | Collet ser. Tube     | 1   |           |   |   |
| 8    | CH001904 | Collet ser. Tube     | 1   |           |   |   |
| 9    | 842390   | Enroulement          | 1   |           |   |   |
| 10   | 145298   | Câble tie            | 1   |           |   |   |

| Pos. | Code   | Description         | Prix     | Code Remise | Qté |
|------|--------|---------------------|----------|-------------|-----|
| 1    | 846734 | Couvercle pompe eau | EUR 0,00 |             | 1   |

Chaine de substitution

846734 - Couvercle pompe eau (1) ( )

877528 - Couvercle pompe eau (1) (23 juin 2009)

Derniers Articles de substitution

| Code   | Description         | Qté |
|--------|---------------------|-----|
| 877528 | Couvercle pompe eau | 1   |

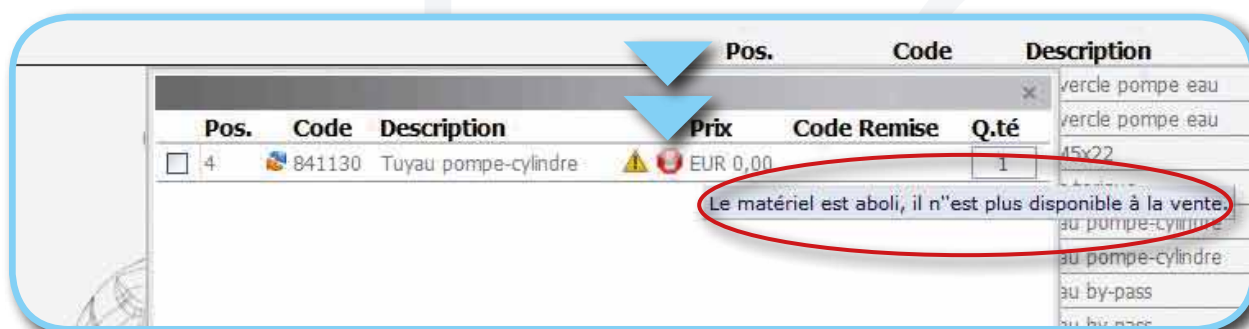
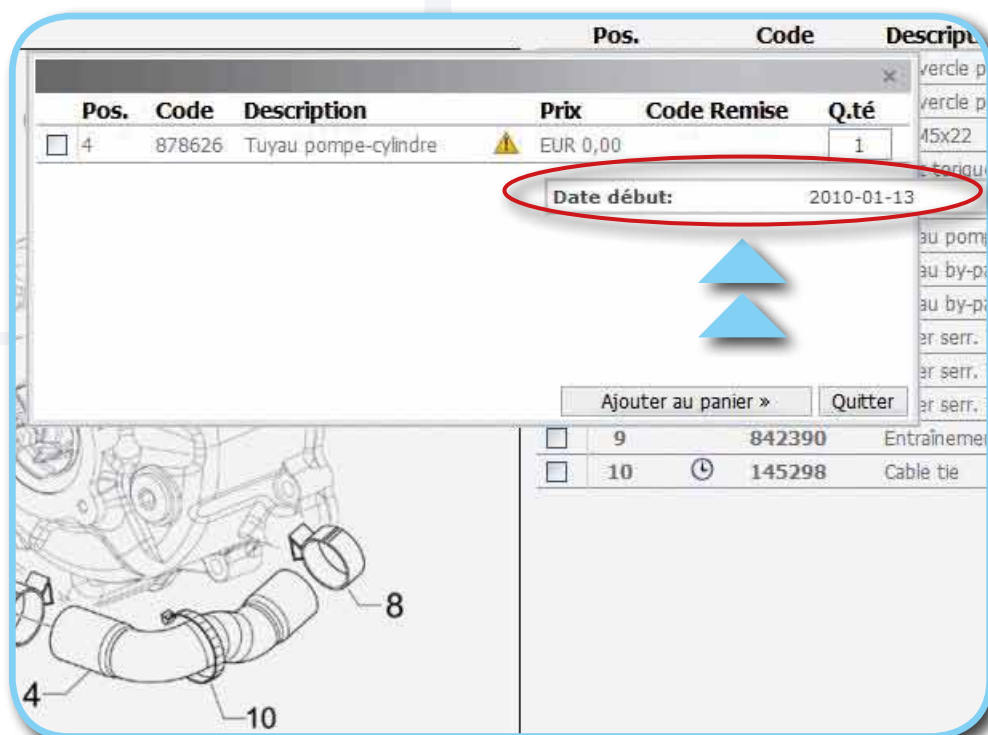
Ajouter au panier » Quitter

## NOTES

Si la référence de la pièce nécessite d'informations supplémentaires, celles-ci seront mises en évidence par l'icône ⚠.

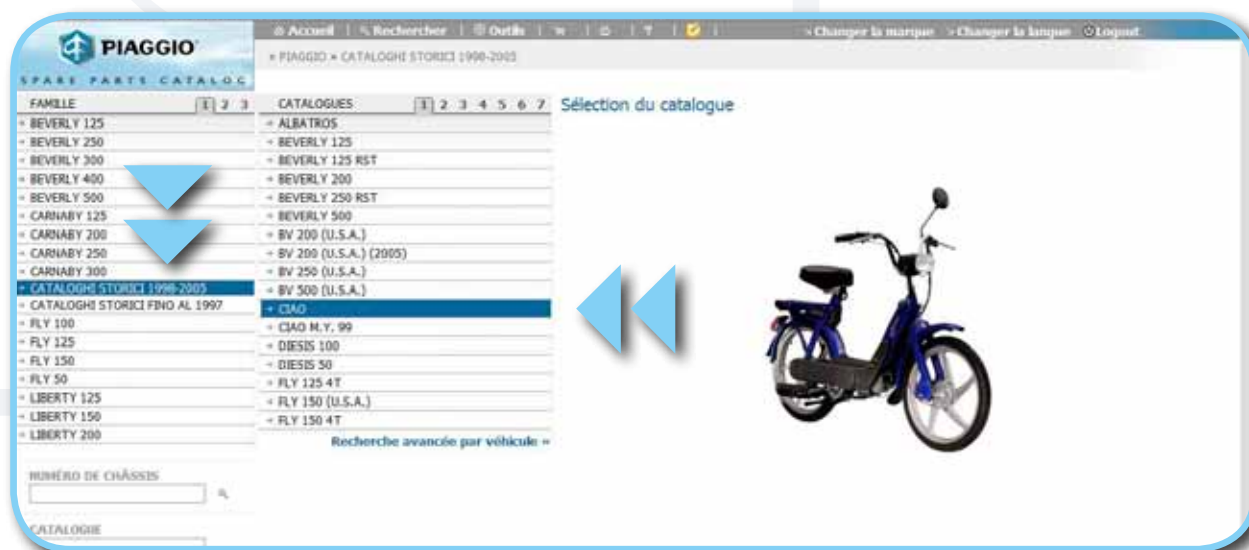
- Date de fin de commercialisation (le composant a été utilisé sur le véhicule en question jusqu'à la date indiquée).
- Date de début de commercialisation (le composant a été utilisé sur le véhicule en question à partir de la date indiquée).
- Couleur du véhicule sur lequel le composant est utilisé (ne représente pas la couleur du composant), le dessin d'un véhicule de couleur (ex. Rouge) prévoit des plastiques de couleurs différentes (ex. Noires).
- Notes en italien/anglais.

Si on sélectionne l'icône, on pourra visualiser les informations correspondantes.



## ARCHIVE DES CATALOGUES

Le nouveau logiciel d'application met tous les anciens catalogues électroniques de pièces de rechange à disposition, sous l'appellation "**archive des catalogues**" ; ils contiennent tous les modèles n'étant plus en production. Le mode de consultation de ces catalogues suit le même schéma, la même organisation et le même affichage graphique.



Exemple d'accès au catalogue du modèle "Ciao", qui n'est plus en production.

## PANIER

Une fois les codes de pièces détachées recherchés chargés dans le panier, le masque contenant la liste complète apparaît.

Pendant la navigation, on peut accéder à la liste des pièces détachées en cliquant sur l'icône "**Panier**", qui figure toujours dans le menu en haut de chaque page.



On peut directement introduire un produit dans le panier depuis le masque "panier" en composant le code dans la case appropriée et en sélectionnant le bouton "ajouter au panier" pour confirmer.

**Panier**

Cet écran contient une liste modifiable des produits avec leur prix respectif. Il est possible d'insérer d'autres produits à la liste en saisissant leur code puis de valider en les ajoutant au panier. A chaque modification de la quantité commandée, il est nécessaire d'actualiser la page.

Recherche de produits par code:

Code:

Code produit trouvé:   Q.té

Aperçu avant impression des données clients\*:

Discount class:

Famille : Vespa GTS 300  
Catalogue : Vespa GTS 300 ie Super 2008-2010

| Code   | Description          | Q.té*                          | Prix     | Code Remise                      |
|--------|----------------------|--------------------------------|----------|----------------------------------|
| 070626 | Tuyau pompe cylindre | <input type="text" value="1"/> | EUR 0,00 | <input type="button" value="X"/> |

Exemple de la liste de tous les produits ajoutés au panier dans les quantités effectuées.

| Code   | Description            | Q.té* | Prix     | Code Remise |
|--------|------------------------|-------|----------|-------------|
| 826165 | Bouchon filtre à huile | 1     | EUR 5,86 | P           |
| 82635R | Filtre à huile         | 1     | EUR 9,54 | X           |

Ce produit n'est pas dans le catalogue :

| Description | Q.té | Prix |
|-------------|------|------|
|             |      |      |

Notes supplémentaires\*:

\*Cliquez sur "Enregistrer les modifications" si vous avez changé les quantités et/ou ajouter une note.

Enregistrer les modifications

**RÉCAPITULATIF:**

Total (VAT percentage included):

N° produits: 2

Total: EUR 15,40

Vider le panier Imprimer le devis Visualiser la commande

Importation du panier à partir du fichi Sfoglia...

Enregistrer le panier sous le fichier...

Pour éliminer une pièce du panier, cliquer sur l'icône  sur la ligne du code du produit à éliminer.

Si on clique sur le bouton **"Vider le panier"** tous les produits contenus dedans sont éliminés et la commande est annulée dans sa totalité.

Si on clique sur le bouton **"Visualiser la commande"** on accède à la page "Détails de la commande".

### Détails de la commande

Cet écran permet de visualiser l'ensemble des produits dans votre panier. Il est possible d'imprimer ou d'exporter la liste vers un fichier texte adéquat en utilisant les boutons appropriés.

Type de commande: Select an Order Type ▼

| Code   | Description            | Q.té | Quantité par emballage | Q.té commandée | Prix Unitaire | Code Remise |
|--------|------------------------|------|------------------------|----------------|---------------|-------------|
| 82635R | Filtre à huile         | 1    | 10                     | 10             | EUR 9,54      | X           |
| 826165 | Bouchon filtre à huile | 1    | 1                      | 1              | EUR 5,86      | P           |

**RÉCAPITULATIF:**

N° produits: 11

**Total:** EUR 101,26

Retour au panier
▶▶
Exporter la commande
▶▶
Envoyer la commande

Pour exporter la commande en format .txt, cliquer sur le bouton **“Exporter la commande”**.

Pour charger le fichier directement sur le logiciel d'application de commande des pièces de rechange (BM Business Management), cliquer sur le bouton **“Envoyer la commande”**.

## DEVIS

Le logiciel d'application permet d'imprimer un devis en partant de la liste des pièces de rechange sélectionnées.

Lorsqu'on clique sur la touche **“Imprimer Devis”**, un document en format pdf contenant les informations du panier s'affiche.

Données: 25 janv. 2012

FUN MOTO ACCESSOIRES (FMA)  
ZONE ACTISUD SEVREY - CHALON SUR SAONE  
(71)  
Tel: 0385961343  
Fax: 0385961344  
contact@accelere-motos.com  
P.TVA: 12429952500

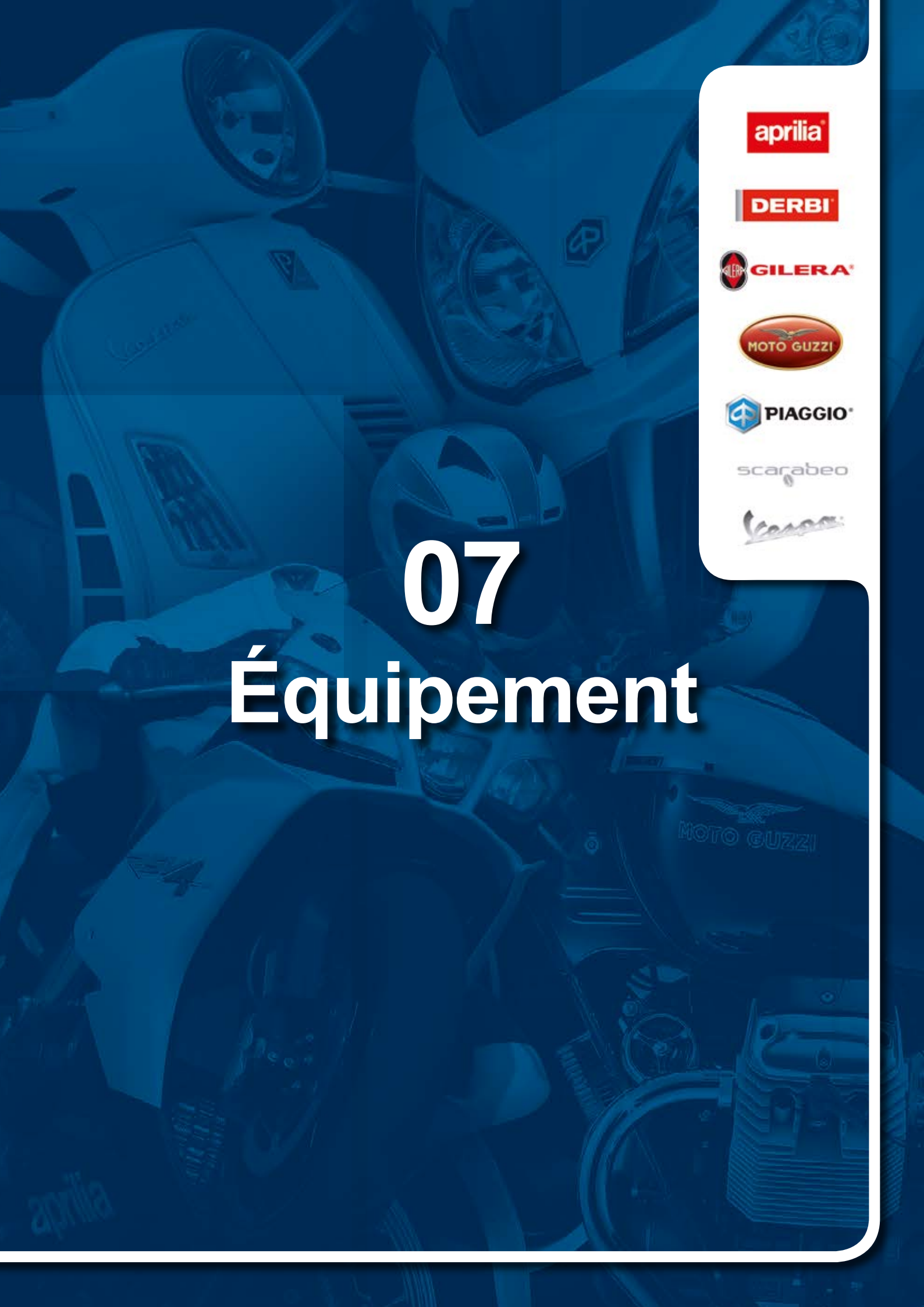
Aperçu

| Produits obsolètes : |                        |               |      |          |
|----------------------|------------------------|---------------|------|----------|
| Code                 | Description            | Prix Unitaire | Q.té | Prix     |
| 826165               | Bouchon filtre à huile | EUR 5,86      | 1.0  | EUR 5,86 |
| 82635R               | Filtre à huile         | EUR 9,54      | 1.0  | EUR 9,54 |

Récapitulatif: N° produits: 2  
Total: EUR 15,40

Pour insérer des notes à imprimer sur le devis, utiliser le champ "Notes supplémentaires" qui s'affiche avant les données récapitulatives de la commande. Pour utiliser cette fonction, nous vous rappelons qu'il faut avoir installé le logiciel Acrobat Reader.





aprilia®

DERBI®

GILERA®

MOTO GUZZI

PIAGGIO®

scarabeo

Vespa

# 07 Équipement

## INTRODUCTION

Ce chapitre expose la liste minimum des équipements spéciaux requis pour obtenir les autorisations techniques. On trouvera également une liste des équipements standard conseillés pour le Centre d'Assistance.

## ÉQUIPEMENT STANDARD

Il s'agit d'outils généralement présents dans une structure moderne, qui peuvent être conseillés à titre indicatif ou jugés indispensables, afin d'effectuer les opérations d'Assistance Technique sur toute la gamme de nos véhicules.

- ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL DE LA STRUCTURE
- ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL DE SUPPORT
- INSTRUMENTS DE MESURE
- ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL MÉCANIQUE
- ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE DE SUPPORT

| ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL<br>DE LA STRUCTURE                                               |                                                    | INDISPENSABLE | CONSEILLÉ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|-----------|
|    | Banc élévateur hydraulique moto                    | ✓             |           |
|    | Banc d'établi équipé d'un étau                     | ✓             |           |
|    | Chariot outils complet                             | ✓             |           |
|    | Panneaux percés porte-outils spéciaux              | ✓             |           |
|    | Aspirateur de fumée / gaz d'échappement            | ✓             |           |
|   | Collecteur pour les huiles usagées                 | ✓             |           |
|  | Collecteur pour les liquides usagés                | ✓             |           |
|  | Collecteur pour les batteries épuisées             | ✓             |           |
|  | Collecteur pour les matériaux de frottement usagés | ✓             |           |
|  | Compresseur                                        | ✓             |           |
|  | Démonte-pneu                                       | ✓             |           |
|  | Equilibreuse                                       | ✓             |           |
|  | Grue hydraulique                                   |               | ✓         |
|  | Presse hydraulique                                 |               | ✓         |
|  | Armoire à outils génériques                        |               | ✓         |

| ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL DE SUPPORT                                                     |                                          | INDISPENSABLE | CONSEILLÉ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|-----------|
|  | Pistolet à air comprimé                  | ✓             |           |
|  | Béquilles de support de roue du véhicule |               | ✓         |
|  | Perçuse à colonne                        |               | ✓         |
|  | Meuleuse d'établi avec brosse            |               | ✓         |
|  | Nettoyeur haute pression                 |               | ✓         |

| ISTRUMENTS DE MESURE                                                                |                                            | INDISPENSABLE | CONSEILLÉ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|-----------|
|  | Multimètre numérique automobile            | ✓             |           |
|  | Pince ampèremétrique                       | ✓             |           |
|  | Analyseur des gaz d'échappement            | ✓             |           |
|  | Testeur de niveau de charge de la batterie | ✓             |           |
|  | Chargeur de batterie                       | ✓             |           |
|  | Compte-tours numérique                     | ✓             |           |
|  | Lampe stroboscopique                       | ✓             |           |
|  | Manomètre pour pression de pneus           | ✓             |           |
|  | Phonomètre                                 |               | ✓         |

| ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL<br>MÉCANIQUE                                                     |                                   | INDISPENSABLE | CONSEILLÉ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|-----------|
|    | Clé dynamométrique 2-10 kgm       | ✓             |           |
|    | Jeu de clés à douille polygonales | ✓             |           |
|    | Comparateur à support magnétique  | ✓             |           |
|    | Marbre                            | ✓             |           |
|    | Micromètre                        | ✓             |           |
|   | Calibre au vingtième              | ✓             |           |
|  | Kit de Fraise/pneumatique         | ✓             |           |
|  | Pompe à vide                      | ✓             |           |
|  | Réchauffeur                       | ✓             |           |
|  | Jeu de filières et tarauds        | ✓             |           |

| ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE<br>DE SUPPORT                                                 |                                          | INDISPENSABLE | CONSEILLÉ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|-----------|
|  | Appareil de soudure électrique à l'étain | ✓             |           |
|  | Accumulateur pour reprise et démarrage   | ✓             |           |

Les images en surimpression sont purement indicatives. Les modèles, les dimensions et les couleurs peuvent varier en fonction des choix des revendeurs, toujours dans le respect des indications de conformité données par Piaggio.

## INSTRUMENTS DE MESURE

La technologie actuelle se base sur les systèmes d'injection et les centrales électroniques ; il faut donc employer des instruments de mesure spécifiques pour relever les anomalies et intervenir correctement.

Les instruments de mesure sont indispensables pour conserver les autorisations « Injection Scooter » et « Moto »

### **MULTIMÈTRE AUTOMOBILE** - référence **020331Y**

- Ohmmètre, Voltmètre, Ampèremètre, AC – DC

### **PINCE AMPÈREMÉTRIQUE**

- Instrument de mesure des Ampères AC - DC ; ouverture latérale des mâchoires pour insertion sur les câbles.
- Caractéristiques techniques : échelle 200 - 400 A, résolution max 100 mA.

### **CHARGEUR DE BATTERIE**

- Comportant la sélection voltmétrique/ampèremétrique pour recharge lente.

## OUTIL DE DIAGNOSTIC

Pour intervenir sur les systèmes à injection électronique et conserver les autorisations techniques « Injection scooter » et « Moto », il est indispensable de posséder et l'utilisation de l'outil de diagnostic en plus des instruments de mesure.

En se connectant directement au réseau de diagnostic du véhicule, l'outil de diagnostic lit tous les paramètres des centrales électroniques présentes à bord et, parmi les très nombreuses opérations qu'il peut effectuer, il permet la mise à zéro des voyants de service, la vérification et la suppression des erreurs ainsi que l'état de programmation des clés de démarrage et la mise à jour des centrales.

Grâce à des logiciels de diagnostic (toujours actualisables, à travers une connexion wweb à haut débit qui permet, entre autres, de connecter directement le véhicule à partir de tous les Centres d'assistance à travers le monde à la maison-mère à Pontedera pour le diagnostic à distance), l'outil de diagnostic contient toutes les informations nécessaires. Il suffit de sélectionner la marque et le modèle du véhicule analysé pour accéder à toutes les ressources de diagnostic disponibles pour ce dernier.

## ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES

- Scooter
- Moto Aprilia
- Moto Guzzi.

Les références indiquées constituent l'outillage minimum indispensable à prévoir en atelier.

Vous pouvez trouver les listes comprenant les articles disponibles dans les manuels d'atelier correspondants aux véhicules concernés, pouvant être consultés en ligne sur les Portails Service.

Dans la liste ci-après, vous trouverez les références des outils figurant par ordre croissant, la description et, enfin, les champs d'utilisation correspondants. Étant donné les recherches et les innovations continues, les outillages peuvent subir des variations en fonction des exigences techniques.

## ÉQUIPEMENT SPÉCIFIQUE SCOOTER

| CODE    | DESCRIPTION                                                   | APPLICATION |          |                     |                        |        |        |     |         | CADRE     |       |  |
|---------|---------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------------------|------------------------|--------|--------|-----|---------|-----------|-------|--|
|         |                                                               | MOTEUR      |          |                     |                        |        |        |     |         |           |       |  |
|         |                                                               | 50 2T       | 50 4T 4V | SCARABEO<br>125-200 | LEADER<br>LEADER À AIR | QUASAR | MASTER | 850 | SCOOTER | MP3/FUOCO | GP800 |  |
| 001330Y | Outil de montage des rondelles de butée sur le cadre          |             |          |                     |                        |        |        |     | ✓       | ✓         |       |  |
| 001467Y | Arrache-roulements                                            |             |          |                     |                        |        |        |     | ✓       | ✓         |       |  |
| 008564Y | Arrache-volant                                                |             |          |                     | ✓                      |        |        |     |         |           |       |  |
| 020004Y | Chasse-goupille pour démontage des rondelles de butée         |             |          |                     |                        |        |        |     | ✓       | ✓         |       |  |
| 020055Y | Clé pour bague du tube de direction                           |             |          |                     |                        |        |        |     | ✓       | ✓         |       |  |
| 020074Y | Outil pour alignement du vilebrequin                          |             |          |                     | ✓                      | ✓      | ✓      |     |         |           |       |  |
| 020128Y | Bande de serrage des segments                                 |             |          |                     |                        |        |        | ✓   |         |           |       |  |
| 020162Y | Arrache-volant                                                | ✓           |          |                     |                        |        |        |     |         |           |       |  |
| 020163Y | Plaque pour séparation du carter                              | ✓           |          |                     |                        |        |        |     |         |           |       |  |
| 020166Y | Outil de montage des butées de piston                         | ✓           |          |                     |                        |        |        |     |         |           |       |  |
| 020262Y | Plaque pour séparation du carter                              |             |          |                     | ✓                      | ✓      | ✓      |     |         |           |       |  |
| 020263Y | Gaine de montage demi-poulie                                  |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020271Y | Outil pour montage/démontage silent block                     |             |          |                     |                        |        |        |     | ✓       | ✓         |       |  |
| 020287Y | Collier de montage du piston                                  |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020368Y | Clé d'arrêt de la poulie                                      |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020393Y | Bande de serrage des segments                                 |             |          |                     |                        | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020423Y | Clé d'arrêt de la cloche d'embrayage                          |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020425Y | Chasse-goupille pour joint-spi côté volant                    |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020426Y | Fourchette de montage du piston                               |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020428Y | Support pour saillie du piston                                |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020430Y | Outil pour montage des joncs de l'axe du piston               |             |          |                     | ✓                      | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020432Y | Outil de montage du ressort du secteur de démarrage           |             |          |                     | ✓                      |        |        |     |         |           |       |  |
| 020451Y | Clé de blocage de la poulie motrice                           | ✓           |          |                     |                        |        |        |     |         |           |       |  |
| 020452Y | Tube pour démontage/montage de l'arbre de la poulie entraînée | ✓           |          |                     |                        |        |        |     |         |           |       |  |
| 020454Y | Outil pour montage des joncs de l'axe du piston               |             |          |                     |                        | ✓      |        |     |         |           |       |  |
| 020467Y | Arrache-volant                                                |             |          |                     |                        | ✓      | ✓      |     |         |           |       |  |
| 020468Y | Bande de serrage des segments                                 |             |          |                     |                        |        | ✓      |     |         |           |       |  |
| 020470Y | Outil pour montage des joncs de l'axe du piston               |             |          |                     |                        |        | ✓      | ✓   |         |           |       |  |
| 020471Y | Cheville pour calage du contre-arbre                          |             |          |                     |                        |        | ✓      |     |         |           |       |  |
| 020472Y | Clé d'arrêt du volant                                         |             |          |                     |                        |        | ✓      |     |         |           |       |  |

| CODE       | DESCRIPTION                                                    | APPLICATION |          |                     |                       |        |        |     | CADRE   |           |       |
|------------|----------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----|---------|-----------|-------|
|            |                                                                | MOTEUR      |          |                     |                       |        |        |     |         |           |       |
|            |                                                                | 50 2T       | 50 4T 4V | SCARABEO<br>125-200 | LEADER<br>LEADER ARIA | QUASAR | MASTER | 850 | SCOOTER | MP3/FUOCO | GP800 |
| 020474Y    | Clé de blocage de la poulie motrice                            |             |          |                     |                       |        | ✓      |     |         |           |       |
| 020475Y    | Outil de contrôle de la position du piston                     |             |          |                     |                       |        | ✓      | ✓   |         |           |       |
| 020476Y    | Kit de goujons de support du couvercle moyeu                   |             |          |                     |                       |        | ✓      |     |         |           |       |
| 020479Y    | Clé d'arrêt du contre-arbre                                    |             |          |                     |                       |        | ✓      |     |         |           |       |
| 020489Y    | Kit de goujons de support du couvercle moyeu                   |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020512Y    | Fourchette d'arrêt du piston                                   |             |          |                     |                       |        | ✓      | ✓   |         |           |       |
| 020527Y    | Base de support du moteur                                      |             |          |                     |                       |        | ✓      | ✓   |         |           |       |
| 020565Y    | Outil de réglage de la tension de la courroie (clé compas)     |             |          |                     | ✓                     | ✓      | ✓      |     |         |           |       |
| 020622Y    | Outil de montage/démontage du joint-spi sur couvercle intégral |             |          |                     | ✓                     | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020626Y    | Clé de blocage de la poulie motrice                            |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020627Y    | Clé d'arrêt du volant                                          |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020632Y    | Clé à six pans interne de 22 mm                                |             |          |                     |                       |        |        |     |         |           | ✓     |
| 020633Y    | Étau pour montage du joint sur les fourches (40 ÷ 41 mm)       |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020646Y    | Outil de blocage du parallélogramme                            |             |          |                     |                       |        |        |     |         | ✓         |       |
| 020647Y    | Outil de contrôle du parallélisme                              |             |          |                     |                       |        |        |     |         | ✓         |       |
| 020647Y028 | Outil de contrôle du parallélisme rallonges lt                 |             |          |                     |                       |        |        |     |         | ✓         |       |
| 020647Y032 | Plaque x roue 13' x outil de parallélisme (convergence)        |             |          |                     |                       |        |        |     |         | ✓         |       |
| 020647Y033 | Plaque x roue 13' x outil de parallélisme (dish)               |             |          |                     |                       |        |        |     |         | ✓         |       |
| 020658Y    | Plaque support du moteur                                       |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020659Y    | Outil de démontage embrayage et courroie                       |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020660Y    | Butée de la poulie motrice                                     |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020661Y    | Kit étanchéité intégrale de la pompe à eau                     |             |          |                     |                       |        | ✓      | ✓   |         |           |       |
| 020663Y    | Chasse-goupille joint-spi pompe à eau                          |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020664Y    | Ogive pour montage du vilebrequin côté volant                  |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020665Y    | Ogive pour montage du vilebrequin côté transmission            |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |

| CODE    | DESCRIPTION                                                                 | APPLICATION |          |                     |                       |        |        |     |         |           |       |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------------------|-----------------------|--------|--------|-----|---------|-----------|-------|
|         |                                                                             | MOTEUR      |          |                     |                       |        |        |     | CADRE   |           |       |
|         |                                                                             | 50 2T       | 50 4T 4V | SCARABEO<br>125-200 | LEADER<br>LEADER ARIA | QUASAR | MASTER | 850 | SCOOTER | MP3/FUOCO | GP800 |
| 020667Y | Clé pour bague de réglage du pivot fourche                                  |             |          |                     |                       |        |        |     |         |           | ✓     |
| 020668Y | Clé pour bague de direction                                                 |             |          |                     |                       |        |        |     |         |           | ✓     |
| 020683Y | Pousse-ressorts de soupape                                                  |             | ✓        |                     |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020700Y | Chasse-goupille joint étanche à l'eau                                       |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020701Y | Chasse-goupille pour coussinets                                             |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020702Y | Chasse-goupille pour roulement sur arbre primaire du couvercle transmission |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020703Y | Chasse-goupille pour roulement support arbre d'embrayage / couvercle carter |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020704Y | Extracteur coussinet                                                        |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020705Y | Outil de montage des butées de piston                                       |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020707Y | Arrache-volant                                                              |             |          | ✓                   |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020709Y | Support du moteur                                                           |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020713Y | Arrache-volant                                                              |             |          |                     |                       |        |        | ✓   |         |           |       |
| 020714Y | Support pour comparateur                                                    |             | ✓        |                     |                       |        |        |     |         |           |       |
| 020892Y | Clé pour réglage de la bague de direction latérale                          |             |          |                     |                       |        |        |     |         | ✓         |       |
| 020916Y | Plaque de réaction pour blocage volant                                      |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020917Y | Butée de la poulie entraînée                                                |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020918Y | Blocage de l'embrayage                                                      |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020919Y | Outil démontage des disques de l'embrayage                                  |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020920Y | Collier de montage du piston                                                |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |
| 020921Y | Outil de contrôle de la saillie du piston                                   |             |          |                     |                       | ✓      |        |     |         |           |       |

# ÉQUIPEMENT SPÉCIFIQUE MOTO APRILIA

| CODE        | DESCRIPTION                                                                            | APPLICATION               |                     |                     |                      |           |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------|
|             |                                                                                        | RSV4/ RSV4<br>APRC/ TUONO | 750 CM <sup>3</sup> | 850 CM <sup>3</sup> | 1200 CM <sup>3</sup> | RS 125 4T |
| 864486      | Blocage pour contre-arbre                                                              |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 864567      | Chevilles de blocage/calage des arbres à cames                                         |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 864868      | Arrache-volant                                                                         |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 865259      | Blocage du volant magnétique                                                           |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 865260      | Blocage de la couronne de l'arbre à cames                                              |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 866380      | Jeu d'outils pour extraire/installer la pompe H2O                                      |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 866714      | Outil pour régler l'écrou de la fourche                                                |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 00H05300041 | Blocage de l'embrayage                                                                 |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 00H05600351 | Guide pour joint-spi de 12 mm                                                          |                           |                     |                     |                      | ✓         |
| 020128Y     | Pince à segment piston                                                                 |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020470Y     | Outils de montage axe de piston                                                        |                           | ✓                   | ✓                   | ✓                    |           |
| 020475Y     | Outils contrôle position piston                                                        |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020512Y     | Outils de maintien du piston                                                           |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020527Y     | Support moteur                                                                         |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020633Y     | Bague de montage de joint spy de fourche                                               |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020658Y     | Plaque support moteur                                                                  |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020659Y     | Outils de montage courroie et embrayage                                                |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020660Y     | Outils d'arrêt de poulie motrice                                                       |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020661Y     | Kit montage joint de pompe à eau                                                       |                           | ✓                   | ✓                   |                      |           |
| 020663Y     | Outils de montage de pompe à eau                                                       |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020664Y     | Ogive pour montage vilbrequin coté volant                                              |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020665Y     | Ogive pour montage vilbrequin coté transmission                                        |                           |                     | ✓                   |                      |           |
| 020709Y     | Support moteur                                                                         |                           | ✓                   | ✓                   | ✓                    |           |
| 020711Y     | Blocage du pignon moteur                                                               |                           | ✓                   |                     |                      |           |
| 020712Y     | Outil de démontage du couvercle du volant                                              |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |
| 020713Y     | Arrache-volant                                                                         |                           | ✓                   | ✓                   | ✓                    |           |
| 020714Y     | Support du comparateur                                                                 |                           | ✓                   | ✓                   | ✓                    |           |
| 020715Y     | Clé à douille                                                                          |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |
| 020716Y     | Blocage de la bielle                                                                   |                           | ✓                   | ✓                   | ✓                    |           |
| 020718Y     | Goupille de centrage du pignon de l'arbres à cames                                     |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |
| 020719Y     | Cheville pour calage de la distribution                                                |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |
| 020720Y     | Outil de calage de la distribution                                                     |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |
| 020721Y     | Godet adaptateur pour démontage / montage des soupapes                                 |                           | ✓                   |                     |                      |           |
| 020722Y     | Guide joint-spi                                                                        |                           | ✓                   |                     |                      |           |
| 020723Y     | Gabarit pour contrôle du calage de la distribution                                     |                           | ✓                   |                     |                      |           |
| 020724Y     | Outil de positionnement de la cage à rouleaux de la tige de commande boîte de vitesses |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |
| 020725Y     | Outil pour enfonceur du joint intégral de la pompe à eau                               |                           | ✓                   |                     |                      |           |
| 020726Y     | Extracteur pour coussinets                                                             |                           | ✓                   |                     | ✓                    |           |

| CODE      | DESCRIPTION                                                                                      | APPLICATION               |        |        |         |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|---------|-----------|
|           |                                                                                                  | RSV4/ RSV4<br>APRC/ TUONO | 750 CC | 850 CC | 1200 CC | RS 125 4T |
| 020727Y   | Outil d'enfoncement des coussinets                                                               |                           | ✓      |        | ✓       |           |
| 020847Y   | Arrache-volant                                                                                   | ✓                         |        |        |         |           |
| 020848Y   | Butée du volant                                                                                  | ✓                         |        |        |         |           |
| 020849Y   | Butée de l'embrayage                                                                             | ✓                         |        |        |         |           |
| 020850Y   | Butée arbre primaire                                                                             | ✓                         |        |        | ✓       |           |
| 020851Y   | Cheville de calage de l'arbre à cames                                                            | ✓                         |        |        |         |           |
| 020852Y   | Vis de calage du vilebrequin                                                                     | ✓                         |        |        |         |           |
| 020853Y   | Godets pour démontage / montage des soupapes d'admission                                         | ✓                         |        |        |         |           |
| 020854Y   | Godets pour démontage / montage des soupapes d'échappement                                       | ✓                         |        |        |         |           |
| 020855Y   | Levier pour désarmer le tendeur hydraulique de la distribution                                   | ✓                         |        |        |         |           |
| 020856Y   | Bague de montage du piston                                                                       | ✓                         |        |        |         |           |
| 020857Y   | Cavalier de support du vilebrequin                                                               | ✓                         |        |        |         |           |
| 020858Y   | Outil pour maintenir le piston dans le cylindre                                                  | ✓                         |        |        |         |           |
| 020859Y   | Graphique pour panneaux RSV4                                                                     | ✓                         |        |        |         |           |
| 020860Y   | Rallonges support moteur                                                                         | ✓                         |        |        |         |           |
| 020861Y   | Chasse-goupille pour coussinets de l'arbre contrarotatif                                         | ✓                         |        |        |         |           |
| 020862Y   | Chasse-goupille pour montage pour cage à rouleaux de la tige de commande de la boîte de vitesses | ✓                         |        |        |         |           |
| 020863Y   | Chasse-goupille pour montage cage à rouleaux du tambour desmodromique                            | ✓                         |        |        |         |           |
| 020864Y   | Plaque support moteur                                                                            | ✓                         |        |        |         |           |
| 020865Y   | Outil pour support de la couronne de distribution                                                | ✓                         |        |        |         |           |
| 020866Y   | Crochets pour panneau porte-outils                                                               | GÉNÉRIQUE                 |        |        |         |           |
| 020880Y   | Graphique Shiver-Dorsoduro pour panneaux de support des outils                                   |                           | ✓      |        |         |           |
| 020884Y   | Clé pour régler le diamètre de la bague de direction                                             | TOUS MODÈLES              |        |        |         |           |
| 020885Y   | Outil pour enfoncement du joint-spi de la pompe à eau                                            |                           | ✓      |        |         |           |
| 020888Y   | Pince pour précharger le tube de fourche Sachs                                                   | ✓                         | ✓      | ✓      | ✓       |           |
| 020889Y   | Clé de blocage pour bague du pivot du dispositif de pompage de fourche Sachs                     | ✓                         | ✓      |        | ✓       |           |
| 020890Y   | Tige de support pour pivot du dispositif de pompage sur jambe de fourche Sachs                   | ✓                         | ✓      |        | ✓       |           |
| 020891Y   | Adaptateur 25 mm                                                                                 |                           |        |        | ✓       | ✓         |
| 020894Y   | Extracteur axe de piston                                                                         |                           |        |        | ✓       |           |
| 020895Y   | Collier de serrage pour segments de piston                                                       |                           |        |        | ✓       |           |
| 020896Y   | Godet adaptateur pour démontage / montage des soupapes                                           |                           |        |        | ✓       |           |
| 020898Y   | Graphique panneau Dorsoduro 1200                                                                 |                           |        |        | ✓       |           |
| 020911Y   | Support du moteur                                                                                |                           |        |        |         | ✓         |
| 020913Y   | ARRACHE-VOLANT KOKUSAN                                                                           | ✓                         |        |        |         |           |
| 020914Y   | BLOCAGE DU VOLANT KOKUSAN                                                                        | ✓                         |        |        |         |           |
| AP8140199 | Panneau porte-outils                                                                             | GÉNÉRIQUE                 |        |        |         |           |
| AP8140266 | Support comparateur                                                                              |                           |        |        |         | ✓         |
| AP8140426 | Crochets pour panneau                                                                            |                           |        |        | ✓       |           |
| AP9100896 | Clé d'arrêt de la cloche d'embrayage                                                             |                           | ✓      |        | ✓       |           |

# ÉQUIPEMENT SPÉCIFIQUE MOTO GUZZI

| CODE       | DESCRIPTION                                                          | APPLICATION  |       |       |         |         |              |                 |
|------------|----------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-------|---------|---------|--------------|-----------------|
| CODICE     |                                                                      | 750          | 850   | 1100  | 1200 2V | 1200 8V | Bellagio 940 | California 1100 |
| 020672Y    | Centrage et plateau d'embrayage                                      |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| 020675Y    | Butée d'engrenage sur arbre de service chaînes de distribution       |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| 020676Y    | Support comparateur pour positionnement du piston                    |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| 020677Y    | Outil pour tendre la courroie de l'alternateur                       |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       |              |                 |
| 020678Y    | Outil de contrôle de la tige d'embrayage                             |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| 020716Y    | Outil de blocage de la bielle                                        |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| AP8140145  | Outil de positionnement du joint-spi de fourche de 41 mm de diamètre | TOUS MODÈLES |       |       |         |         |              |                 |
| AP8140146  | Poids pour outil AP8140145 et AP8140189                              | TOUS MODÈLES |       |       |         |         |              |                 |
| AP8140149  | Protections pour démontage de la fourche                             |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| AP8140151  | Kit outils pour révision de la fourche Showa                         |              | GRISO | GRISO |         | GRISO   |              |                 |
| AP8140179  | Arceau de montage / démontage des soupapes                           |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| AP8140189  | Outil de positionnement du joint-spi de fourche de 43 mm de diamètre | TOUS MODÈLES |       |       |         |         |              |                 |
| AP8140190  | Clé pour serrage de la direction                                     |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       |              |                 |
| AP9100838  | Outil pour coupelle de soupape                                       |              |       |       |         | ✓       |              |                 |
| GU01929100 | Gabarit pour montage du joint-spi du couvercle de carter d'huile     |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       |              |                 |
| GU01966330 | Montage accouplement flexible                                        |              |       | GRISO | BREVA   |         |              |                 |
| GU05901930 | Clé à bougie                                                         |              | ✓     | ✓     | ✓       |         | ✓            |                 |
| GU05902530 | Support pour la boîte de vitesses                                    |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| GU05902731 | Chasse-goupille pour joint-spi du boîtier de transmission            |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| GU05902732 | Poignée pour tampons                                                 |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| GU05902733 | Chasse-goupille bague d'étanchéité de la rotule                      |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| GU05902734 | Clé pour bague du pignon de la transmission                          |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| GU05902735 | Chasse-goupille pour joint-spi du pignon de transmission             |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            |                 |
| GU05911730 | Cône d'introduction pour gabarit du couvercle de carter d'huile      |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       |              |                 |
| GU05912530 | Outil d'ouverture de la boîte de vitesses                            |              | ✓     | ✓     | ✓       |         | ✓            |                 |
| GU05927230 | Chasse-goupille pour joint-spi du couvercle de distribution          |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       |              |                 |
| GU05948630 | Outil pour tendre la courroie de l'alternateur                       |              | BREVA | BREVA | ✓       | ✓       |              |                 |
| GU06948600 | Outil pour tendre la courroie de l'alternateur                       |              | GRISO | GRISO |         | ✓       |              |                 |
| GU10907200 | Outil de démontage / montage des soupapes                            | TOUS MODÈLES |       |       |         |         |              |                 |
| GU12911801 | Blocage du volant / couronne de démarrage                            |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            | ✓               |
| GU12912000 | Bride sur le vilebrequin                                             | TOUS MODÈLES |       |       |         |         |              |                 |
| GU12913600 | Outil de démontage / montage du flasque de vilebrequin côté volant   |              | ✓     | ✓     | ✓       | ✓       | ✓            | ✓               |

| CODE       | DESCRIPTION                                                              | APPLICATION  |     |      |         |         |              |                 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|------|---------|---------|--------------|-----------------|
|            |                                                                          | 750          | 850 | 1100 | 1200 2V | 1200 8V | Bellagio 940 | California 1100 |
| GU14927100 | Outil de montage pour joint du flasque côté volant                       |              | ✓   | ✓    | ✓       | ✓       | ✓            | ✓               |
| GU14927200 | Joint du couvercle de distribution                                       |              |     |      |         |         | ✓            | ✓               |
| GU14929600 | Support pour la boîte de vitesses                                        |              |     |      |         |         |              | ✓               |
| GU19902500 | Support pour la boîte de vitesses                                        | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19905460 | Clé de réglage de l'écrou de l'arbre d'embrayage                         | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19905900 | Chasse-goupille pour joint d'étanchéité arbre d'embrayage                | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19906500 | Montage et centrage du disque d'embrayage                                | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19907000 | Extracteur pour jonc à l'intérieur de l'axe percé du cardan              | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19907100 | Outil de blocage du pignon au couple conique                             | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19907160 | Outil pour étanchéité de l'arbre d'embrayage                             | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19911800 | Outil pour étanchéité du volant                                          | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926000 | Chasse-goupille pour joint du boîtier de transmission                    | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926020 | Chasse-goupille pour guide de soupape                                    | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926100 | Chasse-goupille pour joint pignon de transmission                        | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926200 | Chasse-goupille pour roulement du pignon au coupe conique                | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926300 | Chasse-goupille pour roulement de l'arbre primaire sur boîte de vitesses | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926400 | Chasse-goupille pour anneau du roulement conique de transmission         | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926460 | Introduction de la piste du roulement de l'arbre secondaire              | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19926500 | Chasse-goupille pour anneau du roulement du boîtier de transmission      | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927100 | Bague d'étanchéité de la bride côté volant                               | TOUS MODÈLES |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927200 | Montage du joint de l'arbre secondaire                                   | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927202 | Entretoise de montage du joint de l'arbre secondaire                     | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927300 | Douille du joint de l'arbre secondaire                                   | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927320 | Montage du joint du couvercle de distribution                            | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927500 | Extracteur pour joint du boîtier de transmission                         | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927600 | Arrache-roulement sur bras oscillant                                     | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927700 | Etanchéité engrenage de renvoi                                           | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927800 | Douille de réduction pour démontage des soupapes                         | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19927900 | Chasse-goupille pour roulement axe percé                                 | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU19929400 | Chasse-goupille pur roulement arbre d'embrayage                          | ✓            |     |      |         |         |              |                 |
| GU30906510 | Outil de montage de l'embrayage                                          |              | ✓   | ✓    | ✓       |         | ✓            | ✓               |
| GU30912810 | Blocage du corps interne de l'embrayage                                  |              | ✓   | ✓    | ✓       |         | ✓            | ✓               |







aprilia®

DERBI®

GILERA®

MOTO GUZZI

PIAGGIO®

scarabeo

Vespa®

08

# Documentation technique

## INTRODUCTION

Le Portail Service informe quotidiennement son Réseau d'Assistance en affichant ses communications à la page d'accueil:

- **Communications de Service**
- **Communications Techniques**



Les Communication de Service donnent les nouvelles concernant les services offerts par le Réseau d'Assistance : nouvelles fonctions du catalogue électronique, nouvelle liste de pièces de rechange, nouveau calendrier des formations techniques, nouveaux modes de gestion des garanties, etc...

Les notes techniques concernent les nouveautés quant aux opérations d'Assistance Technique.

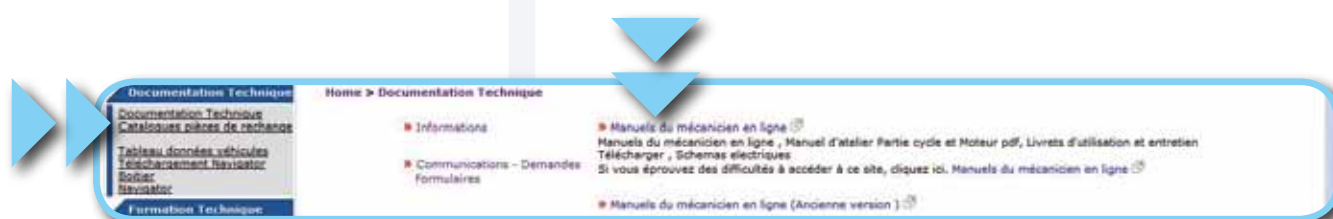
L'archive des communications passées est également présente.

## MANUELS DE SERVICE EN LIGNE

Le Centre d'Assistance Agréé peut consulter la banque des données techniques et suivre les procédures décrites afin d'effectuer les entretiens ou les réparations sur le véhicule.

La documentation technique est divisée en deux parties, en fonction de la marque choisie :

- **Manuels de réparation En Ligne**
- **Manuels de réparation format Pdf**



Si on sélectionne les "Manuels de Réparation En Ligne" on accède au **choix du modèle** et à la **navigation interactive dans le manuel** d'atelier ; la consultation est divisée en différents sujets :

- Caractéristiques.
- Entretien.
- Installation électrique.
- Injection.
- Système de freinage.
- Carrosserie.
- Tableau des temps.
- Équipement spécifique.
- Recherche des pannes.
- Moteur.
- Suspensions.
- Système de refroidissement.
- Pré-livraison.

Le choix du modèle correspond à l'affichage lié à la marque.

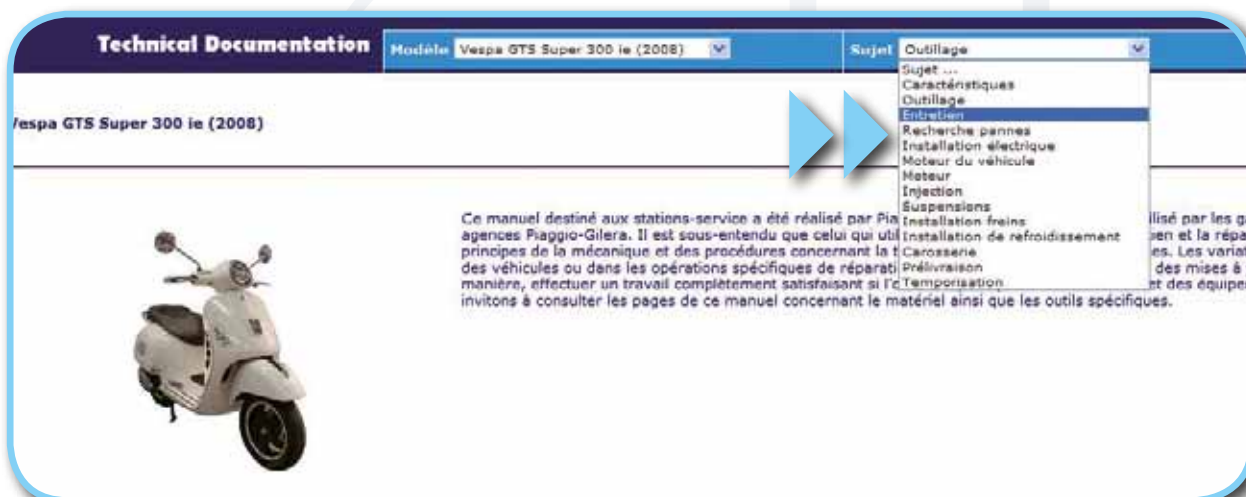


Exemple de sélection d'un modèle et d'un manuel en ligne de la marque Vespa.

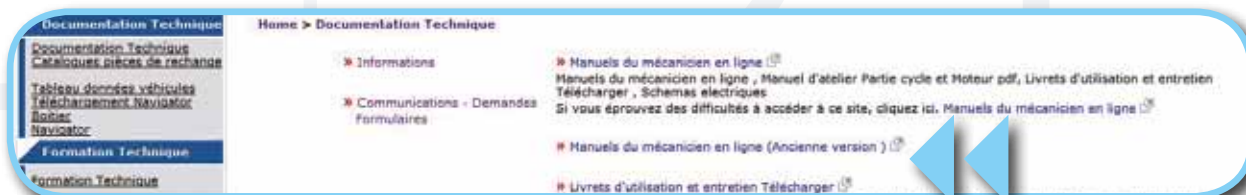


Exemple de sélection du manuel en ligne de la marque Aprilia.

Une fois le modèle sélectionné, la navigation en ligne est divisée en différents sujets.



Les "Manuels de Réparation En Ligne" des modèles des productions passées peuvent également être présents.



## MANUELS DE SERVICE PDF

Grâce au logiciel d'application "Documentation Technique", on peut télécharger et sauvegarder le manuel de service en version pdf et ainsi conserver **une copie sur son propre ordinateur**.

L'affichage de cette fonction correspond à la marque d'appartenance.



Exemple de téléchargement du manuel de réparation version pdf marque Vespa.



Exemple de téléchargement du manuel de réparation version pdf marque Aprilia



Exemple de téléchargement du manuel de réparation version pdf marque Moto Guzzi.

## INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

Durant le diagnostic du véhicule, on peut consulter les schémas électriques via web ou en format pdf.

Grâce au logiciel d'application "Documentation Technique", on peut sélectionner le pdf de l'installation électrique choisie et les différents niveaux correspondants à la section apparaissent.

Le fichier de consultation existe en format pdf, il est donc possible de le télécharger et le sauvegarder pour en avoir une impression claire et détaillée.



| Véhicule                        | Manuel en ligne | Manuel PDF | Schémas électriques |
|---------------------------------|-----------------|------------|---------------------|
| ET4 50                          |                 |            |                     |
| Vespa GT 125 Euro 3             |                 |            |                     |
| Vespa GT 125-200                |                 |            |                     |
| Vespa GTS 125 Euro 3            |                 |            |                     |
| Vespa GTS 250 I.E.              |                 |            |                     |
| Vespa GTS 250 I.E. ABS          |                 |            |                     |
| Vespa GTS Super 125 i.e. (2009) |                 |            |                     |

Exemple de téléchargement de l'installation électrique version pdf pour Vespa

|                                           |        |            |
|-------------------------------------------|--------|------------|
| » 1200 Sport 4V ABS Schaltplan.pdf        | 0.9 MB | 24/04/2009 |
| » 1200 Sport 4V ABS schema électrique.pdf | 0.8 MB | 24/04/2009 |
| » 1200 Sport 4V ABS Schema elettrico.pdf  | 0.8 MB | 24/04/2009 |
| » 1200 Sport 4V ABS wiring diagram.pdf    | 0.9 MB | 24/04/2009 |
| » 1200 Sport 4V esquema eléctrico.pdf     | 0.7 MB | 24/04/2009 |

Exemple de téléchargement de l'installation électrique version pdf pour Moto Guzzi.

Il est conseillé d'imprimer les fichiers dans les formats suivants, en s'adressant à un centre d'élaboration graphique (photocopie): A2 / A1 conseillé, minimum A3.

Le format A4 normalement utilisé pour les impressions standard pourrait ne pas faciliter la lecture de l'élaboration.

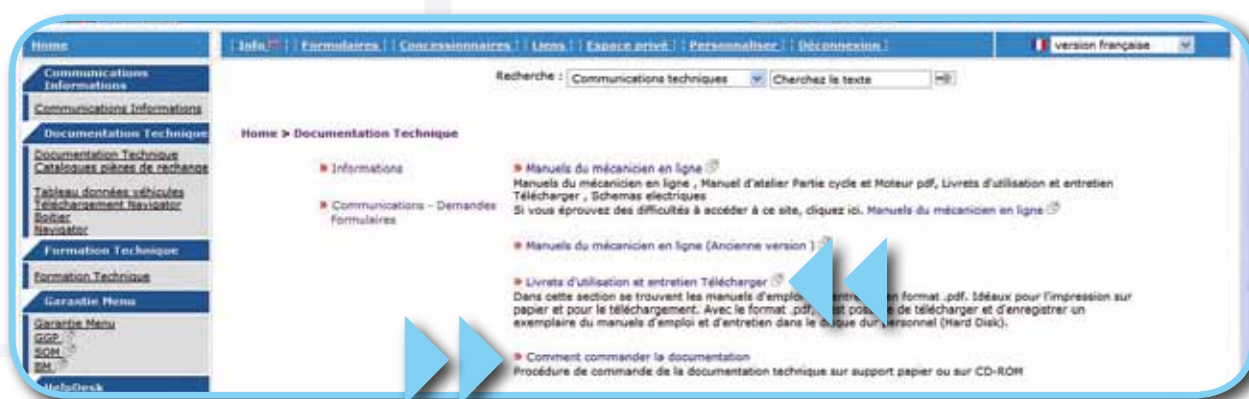
## REMARQUES SUR LES PROCÉDURES

Dans la zone "Documentation Technique", section "Manuels de Service" en version pdf, on pourra trouver les "Remarques sur les procédures" en fonction de la marque sélectionnée.

Il s'agit de notes prises au cours des entretiens ou des réparations.

## NOTICES D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN

Cette section qui se trouve dans la zone "Documentation Technique" rassemble les fichiers en format pdf des notices d'utilisation et d'entretien fournies aux clients du Groupe Piaggio avec le véhicule.



## COMMENT COMMANDER LA DOCUMENTATION

Pour recevoir la documentation technique décrite ci-dessus en papier, la zone "Documentation Technique" dispose du lien "**Comment recevoir la documentation**"; on pourra ainsi directement envoyer un mail à la structure Après-Vente du Groupe Piaggio et **recevoir le matériel imprimé payant**.



# 09 Formation

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

Sur un marché où le progrès technologique est de plus en plus évident, il est indispensable de posséder des compétences techniques à jour pour être compétitif.

La formation consiste à transférer les connaissances, les contenus et les méthodes à un ensemble d'activités visant à préparer une personne à exercer une activité, une profession ou simplement à communiquer.

La formation technique est donc la base de la préparation du réparateur et représente un investissement permettant d'être à jour dans les activités quotidiennes.

À travers la structure Après-Vente, le Groupe Piaggio met son personnel, ses locaux et des programmes de formation technique à disposition, afin de permettre au Réseau d'Assistance de se développer.

## ZONES DE FORMATION

La formation, fondamentale pour l'apprentissage, est composée de :

- **Cours en salle**
- **Cours en ligne**

Les cours en ligne ont lieu à travers la plate-forme E-Learning du Portail Service.

### DESTINATAIRES DE LA FORMATION

Les cours sont destinés aux chefs d'atelier et au personnel technique des Centres d'Assistance Agréés.

### PARCOURS DE LA FORMATION

L'offre de formation est constituée de deux parcours distincts :

- Parcours de formation sur le **produit**.
- Parcours de formation sur les **compétences électriques/électroniques**.

On illustrera ensuite les sujets consacrés aux parcours indiqués ; le parcours de la formation sur le produit se déroule en trois macro-phases : New Dealer 1, New Dealer 2, New Dealer 3.

### NEW DEALER 1

Cours on-line à travers la plate-forme E-Learning, conçu pour le réparateur qui vient de démarrer son activité en collaborant avec une des marques du Groupe Piaggio ; il est composé de :

- Une préparation basique on-line.
- Un cours on-line sur l'"Outil de diagnostic Navigator".

Objectifs du cours :

- Apprendre à créer une interface progressive avec l'organisation du Groupe Piaggio.
- Accéder aux informations techniques figurant sur le Portail Service.
- Apprendre les concepts de base de l'outil de diagnostic.

## NEW DEALER 2

Cours de quelques jours consistant en un **approfondissement en salle** pour ceux qui ont réussi les cours on-line New Dealer 1.

Il est également destiné à ceux qui sont déjà réparateurs pour une des marque du Groupe Piaggio et veulent renforcer leurs connaissances sur les produits, les principales opérations et les systèmes utilisés.

## NEW DEALER 3

Cours **spécifiques sur le produit, réalisés en salle**, visant à acquérir une **connaissance détaillée** des véhicules de chaque marque.

Les cours spécialisés sur les systèmes implémentés et intégrés (allumage et injection) en font partie.

Après avoir réussi les tests liés à ces cours, le personnel chargé du Développement du Réseau Après-Vente pourra relâcher les **qualifications techniques** également appelées **“autorisations”**, en fonction de la marque et du marché de référence, qui permettront au Centre d'Assistance Agréé de gérer le traitement de la garantie.

Pour de plus amples détails, voir le chapitre “Conditions requises par le Réseau”.

## COMPÉTENCES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

Ce parcours part des concepts électrotechniques de base, en passant par la mesure des grandeurs électriques, la lecture et l'interprétation d'un schéma électrique, pour arriver au diagnostic de systèmes complexes.

Le cours en salle **“Contrôles Electriques”** est un pilier de ce parcours.

## STRUCTURE DU COURS

Chaque cours de formation technique est organisé de la façon suivante, sauf en cas d'exigences particulières :

### RÉSERVATION

La participation au cours est subordonnée à l'inscription, qui doit être effectuée depuis le logiciel d'application du Portail Service, en suivant les règles reportées dans la note de service correspondante.

### COÛTS DE LA FORMATION

La participation à la formation prévoit des **“frais d'inscription”** pour le personnel technique. Celle-ci figure dans la “Communication de service” qui accompagne la publication des cours, émise à travers le Portail Service.

Les frais d'inscription aux “Cours réservés” sont directement communiqués par le personnel chargé du Développement du Réseau Après-Vente.

### SERVICES

Déjeuner inclus.

### DOCUMENTATION

Matériel didactique fourni.

### DEPLACEMENTS

Les frais de déplacement sont à la charge du participant.

## ACCÈS À LA FORMATION

On accède aux cours techniques depuis le logiciel d'application spécifique, figurant sur le Portail Service.

Les cours publiés sur le Portail Service s'affichent à travers une "bannière".

Si on sélectionne la **"bannière dynamique"** les cours prévus prochainement s'afficheront ainsi que le nombre de places disponibles.

Si on sélectionne **"Cours Techniques"**, on accède à la section consacrée à la formation technique.

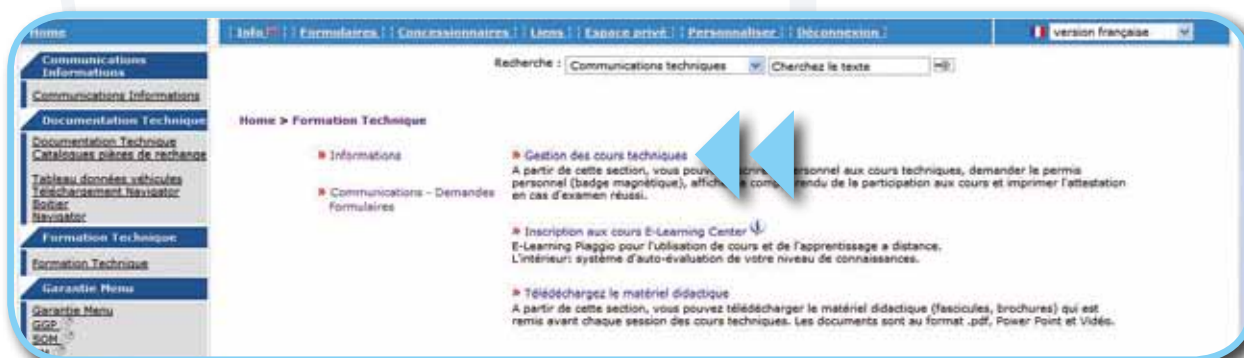


**Note :** dans le cas des **"Cours Réservés"**, si la participation du personnel du Centre d'Assistance n'est pas prévue, la bannière dynamique affiche les sessions de cours sans qu'on puisse s'inscrire.

Pour de plus amples détails, veuillez contacter le personnel du Développement du Réseau Après-Vente.

# GESTION DES COURS DE FORMATION TECHNIQUE

On peut ici sélectionner les activités suivantes :



- Inscription aux cours.
- Visualiser ses réservations.
- Visualiser le compte-rendu des participations.
- Gérer le personnel technique à inscrire aux cours.

# INSCRIPTION AUX COURS

On peut ici visualiser les cours qui seront proposés à la prochaine session et le nombre de places disponibles.

| # | Marque  | Date             | Cours                           | Endroit                        | Ville      | Adresse                                                     | Informations | Places disponibles     | Réservation et visualisation              |
|---|---------|------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------|--------------|------------------------|-------------------------------------------|
| 1 |         | 04 - 05 Mai 2011 | Satisfaction Client             | Centre Technique Piaggio Group | CLICHY     | Centre Technique Piaggio France 21 - 23 rue Marissot, 92110 | Informations | Places disponibles : 1 | Réservation et visualisation réservations |
| 2 | Aprilia | 04 - 05 Mai 2011 | Satisfaction Client             | Centre Technique Piaggio Group | CLICHY     | Centre Technique Piaggio France 21 - 23 rue Marissot, 92110 | Informations | Places disponibles : 4 | Réservation et visualisation réservations |
| 3 |         | 07-08 Jun 2011   | PORTER D120 - TURBO DIESEL (ES) | GNFA                           | Noy-Le-Sec | Z.I. - 2, rue Wagner 93130 Noy-Le-Sec                       | Informations | Places disponibles : 1 | Réservation et visualisation réservations |
| 4 | Aprilia | 09 - 10 Mai 2011 | Electricité mesure et contrôle  | Centre Technique Piaggio Group | CLICHY     | Centre Technique Piaggio France 21 - 23 rue Marissot, 92110 | Informations | Places disponibles : 4 | Réservation et visualisation réservations |

Si on veut inscrire un participant, sélectionner "Réservation et affichage des réservations".

**Satisfaction Client 04 - 05 Mai 2011 - Places disponibles : 1**

Cher Concessionnaire FR DEAL - Code concessionnaire FR DEAL, vous pouvez effectuer à l'aide du présent formulaire votre adhésion au "Satisfaction Client" qui se déroulera le 04 - 05 Mai 2011 auprès de Centre Technique Piaggio Group à CLICHY.

Pour de plus amples informations :  
 Centre Technique Piaggio Group  
 Téléphone : 01 55 90 54 40  
 FAX : 01 55 90 54 59  
 E-Mail : thierry.bonrin@fr.piaggio.com

**Reservations for the Dealer FR DEAL in date 04 - 05 Mai 2011 : 0**  
 Pour ce cours, il est possible d'inscrire jusqu'à >>> 3 <<< participant  
 Vous avez déjà effectué : 0 réservation. Vous pouvez effectuer au maximum 3 réservations.  
 \* Visualisez vos inscriptions \*

Code concessionnaire : FR453S  
 Concessionnaire : FR DEAL  
 E-Mail :

Aucun utilisateur enregistré [Saisir les données]

Sélectionner le personnel technique voulant participer au cours en cochant la ou les cases prévues ; sélectionner la touche "GO" pour confirmer.

**Participants au cours : Satisfaction Client**

| Pays                             | Concessionnaire | Email                  | Participants |
|----------------------------------|-----------------|------------------------|--------------|
| FRANCE                           | CHRONO 2 ROUES  | noam@chronos2roues.com | 1            |
| FRANCE                           | CHRONO 2 ROUES  | noam@chronos2roues.com | 1            |
| FRANCE                           | CHRONO 2 ROUES  | noam@chronos2roues.com | 1            |
| <b>Réservations effectuées :</b> |                 |                        | <b>3</b>     |

Partager cette page Version imprimable Envoyer un commentaire Ajouter un signet

En pied de page, on trouvera la liste complète des Concessionnaires / Centres d'Assistance qui participeront à la session publiée.

## AFFICHAGE DES RESERVATIONS

On peut ici visualiser les réservations après avoir effectué l'inscription.



## COMPTE-RENDU DES PARTICIPATIONS

Le récapitulatif de toutes les participations aux cours s'affiche, avec le nombre de points obtenu au test final ; si le test a été réussi, il est possible d'imprimer l'**attestation de réussite**.



## INFORMATIONS

Les adresses des sièges où se déroulent les cours s'affichent, éventuellement accompagnées d'indications routières.



# GESTION DU PERSONNEL TECHNIQUE

L'inscription et par conséquent la participation aux cours pour le personnel technique est subordonnée à l'insertion correcte des données personnelles, qui seront utilisées pour relâcher un numéro d'identification personnalisé.

Pour enregistrer le personnel du centre, sélectionner "Gestion Personnel" comme montré ci-dessous.

Home > Formation Technique > Gestion des cours techniques > Techniciens: Gestion (Inscription à une formation en ligne) - Insérer DONNÉES UTILISATEUR

Recherche : Communications Techniques Cherchez le texte

Données Utilisateur

Nom: AMOT  
Prénom: ALAIN  
Date de naissance (jour/mois/année): 21/11/1975  
Code concessionnaire: ITSCVE  
Mobile N°: XXXXXXXXXX

Note d'information relative à l'art. 13 de la loi n° 196 du décret-loi du 30 juin 2003 "Code de protection des données personnelles"

Nous souhaitons vous informer que le décret-loi n° 196 du 30 juin 2003 ("Code de protection des données personnelles"), qui regroupe dans un

Aux termes de l'art. 13 du Code de protection des données personnelles (Décret-loi 196/03), je déclare avoir pris connaissance de la note d'information sur l'art. 13 et donner mon accord libre et éclairé au traitement de mes données personnelles par PiaggioGroup S.p.A. pour les objectifs et selon les modalités décrites ci-dessus.

☐ J'accepte

Home > Formation Technique > Gestion des cours techniques > Techniciens: Gestion (Inscription aux cours)

Recherche : Communications techniques Cherchez le texte

Liste des utilisateurs par le Concessionnaire SUPERADMIN - Détails -

[ Sélectionner les données ]

| Compte-rendu de la participation aux cours | Prénom | Nom    |
|--------------------------------------------|--------|--------|
| <input type="checkbox"/>                   | SILVIO | GIGLIO |

[ modifier ] [ éliminer ]

## MATERIEL DIDACTIQUE

Le matériel didactique concernant les cours techniques est disponible en format Pdf ou Power Point.

Les dossiers peuvent être téléchargés depuis la section "**Cours Techniques**", après avoir sélectionné la ligne "**Télécharger le matériel didactique**". La plupart concerne les marques Aprilia, Moto Guzzi et Derbi.



À travers la plate-forme E-Learning, on trouvera également d'autres dossiers didactiques, qui concernent surtout les cours Piaggio.



Accès au E-Learning.

## Catégories de cours

 Français online stage technique

 Électrotechnique

ÉLECTROTECHNIQUE et MESURES



## Aperçu des thèmes

 Forum News

- 1
  -  1 - Grandeurs électriques : courant, tension, puissance
  -  2 - Éléments de circuit et circuits électriques
  -  3 - Mesures de tension, courant, résistances
  -  4 - Composants discrets : interrupteurs, diodes, fusibles, relais
  -  5 - Électromagnétisme : solénoïdes, transformateurs, bobines
  -  6 - Installation d'allumage et de recharge
  -  7 - La batterie

- 2 ☒ Test d'accès - Électrotechnique - Électronique de base

- 3  PDF - ÉLECTROTECHNIQUE et MESURES

MP3 Hybrid

Gilera GP800 INJECTION

Gilera GP800



- 1  1 - Gilera GP800 INJECTION

-  2 - Gilera GP800 INJECTION

- 2 ☒ Test - Gilera GP800 INJECTION

- 3  PDF - Gilera GP800 INJECTION

Exemple de cours on-line et matériel didactique correspondant.

## EXEMPLE DE TABLEAU RECAPITULATIF COURS TECHNIQUES NEW DEALER 3

### COURS SPECIALISÉS PIAGGIO

### JOURS

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Système de stationnement MP3  | 2 |
| Mécanique et injection GP 800 | 2 |
| Système hybride MP3           | 3 |

### COURS SPECIALISÉS APRILIA

### JOURS

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| Mécanique et injection Shiver - Dorsoduro 750 | 2 |
| Mécanique et injection Mana 850               | 2 |
| Mécanique et injection RSV4                   | 2 |
| RVX - SXV 450/500                             | 2 |

### COURS SPECIALISÉS MOTO GUZZI

### JOURS

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Mécanique 1 200 8V         | 1 |
| Problem Solving Moto Guzzi | 2 |





# 10

## Prélivraison

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

Le terme de « prélivraison » indique l'ensemble des activités à la charge du personnel technique des Concessionnaires et des Centres d'Assistance, liées à la préparation du véhicule devant être remis au Client.

On entend ainsi la préparation du véhicule complet, avec tous ses équipements, ainsi que le contrôle technique suivant les prescriptions du constructeur.

## ENVIRONNEMENT DE PRÉLIVRAISON

L'endroit où se déroulera cette activité devra être suffisamment spacieux et lumineux, approprié au type de produit, bien équipé de toutes parts, avec un outillage standard et spécial, de façon à remédier aux éventuelles irrégularités qui pourraient poindre.

Equiper le milieu de travail d'un PC connecté à Internet, afin d'avoir un support technique pour le véhicule traité.

## CERTIFICAT DE PRÉLIVRAISON

Une fois les activités de prélivraison terminées, le préparateur devra remplir le document de contrôle « Certificat de Prélivraison », disponible sur le Portail Service.

Pour y accéder, sélectionner la zone « Garanties » puis « SELL OUT Management – Certificat de prélivraison ».



Au moment de la remise des clés du véhicule, le Client devra vérifier le véhicule assisté par le personnel technique du Concessionnaire ou du Centre d'Assistance ; les deux parties devront apposer leur signature dans le cadre réservé.

Au moment de la remise des clés, il est conseillé au personnel de fournir une description précise des caractéristiques techniques du véhicule.

# PROCEDURES DE PRÉLIVRAISON

La partie qui suit décrit les différentes phases de préparation du véhicule pendant la prélivraison :

## PRÉPARATION DES DOCUMENTS À FOURNIR :

- Certificat de conformité, Notice d'utilisation et d'entretien, Livret de garantie.

## CONTRÔLER LA CORRESPONDANCE ENTRE LE NUMÉRO DU CADRE ET CELUI DU MOTEUR

## MONTAGE DES COMPOSANTS ET DES ACCESSOIRES FOURNIS :

- Rétroviseurs, support plaque d'immatriculation.
- Bulle et béquille latérale (si prévus).
- Vérifier la présence des outils fournis.

## CONTRÔLE ESTHÉTIQUE :

- Accouplement des plastiques, éraflures, résidus de crasse.

## CONTRÔLE DES SERRAGES :

- Vis et serrages de sécurité.

## CONTRÔLE DE L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE :

- Interrupteur principal.
- Phares : position, feux de croisement, feux de route.
- Réglage des projecteurs selon les normes en vigueur.
- Feu arrière, feu de stop, de stationnement et témoins correspondants.
- Clignotants et témoins correspondants.
- Groupe d'instruments et d'indicateurs : niveau d'essence et température du liquide de refroidissement.
- Avertisseur sonore.
- Starter automatique.

## PRÉPARATION DE LA BATTERIE :

- Suivre la procédure indiquée sur le Manuel de réparation.

## CONTRÔLE DES NIVEAUX :

- Niveau de l'huile moteur.
- Niveau du liquide de refroidissement.
- Niveau du liquide des freins.
- Niveau d'huile boîte de vitesses.
- Niveau d'huile du moyeu arrière.

**CONTRÔLE STATIQUE :**

- Contrôle des serrures.
- Contrôle de la pression de pneus.

**CONTRÔLE FONCTIONNEL :**

- Course des leviers et/ou de la pédale du frein.
- Course du levier d'embrayage et contrôle de son fonctionnement.
- Contrôle de la course de la poignée de l'accélérateur.

**DÉMARRAGE :**

- Contrôle du voyant de pression d'huile 4T.
- Contrôle du voyant injection.
- Contrôle de l'interrupteur run off.

**ESSAI SUR ROUTE :**

- Départ à froid.
- Fonctionnement du tableau de bord.
- Réponse de l'accélérateur.
- Stabilité en phase d'accélération et de freinage.
- Efficacité du frein avant et arrière.
- Efficacité de la suspension avant et arrière.
- Bruit anormal.

**CONTRÔLE STATIQUE APRÈS ESSAI SUR ROUTE**

- Nouveau démarrage à moteur chaud.
- Contrôle du ralenti.
- Rotation homogène de la direction.
- Éventuelles fuites de liquide.

|  <b>CERTIFICAT DE PRÉ-LIVRAISON DU VÉHICULE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Date d'impression du Certificat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ce certificat atteste que le véhicule a été soumis à tous les contrôles demandés par Paggio afin d'en garantir la fiabilité, ainsi que le confort du véhicule et des utilisateurs. Le personnel technique spécialisé du Concessionnaire/Réparateur du réseau autorisé Paggio réalise les vérifications énumérées ci-dessous, selon les instructions reportées dans le manuel pour stations service. Le client prendra soin de conserver ce certificat avec le carnet de garantie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Chassis :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prénom et Nom du Client :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Modèle :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Rue                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | N° CP Ville Dépt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ASSEMBLAGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Pourriture de série (à installer ou prévu) :</b><br><input type="checkbox"/> rétroviseur<br><input type="checkbox"/> roue avant<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> silencieux<br><input type="checkbox"/> poêle antichaleur<br><input type="checkbox"/> rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> quinquettes diverses<br><input type="checkbox"/> autre : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Accessoires de série (à installer ou prévu) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux riding<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> porte-langues<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-brise<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Accessoires demandés par le client (pas montés de série) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux riding<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> porte-langues<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-brise<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre : _____ |
| Assemblage effectué par (Prénom et Nom en caractère d'IMPRIMERIE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>CONTRÔLE DE PRÉ-LIVRAISON</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Cadres et boulonnements (contrôler et serrer si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> fixation moteur, fourche, pivot et tirons de la roue<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> amortisseurs (si au sol/moteur)<br><input type="checkbox"/> tirons de frein (si, et si)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Tuyaux et câbles (contrôler, régler et graisser si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> câbles de frein et tuyaux d'huile de frein<br><input type="checkbox"/> câble d'accélérateur<br><input type="checkbox"/> tuyaux d'essence et câbles<br><input type="checkbox"/> tuyaux d'huile moteur, tuyaux d'huile mélangeur (pouge distribuite)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Liquides (contrôler les niveaux et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôler toutes les huiles (moteur, huile de frein, transmission, freins, embrayage, etc.)<br><input type="checkbox"/> liquide de refroidissement (vérifier la présence de l'antigel)                                                                                                               |
| <b>Composants électriques (contrôler et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> le niveau de la batterie et sa charge (au moins 25 heures de charge à courant constant)<br><input type="checkbox"/> le bon état des fusibles<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité du klaxon<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité des commandes de direction<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité des interrupteurs de stop et de la lampe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Assistance (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> jeu de la commande de l'accélérateur<br><input type="checkbox"/> jeu de la direction<br><input type="checkbox"/> jeu de l'embrayage<br><input type="checkbox"/> jeu de la chaîne de transmission (gratage éventuel)<br><input type="checkbox"/> jeu des têtes/pédale de frein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Reus et verpages (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> Reus du tableau de bord (sous avec les voyants correspondants)<br><input type="checkbox"/> Reus du véhicule (sous avec les réglages correspondants)<br><input type="checkbox"/> Reus de stop                                                                                                              |
| <b>Perte cycle (contrôler et réajuster si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôle de l'Etat et la pression des pneus<br><input type="checkbox"/> repays de la roue<br><input type="checkbox"/> groupe distribution/courroie/signet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Carnet de :</b><br><input type="checkbox"/> vérifier les accompagnements<br><input type="checkbox"/> vérifier la présence des adhésifs du « carnet d'attente »                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Services :</b><br><input type="checkbox"/> lavage d'embrayage<br><input type="checkbox"/> service de direction<br><input type="checkbox"/> formation du couvercle de l'essence, couvercle d'huile, etc.                                                                                                                                                                                          |
| Contrôle effectué par (Prénom et Nom en caractère d'IMPRIMERIE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ESSAI SUR ROUTE ET VÉRIFICATIONS SUIVANTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Essai Dynamique :</b><br><input type="checkbox"/> réglage silencieux des rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> vérification des fonctions du tableau de bord (ex. : voyants du niveau d'huile du mélangeur, pression d'huile, frein, KPH, kilomètre, heures de réglage, etc.)<br><input type="checkbox"/> test de fonctionnement de l'interrupteur de la lampe<br><input type="checkbox"/> test du contrôle des pressions (ex. : distribution du moteur, assiette de la perte cycle, etc.)<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du système de freinage<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage à moteur froid et régime minimum<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du groupe de la commande de l'accélérateur (dét. à l'ère « libre » dans sa course complète)<br><input type="checkbox"/> absence d'erreurs éventuelles (huile d'huile vibrations)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Contrôle statique (après essai sur route) :</b><br><input type="checkbox"/> absence de fuites de liquides (eau, huile moteur, essence, huile de frein, etc.)<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage du moteur chaud et régime au ralenti (régler si nécessaire)<br><input type="checkbox"/> vérification de l'absence de jeux excessifs (direction et roues)<br><input type="checkbox"/> vérification du fonctionnement correct du refroidissement du moteur (radiateur à eau, radiateur à huile, électroventilateur, bords sur le tableau de bord)<br><input type="checkbox"/> absence de composants desserrés (ex. : câbles, valves, parafreins, etc.)<br><input type="checkbox"/> absence de dommages esthétiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kilométrage initial : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kilométrage final : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Essai effectué par (Prénom et Nom en caractère d'IMPRIMERIE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Vérifications effectuées par (Prénom et Nom en caractère d'IMPRIMERIE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>LIVRAISON DU VÉHICULE AU CLIENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Concessionnaire :</b><br><input type="checkbox"/> Vérification de la conformité du VV du cadre avec les documents de circulation<br><input type="checkbox"/> Livraison des clés et de la copie correspondante<br><input type="checkbox"/> Livraison du Manuel d'utilisation et d'entretien avec explication des contrôles présents et de l'entretien périodique autorisé<br><input type="checkbox"/> Livraison du carnet de garantie (liberté/révision) avec explication des conditions qui régissent la protection et les limitations éventuelles (ex. : matériel d'assurance)<br><input type="checkbox"/> Livraison du certificat Road Assistance Paggio avec explication des conditions qui régissent le service (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Livraison des outils spécifiques et explication concernant l'utilisation<br><input type="checkbox"/> Explication concernant le réglage des commandes (ex. : fonction du tableau de bord, course du levier de frein, course du levier de l'embrayage, silencieux et serrure de la selle, arrêt de direction, régl. de l'embrayage, régl. de la fourche, etc.)<br><input type="checkbox"/> Des dérangements de réaj. éventuels ou des vérifications de demandes qui ont été effectuées par Paggio<br><input type="checkbox"/> Le véhicule a été livré propre et sans dommages esthétiques | <b>Client :</b><br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir inspecté visuellement le véhicule et de ne pas avoir rencontré de défauts esthétiques ou l'absence de pièces<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le Manuel d'utilisation et d'entretien et le carnet de garantie et d'avoir reçu les explications générales sur les conditions qui régissent les différents services (protection et limitations éventuelles) ex. : matériel d'assurance<br><input type="checkbox"/> J'ai reçu l'explication sur l'extension de la garantie (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le certificat Road Assistance Paggio (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur le fonctionnement des commandes et de leur réglage éventuel<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur l'utilisation en toute sécurité du véhicule (ex. : mise en marche, arrêt du moteur, etc.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Cadre et signature du concessionnaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Signature du client                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Remarques du concessionnaire :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Remarques du client :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Date de livraison du véhicule (JJ/MM/AAAA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

N.B. : Ce certificat doit être signé en double copie : une copie pour le client et une pour le concessionnaire qui devra la joindre au document de vente.

| <b>aprilia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>CERTIFICAT DE PRÉ-LIVRAISON DU VÉHICULE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | Date d'impression du Certificat            |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------|------|
| <p>Ce certificat atteste que le véhicule a été soumis à tous les contrôles demandés par aprilia afin d'en garantir la fiabilité, ainsi que la sécurité du véhicule et des utilisateurs. Le personnel technique spécialisé du Concessionnaire/Vendeur du réseau autorisé aprilia réalisera les vérifications décrites ci-dessous, selon les instructions reportées dans le manuel pour utilisation correcte. Le client prendra soin de conserver ce certificat avec le carnet de garantie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                            |      |
| Chassis :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Prénoms et Nom du Client :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    | Date de Vente :                            |      |
| Modèle :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Rue                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | N°                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CP | Ville                                      | Dép. |
| <b>ASSEMBLAGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                            |      |
| <b>Accessoires de série (à installer ou prévu) :</b><br><input type="checkbox"/> vigipolice<br><input type="checkbox"/> Roue avant<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> silencieux<br><input type="checkbox"/> poêle antichaleur<br><input type="checkbox"/> rétroviseur<br><input type="checkbox"/> carburateur (s) divers<br><input type="checkbox"/> autre : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Accessoires de série (à installer ou prévu) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux rectif.<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> porte-légères<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-brise<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre : _____ |  | <b>Accessoires demandés par le client (pas montés de série) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux rectif.<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> porte-légères<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-brise<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |                                            |      |
| Assemblage effectué par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRESSION)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                            |      |
| <b>CONTRÔLES DE PRÉ-LIVRAISON</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                            |      |
| <b>Cadre et fonctionnement (contrôler et régler et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> fixation moteur, fourche, pivots et derais de la roue<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> amortisseurs/su de cadre/moteur<br><input type="checkbox"/> étriers de frein (av. et ar.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Tubes et câbles (contrôler, régler et graisser et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> câbles de frein et leviers d'huile de frein<br><input type="checkbox"/> câbles de l'accélérateur<br><input type="checkbox"/> leviers d'essence et câbles<br><input type="checkbox"/> leviers d'huile moteur, leviers d'huile refroidisseur (purgé d'air)                             |  | <b>Liquides (contrôler les niveaux et remplir et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôler toutes les huiles (moteur, huile de chaînes, transmission, freins, amortisseurs, etc.)<br><input type="checkbox"/> liquide de refroidissement (vérifier la présence de l'antigel)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                                            |      |
| <b>Composants électriques (contrôler et remplir et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> le niveau de la batterie et sa charge (au moins 50 heures de charge à courant constant)<br><input type="checkbox"/> le bon état des câbles<br><input type="checkbox"/> le fonctionnement du klaxon<br><input type="checkbox"/> le fonctionnement des commandes de direction<br><input type="checkbox"/> le fonctionnement des interrupteurs de stop et de la lumière                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | <b>Accélérateur (contrôler et régler et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> jeu de la commande de l'accélérateur<br><input type="checkbox"/> jeu de la direction<br><input type="checkbox"/> jeu de l'embrayage<br><input type="checkbox"/> jeu de la chaîne de transmission (préajustage éventuel)<br><input type="checkbox"/> jeu des lames/pédale de frein                 |  | <b>Reus et voyants (contrôler et régler et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> Reus du tableau de bord (Reus avec les voyants correspondants)<br><input type="checkbox"/> Reus du véhicule (Reus avec les réglages correspondants)<br><input type="checkbox"/> Reus de stop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                                            |      |
| <b>Perte cycle (contrôler et régler et nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôle de l'état et la pression des pneus<br><input type="checkbox"/> repère de la roue<br><input type="checkbox"/> groupe chaîne/couronne/pignon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | <b>Carrosserie :</b><br><input type="checkbox"/> vérifier les accouplements<br><input type="checkbox"/> vérifier la présence des câbles du « repère d'alignement »                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>Barres :</b><br><input type="checkbox"/> état d'alignement<br><input type="checkbox"/> état de direction<br><input type="checkbox"/> fermeture du couvercle de l'essence, couvercle d'huile, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |                                            |      |
| Contrôle effectué par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRESSION)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                            |      |
| <b>ESSAIS SUR ROUTE ET VÉRIFICATIONS SUIVANTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                            |      |
| <b>Essai Dynamique :</b><br><input type="checkbox"/> réglage standard des vitesses<br><input type="checkbox"/> vérification des fonctions du tableau de bord (ex. : voyants du niveau d'huile du refroidisseur, pression d'huile, Reus, Reus, indicateurs, touches de réglage, etc.)<br><input type="checkbox"/> test de fonctionnement de l'interrupteur de la lumière<br><input type="checkbox"/> test du contrôle des performances (ex. : distribution du moteur, assiette de la partie cycle, etc.)<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du système de freinage<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage à moteur froid et régime minimum<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du groupe de la commande de l'accélérateur (dual Mix « Mix » dans sa course complète)<br><input type="checkbox"/> absence d'anomalies indésirables (bruits et/ou vibrations)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>Contrôle statique (Après essai sur route) :</b><br><input type="checkbox"/> absence de fuites de liquides (eau, huile moteur, essence, huile de frein, etc.)<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage du moteur (froid et régime au ralenti) (réglage et nécessaire)<br><input type="checkbox"/> vérification de l'absence de jeu anormaux (direction et roues)<br><input type="checkbox"/> vérification du fonctionnement correct du refroidissement du moteur (radiateur à eau, radiateur à huile, électroventilateur, temp. sur le tableau de bord)<br><input type="checkbox"/> absence des composants desserrés (ex. : câbles, valves, pare-brise, etc.)<br><input type="checkbox"/> absence des dommages esthétiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |                                            |      |
| Essai effectué par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRESSION)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Vérifications effectuées par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRESSION)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |                                            |      |
| Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                            |      |
| <b>LIVRAISON DU VÉHICULE AU CLIENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                            |      |
| <b>Concessionnaire :</b><br><input type="checkbox"/> Vérification de la cohérence du v° du cadre avec les documents de circulation<br><input type="checkbox"/> Livraison des clés et de la copie correspondante<br><input type="checkbox"/> Livraison du Manuel d'utilisation et d'entretien avec explication des parties présentes et de l'entretien périodique suivant<br><input type="checkbox"/> Livraison du carnet de garantie (Marque + Concessionnaire) avec explication des conditions qui régissent la prestation et les limitations éventuelles (ex. : matériel d'usage)<br><input type="checkbox"/> Livraison du certificat Road Assistance aprilia avec explication des conditions qui régissent le service (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Livraison des outils spécifiques et explication concernant l'utilisation<br><input type="checkbox"/> Explication concernant le réglage des commandes (ex. : fonctions du tableau de bord, source du son de frein, source du son de l'embrayage, source et fermeture de la valve, réglage de direction, réglage de l'accélérateur, réglage de la fourche, etc.)<br><input type="checkbox"/> Des vérifications de rappel éventuelles ou des vérifications des dommages ont été effectuées par aprilia<br><input type="checkbox"/> Le véhicule a été livré propre et sans dommages esthétiques |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>Client :</b><br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir inspecté visuellement le véhicule et de ne pas avoir remarqué de défauts esthétiques ou l'absence de pièces<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le Manuel d'utilisation et d'entretien et le carnet de garantie et d'avoir reçu les explications générales sur les conditions qui régissent les différents services (prestation et limitations éventuelles, ex. : matériel d'usage)<br><input type="checkbox"/> J'ai reçu l'explication sur l'extension de la garantie (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le certificat Road Assistance aprilia (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur le fonctionnement des commandes et de leur réglage éventuel<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur l'utilisation en toute sécurité du véhicule (ex. : mise en marche, arrêt du moteur, etc.) |    |                                            |      |
| Cachet et signature du concessionnaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Signature du client                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    | Date de livraison du véhicule (JJ/MM/AAAA) |      |
| Remarque du concessionnaire :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Remarque du client :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |                                            |      |

R.N. : Ce certificat doit être signé en double copie : une copie pour le client et une pour le concessionnaire qui devra la joindre au document de vente.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | CERTIFICAT DE PRÉ-LIVRAISON DU VÉHICULE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Date d'impression du Certificat                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------|--|
| <p>Ce certificat atteste que le véhicule a été soumis à toutes les contrôles demandés par Moto Guzzi afin d'en garantir la fiabilité, ainsi que la sécurité du véhicule et des utilisateurs. Le personnel technique spécialisé du Concessionnaire/Revendeur du réseau autorisé Moto Guzzi réalisera les vérifications demandées ci-dessous, selon les instructions reportées dans le manuel pour station service. Le client prendra soin de conserver ce certificat avec le carnet de garantie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                 |  |
| <b>Chassis :</b><br>Modèle :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>Prénoms et Nom du Client :</b><br>Rue :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>Date de vente :</b><br>Ville :               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | N° :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | CP :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Dépt. :                                         |  |
| <b>ASSEMBLAGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                 |  |
| <b>Accessoires de série (à installer ou prévus) :</b><br><input type="checkbox"/> rétroviseur<br><input type="checkbox"/> roue avant<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> silencieux<br><input type="checkbox"/> poêle antichaleur<br><input type="checkbox"/> rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> équipements divers<br><input type="checkbox"/> autre :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>Accessoires de série (à installer ou prévus) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux moteur<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> pare-bris<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-bris<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre : |  | <b>Accessoires demandés par le client (pas mentionnés de série) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux moteur<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> pare-bris<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-bris<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                 |  |
| Assemblage effectué par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRIMERIE) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Signature :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                 |  |
| <b>CONTROLES DE PRÉ-LIVRAISON</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                 |  |
| <b>Cadres et fourchettes (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> fourches moteurs, fourches, pivots et axes de la roue<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> amortisseurs (à ou les deux) moteur<br><input type="checkbox"/> arbres de train (av. et ar.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>Tuyaux et câbles (contrôler, régler et graisser si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> câbles de frein et tuyaux d'huile de frein<br><input type="checkbox"/> câbles de l'accélérateur<br><input type="checkbox"/> tuyaux d'essence et câbles<br><input type="checkbox"/> tuyaux d'huile moteur, tuyaux d'huile refroidisseur (jauge d'huile)                   |  | <b>Liquides (contrôler les niveaux et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôler toutes les huiles (moteur, huile de refroidissement, freins, embrayage, etc.)<br><input type="checkbox"/> liquide de refroidissement (vérifier la présence de l'antigel)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                 |  |
| <b>Composants électriques (contrôler et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> le niveau de la batterie et sa charge (au moins 10 heures de charge à court circuit)<br><input type="checkbox"/> le bon état des fusibles<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité du klaxon<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité des commandes de direction<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité des interrupteurs de stop et de la lumière                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Assistance (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> jeu de la commande de l'accélérateur<br><input type="checkbox"/> jeu de la direction<br><input type="checkbox"/> jeu de l'embrayage<br><input type="checkbox"/> jeu de la chaîne de transmission (protège éventuel)<br><input type="checkbox"/> jeu des leviers/pédale de frein          |  | <b>Reins et supports (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> jeux du tableau de bord (sous avec les voyants correspondants)<br><input type="checkbox"/> jeux du véhicule (sous avec les réglages correspondants)<br><input type="checkbox"/> jeux de stop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                 |  |
| <b>Perte cycle (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôle de l'huile et le position des pneus<br><input type="checkbox"/> rayons de la roue<br><input type="checkbox"/> groupe chaîne/courroie/pignon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>Carrosserie :</b><br><input type="checkbox"/> vérifier les accouplements<br><input type="checkbox"/> vérifier la présence des schémas du « voyant d'alarme »                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Services :</b><br><input type="checkbox"/> état d'allumage<br><input type="checkbox"/> contrôle de direction<br><input type="checkbox"/> fermeture du couvercle de l'essence, couvercle d'huile, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                 |  |
| Contrôles effectués par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRIMERIE) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Signature :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                 |  |
| <b>ESSAI SUR ROUTE ET VÉRIFICATIONS SUIVANTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                 |  |
| <b>Essai Dynamique :</b><br><input type="checkbox"/> réglage standard des rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> vérification des fonctions du tableau de bord (ex. : voyants du niveau d'huile du refroidisseur, pression d'huile, feu, klaxon, alarme, fusibles de réglage, etc.)<br><input type="checkbox"/> test de fonctionnement de l'interrupteur de la lumière<br><input type="checkbox"/> test du contrôle des pressions (ex. : distribution du moteur, assiette de la perte cycle, etc.)<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du système de freinage<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage à moteur froid et régime minimum<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du groupe de la commande de l'accélérateur (pas d'alarme à l'arrêt et lors de la course complète)<br><input type="checkbox"/> absence d'encroûtements huileux (huile d) ou vibrations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Contrôle statique (après essai sur route) :</b><br><input type="checkbox"/> absence de fuites de liquides (eau, huile moteur, essence, huile de frein, etc.)<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage du moteur à froid et régime au ralenti (régler si nécessaire)<br><input type="checkbox"/> vérification de l'absence de jeux anormaux (direction et roues)<br><input type="checkbox"/> vérification du fonctionnement correct du refroidissement du moteur (radiateur à eau, radiateur à huile, électroventilateur, temps sur le tableau de bord)<br><input type="checkbox"/> absence des composants desséchés (ex. : coffre, valves, pare-bris, etc.)<br><input type="checkbox"/> absence des dommages esthétiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                 |  |
| Essai effectué par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRIMERIE) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Vérifications effectuées par (Prénoms et Nom en caractères d'IMPRIMERIE) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                 |  |
| Signature :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Signature :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                 |  |
| <b>LIVRAISON DU VÉHICULE AU CLIENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                 |  |
| <b>Concessionnaire :</b><br><input type="checkbox"/> Vérification de la conformité du V et du cadre avec les documents de circulation<br><input type="checkbox"/> Livraison des clés et de la copie correspondante<br><input type="checkbox"/> Livraison du Manuel d'utilisation et d'entretien avec explication des contrôles présents et de l'entretien périodique suivant<br><input type="checkbox"/> Livraison du carnet de garantie (biennale/triennale) avec explication des conditions qui régissent la protection et les limitations éventuelles (ex. : matériel d'usure)<br><input type="checkbox"/> Livraison du certificat Road Assistance Moto Guzzi avec explication des conditions qui régissent le service (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Livraison des outils spécifiques et explication concernant l'utilisation<br><input type="checkbox"/> Explication concernant le réglage des commandes (ex. : fonction du tableau de bord, course du levier de frein, course du levier de l'embrayage, ouverture et fermeture de la selle, contrôle de direction, régl. de l'accélérateur, régl. de la fourche, etc.)<br><input type="checkbox"/> Des campagnes de rappel éventuelles ou des vérifications des demandes ont été effectuées par Moto Guzzi<br><input type="checkbox"/> Le véhicule a été livré propre et sans dommages esthétiques |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Client :</b><br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir inspecté visuellement le véhicule et de ne pas avoir remarqué de défauts esthétiques ou l'absence de pièces<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le Manuel d'utilisation et d'entretien et le carnet de garantie et d'avoir reçu les explications générales sur les conditions qui régissent les différents services (protection et limitations éventuelles) (ex. : matériel d'usure)<br><input type="checkbox"/> J'ai reçu l'explication sur l'extension de la garantie (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le certificat Road Assistance Moto Guzzi (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur le fonctionnement des commandes et de leur réglage éventuel<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur l'utilisation en toute sécurité du véhicule (ex. : mise en marche, arrêt du moteur, etc.) |  |                                                 |  |
| Cachet et signature du concessionnaire :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Signature du client :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Date de livraison du véhicule (JJ/mois/année) : |  |
| Remarques du concessionnaire :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | Remarques du client :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                 |  |

N.B. : Ce certificat doit être signé en double copie : une copie pour le client et une pour le concessionnaire qui devra la joindre au document de vente.

| <b>DERBI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>CERTIFICAT DE PRÉ-LIVRAISON DU VÉHICULE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>LIBRE D'ENGAGEMENT DU CLIENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Ce certificat atteste que le véhicule a été soumis à tous les contrôles demandés par Derbi afin d'en garantir la fiabilité, ainsi que la sécurité du véhicule et des utilisateurs. Le personnel technique spécialisé du Concessionnaire/Remorqueur du réseau autorisé Derbi réalisera les vérifications demandées ci-dessous, selon les instructions reportées dans le manuel pour station service. Le client prendra soin de conserver ce certificat avec le carnet de garantie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Client :</b><br><b>Modèle :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>Prénoms et Nom du Client :</b><br><b>Rue :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>Date de l'acte :</b><br><b>Ville :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>N° :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | <b>CP :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>Dépt. :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>ASSEMBLAGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Accessoires de série (à installer si prévu) :</b><br><input type="checkbox"/> rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> roue avant<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> silencieux<br><input type="checkbox"/> public et indication<br><input type="checkbox"/> rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> équipements divers<br><input type="checkbox"/> autre :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | <b>Accessoires de série (à installer si prévu) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux moteur<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> pontetage<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-brise<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>Accessoires demandés par le client (pas montés de série) :</b><br><input type="checkbox"/> silencieux moteur<br><input type="checkbox"/> valves<br><input type="checkbox"/> pontetage<br><input type="checkbox"/> coffre<br><input type="checkbox"/> pare-brise<br><input type="checkbox"/> navigateur satellite<br><input type="checkbox"/> radio<br><input type="checkbox"/> autre : |  |
| <b>Assemblage effectué par (Prénoms et Nom en caractère d'IMPRESSION) :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>Signature :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>CONTROLES DE PRÉ-LIVRAISON</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Carburant et lubrifiants (contrôler et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> Niveau moteur, huile, graisse et niveau de la roue<br><input type="checkbox"/> guidon<br><input type="checkbox"/> niveau d'eau/s du réservoir d'eau<br><input type="checkbox"/> niveau de frein (eau, air, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | <b>Fuiles et autres (contrôler, régler et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> valves de frein et niveau d'huile de frein<br><input type="checkbox"/> valves de l'embrayeur<br><input type="checkbox"/> niveau d'essence et autres<br><input type="checkbox"/> niveau d'huile moteur, niveau d'huile réfrigérant (huile réfrigérante)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>Liquides (contrôler les niveaux et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôler toutes les huiles (moteur, huile de roue, transmission, frein, réfrigérant, etc.)<br><input type="checkbox"/> liquide de refroidissement (vérifier la présence de l'antigel)                                                                                                     |  |
| <b>Composants électriques (contrôler et remplir si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> le niveau de la batterie et sa charge (au moins 10 heures de charge à courant constant)<br><input type="checkbox"/> le bon état des fusibles<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité du klaxon<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité des commandes de direction<br><input type="checkbox"/> la fonctionnalité des interrupteurs de stop et de la lumière                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>Accélérateur (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> jeu de la commande de l'accélérateur<br><input type="checkbox"/> jeu de la direction<br><input type="checkbox"/> jeu de l'embrayage<br><input type="checkbox"/> jeu de la chaîne de transmission (protège-chaîne)<br><input type="checkbox"/> jeu des leviers/pédale de frein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <b>Frein et suspension (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> jeu du levier de frein (avec tous les voyants correspondants)<br><input type="checkbox"/> jeu du véhicule (avec tous les réglages correspondants)<br><input type="checkbox"/> jeu de stop                                                                                                    |  |
| <b>Perte cycle (contrôler et régler si nécessaire) :</b><br><input type="checkbox"/> contrôle de l'état et la pression des pneus<br><input type="checkbox"/> niveau de la roue<br><input type="checkbox"/> groupe chaîne/pneu/embrayage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>Commentaire :</b><br><input type="checkbox"/> vérifier les équipements<br><input type="checkbox"/> vérifier la présence des adhésifs du « scotch Derbi »                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | <b>Remarque :</b><br><input type="checkbox"/> état d'entretien<br><input type="checkbox"/> état de direction<br><input type="checkbox"/> formation du conducteur de l'essai, conduite d'essai, etc.                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Contrôle effectué par (Prénoms et Nom en caractère d'IMPRESSION) :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>Signature :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>ESSAI SUR ROUTE ET VÉRIFICATIONS SUIVANTES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Essai Dynamique :</b><br><input type="checkbox"/> réglage standard des rétroviseurs<br><input type="checkbox"/> vérification des fonctions du tableau de bord (eau, air, voyants du niveau d'huile du réfrigérant, pression d'huile, frein, Kofit, silencieux, fusibles de réglage, etc.)<br><input type="checkbox"/> test de fonctionnement de l'interrupteur de la lumière<br><input type="checkbox"/> test du contrôle des pressions (eau, air, distribution du moteur, essai de la perte cycle, etc.)<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du système de freinage<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage à moteur froid et régime minimum<br><input type="checkbox"/> fonctionnalité du groupe de la commande de l'accélérateur (test à 1000 + 1000 + 1000 + 1000 + 1000 + 1000)<br><input type="checkbox"/> essai des commandes directionnelles (route et/ou vibrations)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | <b>Contrôle statique (après essai sur route) :</b><br><input type="checkbox"/> niveau de toutes les huiles (eau, huile moteur, essence, huile de frein, etc.)<br><input type="checkbox"/> contrôle du démarrage du moteur à froid et régime au ralenti (régler si nécessaire)<br><input type="checkbox"/> vérification de l'absence de jeux anormaux (direction et roues)<br><input type="checkbox"/> vérification du fonctionnement correct du refroidissement du moteur (radiateur à eau, ventilateur à huile, électro-ventilateur, temp. sur le tableau de bord)<br><input type="checkbox"/> niveau des composants divers (eau, air, coffre, valves, pare-brise, etc.)<br><input type="checkbox"/> niveau des commandes directionnelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Essai final :</b><br>_____<br><b>Essai effectué par (Prénoms et Nom en caractère d'IMPRESSION) :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>Vérifications effectuées par (Prénoms et Nom en caractère d'IMPRESSION) :</b><br>_____<br><b>Signature :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>LIVRAISON DU VÉHICULE AU CLIENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Concessionnaire :</b><br><input type="checkbox"/> Vérification de la conformité du n° du cadre avec les documents de circulation<br><input type="checkbox"/> Livraison des clés et de la copie correspondante<br><input type="checkbox"/> Livraison du Manuel d'utilisation et d'entretien avec explication des parties présentes et de l'entretien périodique suivant<br><input type="checkbox"/> Livraison du carnet de garantie (Remarque/Remarque) avec explication des conditions qui régissent la protection et les limitations éventuelles (eau, air, matériel d'essai)<br><input type="checkbox"/> Livraison du certificat d'assurance Derbi avec explication des conditions qui régissent le service (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Livraison des outils spécifiques et explication concernant l'utilisation<br><input type="checkbox"/> Explication concernant le réglage des commandes (eau, air, fonctions du tableau de bord, niveau du frein de frein, niveau du frein de l'embrayage, ouverture et fermeture de la selle, état de direction, réglage de l'embrayage, réglage de la fourche, etc.)<br><input type="checkbox"/> Des copies de report directionnelles ou des vérifications des commandes ont été effectuées par Derbi<br><input type="checkbox"/> Le véhicule est prêt à être livré et sera livré avec les outils spécifiques |  | <b>Client :</b><br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir inspecté visuellement le véhicule et de ne pas avoir remarqué de défauts matériels ou l'absence de pièces<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le Manuel d'utilisation et d'entretien et le carnet de garantie et avoir reçu les explications générales sur les conditions qui régissent les différents services (protection et limitations éventuelles, eau, air, matériel d'essai)<br><input type="checkbox"/> J'ai reçu l'explication sur l'entretien de la garantie (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu le certificat d'assurance Derbi (uniquement pour les véhicules ayant droit)<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur le fonctionnement des commandes et de leur réglage éventuel<br><input type="checkbox"/> Je confirme avoir reçu les explications générales sur l'utilisation en toute sécurité du véhicule (eau, air, niveau de frein, état de direction, etc.) |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Cachet et signature du concessionnaire :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>Signature du client :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | <b>Date de livraison du véhicule (JJ/MM/AAAA) :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Remarque du concessionnaire :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>Remarque du client :</b><br>_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

N.B. : Ce certificat doit être signé en double copie : une copie pour le client et une pour le concessionnaire qui devra la joindre au document de vente.





# 11

## Gestion des garanties

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

La Directive communautaire et les normes nationales individuelles de transposition ont introduit le concept de garantie légale pour les biens mobiliers acquis par le consommateur. On entend par **"consommateur"** exclusivement «celui qui utilise le bien à des fins non liées à une éventuelle activité d'entreprise ou dans un but professionnel» (par ex. usage privé).

Cette Directive a été transposée en Italie avec le Décret Législatif n.206/2005, nommé Code à la Consommation, qui prévoit la **"garantie légale d'une durée de deux ans" à charge du vendeur**. Il s'agit d'une garantie pour défauts de conformité ou absence des caractéristiques promises pour le bien vendu.

Le Consommateur a le droit, entre autres, de demander au vendeur de réparer ou de remplacer le bien vicié. Ces réparations ou remplacements doivent avoir lieu dans un laps de temps cohérent et ne doivent pas porter préjudice au Consommateur.

Il n'y a pas de dérogation possible concernant la garantie légale voulue par les parties et toute stipulation visant à l'exclure serait nulle.

Parallèlement à la garantie légale, une garantie commerciale peut se superposer mais ne remplace en aucun cas la garantie légale à charge du vendeur.

Pour ses clients, Piaggio & C. S.p.A. ("Piaggio") reconnaît une garantie commerciale d'une durée limitée de 24 mois à partir de la date d'achat du produit, dans les termes et les conditions indiqués dans le Livret de garantie.

Cette garantie commerciale est effectuée par le réseau des Concessionnaires / Centres d'Assistance Agréés en faveur du Client, avec remboursement des coûts et de la main-d'oeuvre par Piaggio, selon les termes et les conditions du contrat de concession de vente Piaggio (art. 8.2).

## LIVRET DE GARANTIE

Les sujets traités concernant la garantie sont les suivants :

- la période de validité de la garantie;
- le domaine d'application;
- les clauses du contrat.

On peut directement les consulter sur le "Livret de garantie" qui est livré avec le véhicule.

Dans tous les pays où la Directive européenne mentionnée plus haut a été transposée, Piaggio garantit les conditions décrites dans le "Livret de garantie" aux consommateurs.

Concernant les termes et les conditions de garantie sur les produits entre Piaggio et les concessionnaires, on renvoie à ce qui a été stipulé dans le contrat de concession de vente entre Piaggio et le Concessionnaire.

## GESTION DES INTERVENTIONS SOUS GARANTIE

Le Concessionnaire et le Centre d'Assistance Agréé pourront demander d'éventuelles interventions sous garantie pour les véhicules produits par le Groupe Piaggio, en utilisant le logiciel d'application spécifique "**Gestionnaire des Garanties Préventives**", nommé **GGP** (voir manuel spécifique).

La demande est traitée par le logiciel d'application, de la phase d'évaluation à la phase de remboursement.

## TYPOLOGIES DES INTERVENTIONS SOUS GARANTIE

L'application permet d'entrer différents types de demandes d'intervention technique, en fonctions des conditions périphériques :

- **Intervention sur le véhicule en phase de prélivraison**

Le problème est forcément d'origine technique et NE peut PAS être relié aux dommages causé par le transport.

- **Intervention sur le véhicule vendu, sous 24 mois à partir de la date de vente ou de la première immatriculation**

La demande est reliée à la date de vente au Client ou à la première immatriculation du véhicule.

- **Campagnes de rappel**

Concerne un composant défectueux ayant un impact sur la sécurité du conducteur. Les campagnes de rappel sont officiellement publiées sur le site du Ministère des Transports.

- **Mises à jour techniques communiquées par la maison mère**

Amélioration technique sur le composant défectueux SANS impact sur la sécurité du conducteur.

**Les demandes d'intervention NE pouvant PAS être gérées à travers l'application GGP** sont :

- **La demande d'intervention pour détériorations dues au transport**

- **La demande d'intervention sur les PIÈCES DÉTACHÉES**

qui ont été remplacées sur le véhicule en dehors de la période de garantie ou qui ont été directement vendues au Client.

- **La demande d'intervention sur les ACCESSOIRES**

Dans ces cas, veuillez consulter le chapitre "Logistique des Pièces détachées et Accessoires".

## UTILISATION DU LOGICIEL D'APPLICATION POUR LA GESTION DES GARANTIES

Pour pouvoir procéder aux demandes de garantie il faut disposer du logiciel d'application GGP.

Son utilisation est réglementé par :

- **L'accès au Portail Service, conditionné par le renouvellement et le paiement de l'abonnement annuel.**
- **La rédaction de la section CERTIFICATION.**
- **La saisie des demandes subordonnées aux autorisations techniques.**

## ACTIVATION DE LA PÉRIODE DE GARANTIE

La période de garantie devient active à partir de la date de vente du véhicule ou de sa première immatriculation, qui est déclarée dans le logiciel d'application **SOM** (Sell-Out Management) prévu à cet effet.

Tous les Concessionnaires disposent de cette application et les SOM sont gérés par le back-office commercial.

Tous les établissements dont le rôle est exclusivement rattaché à l'activité de l'après-vente sont exclus de l'application de déclaration de vente SOM :

il s'agit des Centres d'Assistance Agréés directs, des points d'assistance du réseau secondaire et des revendeurs de pièces détachées.

**Il est indispensable de saisir la déclaration de vente sur le système SOM** pour que la couverture **de la garantie devienne valide.**

## RAPPEL DU CLIENT

Les données d'état civil du Client qui apparaissent sur le système sont fondamentales en cas **de campagne de rappel ou de mise à jour technique**, c'est pourquoi elles doivent être correctement enregistrées.

Dans ces circonstances, le Client final devra obligatoirement être informé, **afin d'éviter une éventuelle responsabilité civile et/ou pénale.**

Au cas où **il faudrait intervenir sur le véhicule en phase de prélivraison pour des raisons de sécurité ou des mises à jour techniques**, la structure Après-Vente du Groupe Piaggio intervient en **bloquant les numéros de cadre.**

Le concessionnaire est alors **contraint à suspendre la déclaration de vente.**

## SAISIE DES DONNÉES POUR DEMANDER LA COUVERTURE DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, le Client devra montrer le « Livret de Garantie » au moment de présenter sa demande d'intervention.

Il est fondamental que chacune des demandes transférée au constructeur à travers l'application GGP soit cohérente d'un point de vue technique. De cette façon, la demande pourra être estimée, éventuellement acceptée puis remboursée.

C'est pourquoi il vaut mieux pouvoir rassembler un maximum d'**informations objectives** qui permettront de procéder plus facilement à l'analyse technique du problème.

Données récapitulatives pour chaque demande :

- **numéro de cadre**
- **nombre de kilomètres**
- **pièce concernée**
- **symptôme**

ces **données sont obligatoires** quand on saisit la demande.

En plus des données indiquées ci-dessus, il faudra compléter la demande par :

- **des photos numériques**  
en cas de défauts esthétiques ou de casse moteur
- **la fiche des paramètres du moteur**  
en cas de mauvais fonctionnements ou d'anomalies du système
- **les paramètres électriques**  
en cas de remplacement des bobines, des centrales d'allumage, des régulateurs de tension, des batteries, etc...

Les photos et fiches des paramètres peuvent être directement insérées dans le logiciel GGP, en même temps qu'on saisit la demande d'intervention sous Garantie. Si on omet de joindre la documentation requise, le personnel de l'Authority pourra la demander à travers le système Help Desk (voir chapitre correspondant), depuis la section AUTHORITY.

Le système GGP comprend également un espace pour les "REMARQUES" où on pourra insérer un commentaire pour donner d'éventuels détails techniques sur le problème détecté.

## PROCESSUS DE DEMANDE D'INTERVENTION SOUS GARANTIE

Les demandes qui arrivent à travers le logiciel d'application GGP sont gérées selon deux états possibles :

**VALIDATION** - ou - **REJET**

Avant d'apparaître dans un de ces deux états, certaines demandes peuvent être interceptées par le système afin que le personnel de l'Authority effectue un dernier contrôle. Cet état intermédiaire est indiqué comme :

### VERIFICATION

Le logiciel d'application GGP évalue en temps réel si les informations insérées avec la demande sont cohérentes en terme de :

- validité de la période de garantie
- absence de données contradictoires par rapport aux demandes précédentes
- interventions à répétition
- cohérence avec le nombre de kilomètres effectué pour les matériaux soumis à usure  
(ex. : plaquettes de frein, filtres, bougies, embrayages, courroies, etc ...)
- matériaux soumis à un contrôle technique ou de sécurité

La plupart des demandes est directement gérée par le système GGP et l'affichage du résultat **VALIDATION** ou **REJET** est donc immédiat.

| Cause       |                                 |          | Position      |                              |
|-------------|---------------------------------|----------|---------------|------------------------------|
| Cod. Dessin | Dessin                          | Remplacé | Cod. Position | Désignation                  |
| 583158      | BATTERIE 12V/12A YUASA YTX12-BS | Oui      | CC009         | BATTERIE PAS DE LOCALISATION |

| Demande       |                  | Note           | Etat Demande |             |                 |         |
|---------------|------------------|----------------|--------------|-------------|-----------------|---------|
| Prog. Piaggio | 3414548          |                | Actuelle     | Nouveau     | Actuelle        | Nouveau |
| Numéro        | 32983            | Etat           | NON VALIDEE  | NON VALIDEE | Date Doc.       |         |
| Marque        | Aprilia          | Date Etat      | 20/10/2011   | 20/10/2011  | Num. Doc.       |         |
| Pays          | ITALIA           | Date règlement |              |             | Code derogatopn |         |
| Type élément  | Normal - Aprilia | Type Doc.      |              |             | Code demandeur  |         |

Note

Organizzato: anche dopo averla caricata due volte la batteria non riesce a tenere la carica, da come indicazione da palmare sempre inferiore a 11

| Cod. Demandeur | Type Utilisateur | Num. Demande | Date Demande | Cause        | Etat Demande |              | Date Vente | Type Garantie/Avarie de transport | Km/Mls | Châssis           | Total   | Historique Etats |
|----------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-----------------------------------|--------|-------------------|---------|------------------|
|                |                  |              |              |              | Actuelle     | Nouveau      |            |                                   |        |                   |         |                  |
| IT590B         | O                | 32983        | 20/10/2011   | CONTROLES    | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 11/05/2010 | Normale                           | 2325   | ZD4RBG0059J003241 | € 0,00  |                  |
| IT704J         | O                | 33010        | 25/10/2011   | CONTROLES    | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 03/03/2010 | Normale                           | 9670   | ZAPM28A0001021695 | € 0,00  |                  |
| IT196J         | O                | 33025        | 02/11/2011   | CONTROLES    | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 13/05/2011 | Normale                           | 561    | ZAPM7420000002106 | € 0,00  |                  |
| IT724J         | O                | 33045        | 07/11/2011   | CONTROLES    | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 07/04/2011 | Normale                           | 778    | ZAPC4920000010943 | € 0,00  |                  |
| IT196J         | O                | 33292        | 19/12/2011   | CONTROLES    | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 13/05/2011 | Normale                           | 608    | ZAPM7420000002106 | € 0,00  |                  |
| ITA840         | C                | 33361        | 12/01/2012   | CONTROLES    | VERIFICATION | VERIFICATION |            | Stuck/ Nu                         | 0      | LBMC5010000005873 | € 70,62 |                  |
| IT863J         | O                | 33392        | 20/01/2012   | VERIFICATION | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 24/06/2010 | Normale                           | 13404  | ZD4TGE001AS003229 | € 0,00  |                  |
| IT003J         | O                | 33393        | 20/01/2012   | VERIFICATION | NON VALIDEE  | NON VALIDEE  | 24/06/2010 | Normale                           | 13404  | ZD4TGE001AS003229 | € 0,00  |                  |
| IT003J         | O                | 33394        | 20/01/2012   | VERIFICATION | VALIDEE      | VALIDEE      | 12/02/2010 | Normale                           | 6945   | ZAPC3070000010153 | € 31,47 |                  |
| ITA040         | C                | 33408        | 23/01/2012   |              | EFFECTUEE    | EFFECTUEE    | 02/07/2010 | Normale                           | 5709   | ZAPC3070000010206 | € 82,30 |                  |
| ITA040         | C                | 33409        | 23/01/2012   |              | EFFECTUEE    | EFFECTUEE    | 16/06/2011 | Normale                           | 1209   | ZAPC0000000142945 | € 92,01 |                  |

## AUTHORITY

Les demandes que le système GGP place en état de **VERIFICATION** sont évaluées à distance par le personnel technique interne: l'**Authority**.

Le contrôle sera effectué depuis les données insérées et les informations envoyées. Des détails supplémentaires pourront être transférés depuis le Support Technique HELP DESK au demandeur.

En fonction des conditions du cas traité, la demande pourra être **VALIDÉE** ou **REJETÉE**.

## INFORMATIONS SUR LES GARANTIES REJETÉES

Pour obtenir des informations techniques et des détails concernant une demande d'intervention rejetée, il faut avoir recours à l'utilisation du Support Technique HELP DESK.

Au moyen du logiciel d'application Help Desk, entrer un ticket du type « **Informations sur les Garanties ou Rejets par Authority** » en reportant le numéro progressif de la garantie à laquelle on se réfère.

## DEMANDE DE PIÈCES DÉTACHÉES SOUS GARANTIE

Quand on entre la demande d'intervention depuis le logiciel d'application GGP, il est possible de créer une liste des pièces détachées nécessaires à l'opération et demander ensuite le remboursement.

Les codes insérés pourront être déclarés :

- **DISPONIBLES**

la pièce est disponible dans le magasin du Concessionnaire / Centre d'Assistance Agréé, il est donc inutile de créer une commande pour recevoir la pièce.

- **NON DISPONIBLES**

la pièce ne figure pas dans le magasin du Concessionnaire / Centre d'Assistance Agréé, par conséquent une commande urgente est automatiquement créé.

## LIVRAISON DE LA PIÈCE DÉTACHÉE SOUS GARANTIE

Il faut vérifier la demande en question pour s'assurer que l'application a correctement élaboré la commande.

Si on sélectionne le champ « **Lignes** » on trouvera l'indication sur le numéro d'ordre et on pourra vérifier s'il a effectivement été élaboré.

Pièces jointes

Données véhicul

Visualiser

|                         |        |                                 |   |             |                                |
|-------------------------|--------|---------------------------------|---|-------------|--------------------------------|
| Demateur                | IT883J | TECNOMOTO DI PELLEGRINI MICHELE | O | Véhicule    |                                |
| Concessionnaire de réf. | ITA840 | MOTORTEAM SRL                   | C | Châssis     | ZAPC3870000010153              |
| Utilisateur             | IT883J | TECNOMOTO DI PELLEGRINI MICHELE | O | Description | Vespa LX 50 FL 4T 4S Blanc 544 |

|             |        |          |               |             |
|-------------|--------|----------|---------------|-------------|
| Pièce Cause |        |          | Position      |             |
| Cod. Dessin | Dessin | Remplacé | Cod. Position | Désignation |
| 2879633     | BAGUE  | Oui      | 3202010100    | 3202010100  |

|               |            |                |              |            |                  |         |
|---------------|------------|----------------|--------------|------------|------------------|---------|
| Demande       |            | Note           | Etat Demande |            |                  |         |
| Prog. Piaggio | 3468104    |                | Actuelle     | Nouveau    | Actuelle         | Nouveau |
| Numéro        | 33394      | Etat           | VALIDEE      | VALIDEE    | Date Doc.        |         |
| Marque        | Piaggio 2r | Date Etat      | 23/01/2012   | 23/01/2012 | Num. Doc.        | ITA840  |
| Pays          | ITALIA     | Date règlement |              |            | Code derogatiopn |         |
| Type élément  | PIAGGIO 2R | Type Doc.      |              |            | Code demandeur   |         |

Pièces jointes

Données véhicul

Demandes

Imprimer

|                |            |            |                   |             |                      |                                                                           |
|----------------|------------|------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Demande        |            | Ligne      |                   |             |                      |                                                                           |
| Prog. Piaggio  | 3468104    | Numéro     | Type              | Cod. Dessin | Cod. De Remplacement | Dessin                                                                    |
| Numéro         | 33394      | 1          | P                 | 2879633     |                      | BAGUE                                                                     |
| Date           | 20/01/2012 | Cod. T1    | T1                |             | Cod. T2              | T2                                                                        |
| Etat           | VALIDEE    | 631        | Fuite de liquides |             | 553                  | Fuite de liquides                                                         |
| Code Demandeur | IT883J     | Véhicule   |                   |             |                      | <div>Note Ligne</div> <div>Note Demande</div> <div>Historique Etats</div> |
| Montant Total  | 31,47      | Châssis    | ZAPC3870000010153 |             |                      |                                                                           |
|                |            | Date Vente | 24/02/2010        |             |                      |                                                                           |
|                |            | Km/Mls     | 6945              |             |                      |                                                                           |

| Num. Ligne | Type Ligne | Dessin/<br>Cod. Main. | Cod. De Remplacement | Non disponible | Etat    | Pièce Cause | Qté | Coût € |
|------------|------------|-----------------------|----------------------|----------------|---------|-------------|-----|--------|
| 1          | P          | 2879633               |                      | Disponible     | VALIDEE | O           | 1   | 2,85   |
| 2          | M          | 001100                |                      |                | VALIDEE | N           | 60  | 27,38  |
| 3          | P          | 844888                |                      | Disponible     | VALIDEE | N           | 1   | 1,24   |

Si l'ordre automatique n'a pas été élaboré (ex. : blocage technique de la pièce de rechange, blocage administratif du concessionnaire, etc...), il faudra utiliser le Support Technique Help Desk en insérant un "Ticket" et procéder à la saisie manuelle de l'ordre (voir chapitre Supports Techniques).

## REMBOURSEMENT DES INTERVENTIONS SOUS GARANTIE

Une fois la demande validée, aussi bien par le système GGP que par l'Authority, on peut procéder à l'intervention technique.

Une fois terminée, il faudra modifier l'état de la demande d'intervention de la façon suivante :

de **VALIDÉ**  à **EFFECTUÉ**

REMARQUE : afin d'archiver les interventions sous garantie, toutes les demandes **VALIDÉES** qui n'auront pas été actualisées en **EFFECTUÉES** seront automatiquement rejetées par le système 180 jours après la date de validation. Le nouvel état de la demande sera **EXPIRÉE**.

## ÉLABORATION DES FACTURES PRÉLIMINAIRES

Toutes les semaines, le logiciel GGP élabore automatiquement les documents nommés **"Pré-Facture"**.

Ces documents concernent uniquement les demandes de remboursement dont l'état aura été modifié de la manière suivante :

de **VALIDÉ**  à **EFFECTUÉ**

Chaque **"Pré-Facture"** peut contenir une ou plusieurs demandes de garantie effectuées. Dès que l'utilisateur accède au logiciel GGP, il est informé de la présence de ces documents.

## ENREGISTREMENT DES FACTURES

Pour recevoir le **remboursement définitif** il faudra entrer dans la section "**FAC-  
TURES**" et procéder à la "**Numérotation des Pré-Factures**".

La numérotation donne un numéro **progressif propre**, une référence permettant au personnel administratif du Concessionnaire / Centre d'Assistance Agréé de remonter à la documentation fiscale interne.

Une fois la *Pré-Facture* sauvegardée avec son numéro progressif, le système la transformera en **Facture** et la comptabilisera.

Remarque : IL N'est PAS utile d'envoyer un document sur feuille.

Le Bureau Administratif du Groupe Piaggio pourvoit aux remboursements aux alentours de la troisième semaine de chaque mois.

## MANUEL DE GESTION DES GARANTIES

Le mode d'emploi du logiciel d'application GGP en format pdf imprimable peut être consulté depuis le Portail Service, dans la section spécifique "Garanties".







# 12

## Gestion des commandes de pièces détachées et accessoires

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

Ce chapitre décrit les activités qui régissent le processus d'approvisionnement et la gestion des commandes de pièces détachées et des accessoires chez le Concessionnaire.

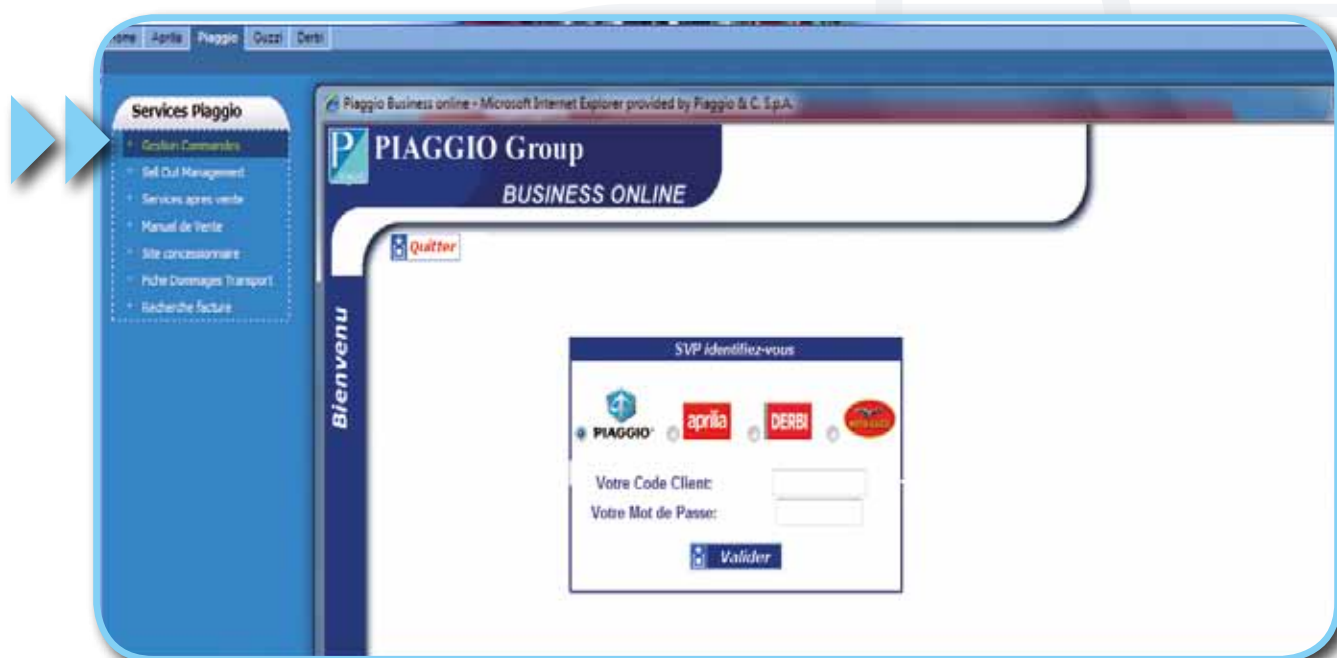
## LOGICIEL DE COMMANDE DES PIÈCES DÉTACHÉES

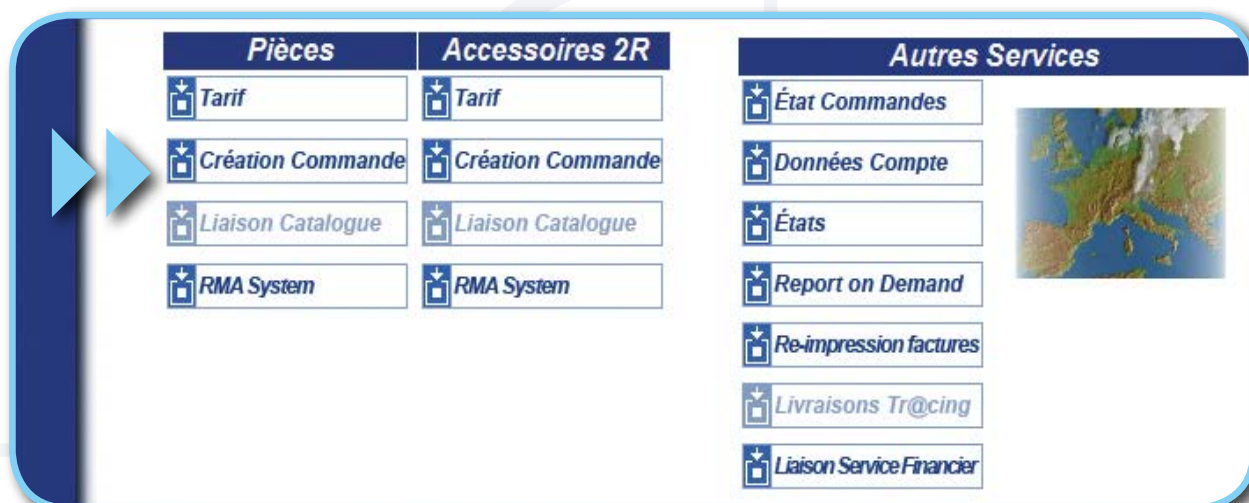
Le Groupe Piaggio dispose d'un outil informatique de communication et de gestion pour les commandes de des pièces détachées et accessoires, nommé **"Business Management"** (plus généralement nommé BM).

Remarque : Le BM permet également de gérer les commandes de véhicules.

## ACCÈS AU SYSTÈME

On accède au logiciel de commande par le "Dealer Portal" ; il est réglementé par un contrat, signé par le responsable commercial des pièces détachées de la zone.





L'accès à cet outil, c'est à dire la possibilité de commander des pièces détachées et des accessoires du Groupe Piaggio, est prévu pour pour les concessionnaires.

## CRÉER UNE COMMANDE

Lorsqu'on accède à la section spécifique "Pièces détachées" ou "Accessoires", puis à **"Création Commande"**, les champs ci-dessous s'affichent :

**Création Commande Pièces**

**En-tête commande**

Type Commande Importer  
Normale

Références client

Livraison à:  
"FR494\*\*\*\*\*"

Creer avec blocage Non

**Recherche par**

Standby

Recall Standby

Recall catalogue

Code Article

Descriptions

Type:

Nbre maxi. Articles:  
200

Recherche

Type de commande

Références Client

Livraison à

Code Article

Après avoir sélectionné les pièces, les prix publics conseillés apparaissent (hors TVA).

Mise à jour Cotation Effacer tout

| Qté | Code Article | Description         | Date Liv. souhaitée | Prix Pub. HT (EUR) | Cotation | Effacer |
|-----|--------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------|---------|
| 1   | 828321       | SOUPAPE ECHAPPEMENT | 25.01.2012          | 39,87              | >>       |         |
| 1   | 828322       | SOUPAPE ADMISSION   | 25.01.2012          | 32,36              | >>       |         |
| 1   | 844957       | JOINT DE CULASSE    | 25.01.2012          | 15,43              | >>       |         |

Si on sélectionne **“cotation”** situé sur la ligne de l'ordre, le prix net concessionnaire s'affiche, avec la remise dont bénéficie la pièce.

Si la **“cotation”** est générale, c'est le montant total des références sélectionnées par le Concessionnaire qui s'affichent.

Retour

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 828321 (SOUPAPE ECHAPPEMENT) |            |
| Prix                         | 39,87 EUR  |
| Remise base PR et AC         | 11,96- EUR |
| Prix Net                     | 27,91 EUR  |
| Valeur TVA                   | 5,47 EUR   |
| Montant Total                | 33,38 EUR  |

Retour Valider Com.

| Qté | Code Article | Description         | Date Liv. souhaitée | Date disponibilité | Prix Pub. HT (EUR) | Cotation |
|-----|--------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------|
| 1   | 828321       | SOUPAPE ECHAPPEMENT | 25.01.2012          | 25.01.2012         | 27,91              | >>       |
| 1   | 828322       | SOUPAPE ADMISSION   | 25.01.2012          | 25.01.2012         | 22,65              | >>       |
| 1   | 844957       | JOINT DE CULASSE    | 25.01.2012          | 25.01.2012         | 10,80              | >>       |
|     |              |                     |                     |                    | Prix Total (EUR)   | 61,36    |

Retour Valider Com.

| Qté | Code Article | Description         | Date Liv. souhaitée | Date disponibilité | Prix Pub. HT (EUR) | Cotation |
|-----|--------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|----------|
| 1   | 828321       | SOUPAPE ECHAPPEMENT | 25.01.2012          | 25.01.2012         | 27,91              | >>       |
| 1   | 828322       | SOUPAPE ADMISSION   | 25.01.2012          | 25.01.2012         | 22,65              | >>       |
| 1   | 844957       | JOINT DE CULASSE    | 25.01.2012          | 25.01.2012         | 10,80              | >>       |
|     |              |                     |                     |                    | Prix Total (EUR)   | 61,36    |

La **“Quantité”** est entendue pour une unité minimale de livraison.

Le **“Code article”** correspond à la référence de la pièce qu'il s'agisse d'une pièce détachée ou d'un accessoire.

La **“Date disponibilité”** est le premier jour ouvrable à partir duquel la pièce sera prête, transport exclu.

Si on sélectionne la touche **“Valider Commande”** l'ordre est élaboré selon les références et les quantités saisies.

## TYPE DE COMMANDE

Les commandes que l'on peut sélectionner sont de deux types :

- **NORMALE** : si la pièce est disponible, à vattr, la préparation et l'envoi se font en trois jours ouvrables, à partir de la date de la commande entrée dans le logiciel. On applique **la remise de base**.
- **URGENTE** : si la pièce est disponible, que l'ordre a été saisi AVANT 11H00, l'envoi peut avoir lieu le soir même ; si la commande a été exécutée APRES 12H00 l'envoi aura lieu le jour suivant.

Il sera déduit 10% de moins par rapport à votre remise de base habituelle.

## N° DE COMMANDE

Le numéro de commande est un numéro progressif interne qui permet au Concessionnaire de classer ses commandes.

Si la commande provient d'une intervention sous garantie, le n° progressif provenant du GGP est reporté dans le champ (voir chapitre correspondant).

## DESTINATAIRE

Au cas où il y aurait plusieurs adresses de livraison, il faut sélectionner celui chez qui vous souhaitez recevoir les pièces.

## LISTE DES PRIX

Il s'agit d'une interrogation concernant les prix liés aux codes recherchés. Le prix qui apparaît est celui conseillé au public (hors TVA). Il est impossible de demander les cotations réservées au concessionnaire, fonction présente dans les ordres de commande.

## INTERFACE CATALOGUE PIÈCES DÉTACHÉES - BM

Les logiciels d'application Catalogue Électronique et Business Management ont été étudiés et développés pour se poser en interface. D'une part, on a le catalogue qui est l'outil de l'entreprise, contenant les références des pièces détachées, qui est constamment mis à jour mais donne aussi les anciennes références ; d'autre part, il y a le BM, qui est le logiciel d'application permettant de gérer les commandes au quotidien.

Les pièces détachées ajoutées au **“panier”** du catalogue peuvent être transférées sur le BM afin de procéder à la commande.

## MISE À JOUR DES LISTES DE PRIX

La liste de prix chargée sur le BM est mise à jour en temps réel ; la liste du catalogue découle d'une mise à jour quotidienne.

## ANNULLATION COMMANDE

Le Concessionnaire peut demander à **“annuler”** une commande. Chaque ordre de commande est annulable jusqu'à la création du document de livraison, qui correspond à la phase de préparation de la pièce, conformément aux règles préétablies.

Par annuler une référence en commande, il suffit d'appeler le **“helpdesk”** des pièces détachées ou 00 800 916 042 40 ou de les contacter par e-mail à l'adresse [helpdeskfr@aws.piaggiogroup.com](mailto:helpdeskfr@aws.piaggiogroup.com).

Exemples :

- Une commande pour une intervention sous garantie ne peut être annulée que si la garantie a été déclarée **“non exécutée”**.
- En cas de garantie **“exécutée”** la ligne d'ordre ne peut pas être annulée.
- Une série de commandes ne peut être annulée qu'après avoir obtenu l'aval du responsable commercial des pièces détachées.

## GESTION DES ACCESSOIRES

La gestion du flux logistique des accessoires suit les mêmes règles qui régissent les pièces détachées.

Des informations supplémentaires sont données dans la section consacrée à la question sur le Portail Piaggio (<http://dealerportal.piaggio.com>)

## GESTION DU RETOUR DES PIÈCES DÉTACHÉES ET DES ACCESSOIRES

Le concessionnaire insère l'anomalie relevée dans la section prévue à cet effet  
"RMA System" (Retours Marchandises Autorisés).

| Pièces                                                                                              | Accessoires 2R                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Tarif             |  Tarif             |
|  Création Commande |  Création Commande |
|  Liaison Catalogue |  Liaison Catalogue |
|  RMA System        |  RMA System        |

Une procédure pour aider le Concessionnaire est traitée au chapitre 13.







aprilia



DERBI



GILERA



MOTO GUZZI



PIAGGIO



scarabeo



Vespa

# 13

## Logistique des pièces détachées et accessoires

## INTRODUCTION

Le processus d'approvisionnement des pièces détachées et accessoires a été traité dans le chapitre "Gestion des commandes de Pièces Détachées et Accessoires".

Ce chapitre décrit la procédure de "**Gestion des RMA**", qui permet aux Concessionnaires **de signaler les anomalies** (par la suite **nommées "Réclamation"**), **liées aux envois de pièces détachées et accessoires**.

## DOMAINE D'APPLICATION

La procédure de "Gestion des RMA" s'applique à toutes les pièces détachées et accessoires distribués par le Groupe Piaggio à travers ses magasins européens, toutes marques confondues.

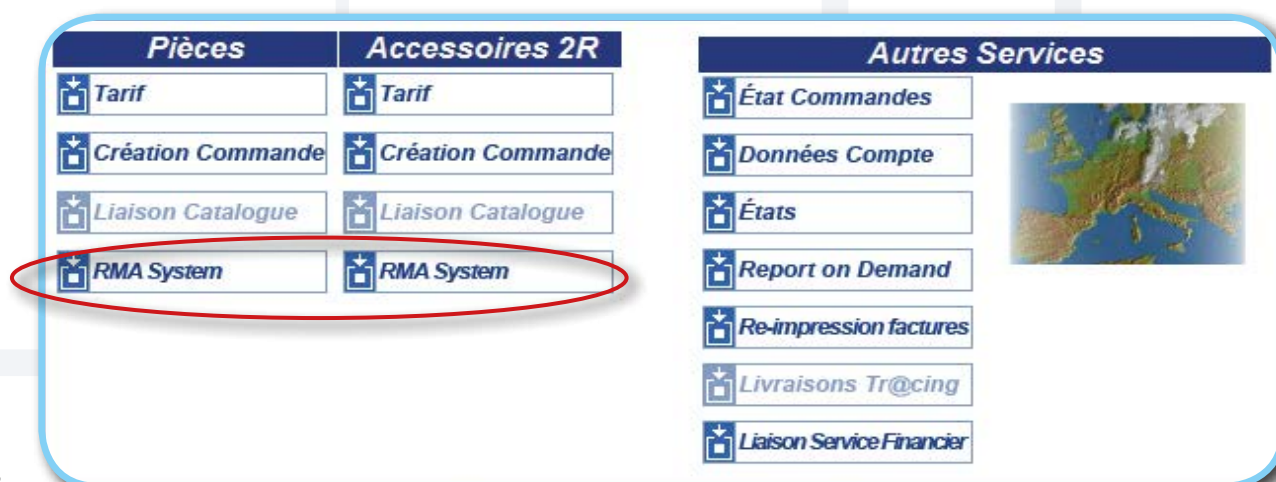
Par conséquent, les composants porteurs de défauts de fonctionnement ou d'assemblage montés d'origine sur le véhicule sont exclus de la procédure de "Gestion des RMA", puisque la faute incombe au procédé de production; ces composants sont réglementés par la procédure de la garantie.

En effet, la "Gestion des RMA" **N'est PAS une demande de garantie** et la procédure est différente de celle décrite dans le chapitre "Gestion des Garanties".

## ACCÈS AU SYSTÈME DE GESTION DES RMA

Le logiciel d'application Business Management - BM - dispose de la fonction permettant d'insérer la "Réclamation" et de contrôler l'état d'avancement.

La "Gestion des RMA" se partage entre les pièces détachées et les accessoires, selon leur spécificité.



## PROCÉDURE DE GESTION DES RMA

L'insertion d'une "Rèclamation" est subordonnée à la sélection suivante :

- **Type de document**
  - Bulletin de livraison
  - Facture
  - Commande
- **Numéro document**
  - numéro du document sélectionné
- **Article**
  - code de la pièce

Remarque :

si le numéro du bulletin de livraison commence par un zéro, il faut le remplacer par le numéro 1 ou 2 en phase d'insertion, jusqu'à l'acceptation du numéro complet (exemple le document "00230240" devra être saisi comme "10230240" ou "20230240").

Si on sélectionne la touche "**Rechercher**" le système affiche la liste des articles figurant dans le document.

Si on a déjà inséré l'article dans la sélection, autrement dit la référence de la pièce, le logiciel affiche uniquement les lignes concernant l'article demandé.

| Livraison  | Pos. Livraison | Bulletin de livraison | Colis      | Article      | Quantité | Date       | Facture    | Pos. facture | Détails Réclamation |
|------------|----------------|-----------------------|------------|--------------|----------|------------|------------|--------------|---------------------|
| 9704724479 | 000070         | 1601781556            | 1602659034 | 638506       | 1 PZ     | 15.10.2011 | 5830266799 | 000080       | [Icon]              |
| 9704724479 | 000060         | 1601781556            | 1602659034 | 638507       | 1 PZ     | 15.10.2011 | 5830266799 | 000070       | [Icon]              |
| 9704725611 | 000040         | 1601781556            | 1602659034 | 86663300WV05 | 1 PZ     | 15.10.2011 | 5830266799 | 000084       | [Icon]              |
| 9704725611 | 000020         | 1601781556            | 1602659034 | 86663700W3R5 | 1 PZ     | 15.10.2011 | 5830266799 | 000082       | [Icon]              |
| 9704725611 | 000030         | 1601781556            | 1602659034 | 86663800W3R5 | 1 PZ     | 15.10.2011 | 5830266799 | 000083       | [Icon]              |

Si on sélectionne l'icône  le logiciel affiche la "Rèclamation" introduite pour la pièce en question.

Si on sélectionne l'icône  le système permet d'entrer une nouvelle "Rèclamation" sur la pièce en question.

Dans ce cas, parmi les différentes options, il faut sélectionner le **Type** et le **Motif** de la nouvelle "Réclamation" et remplir les champs qui apparaissent avec les données requises.

Le champ **“Quantité Réclamation”** sert à indiquer la quantité de pièces pour lesquelles on demande un remboursement, en reportant le code et la quantité indiqués dans le bulletin de livraison.

Le champ **“Type réclamation”** est une description du problème rencontré.

The screenshot shows the 'RMA System' interface with a 'Retour' (Return) button at the top left. The form contains the following fields and data:

- Article**: 000097
- Bulletin de livraison**: 0000263594
- Date du bulletin de livraison**: 30.09.2011
- Type de réclamation**: RECLAMATION LOGISTIQUE (dropdown menu)
- Motif réclamation**: ARTICLE RECU DIFFERENT DE CELUI COMMANDÉ (dropdown menu)
- Matériel reçu**: 000292
- Référence client**: (empty text box)
- Quantité réclamation**: 800
- Texte concessionnaire**: A reçu 200 morceaux de code 000292, s'il vous plaît passer des commandes (text area)

At the bottom left, there is an 'ENREGISTRER' (Register) button and two blue arrow buttons pointing left and right.

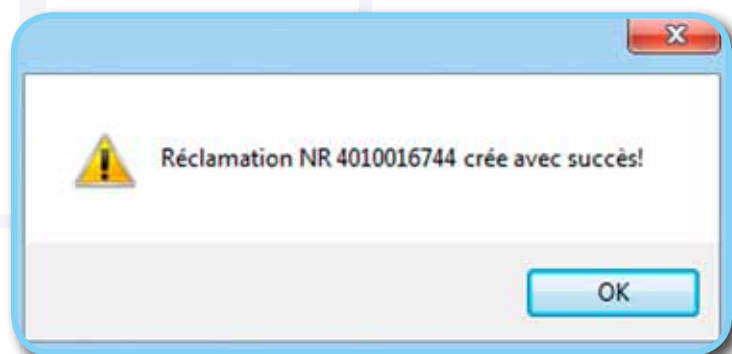
L'option **“Référence Client”** peut être utilisée pour indiquer une référence interne.

Le **champ obligatoire “Texte Concessionnaire”** est réservé aux informations supplémentaires servant à éclaircir et accélérer la gestion du problème.

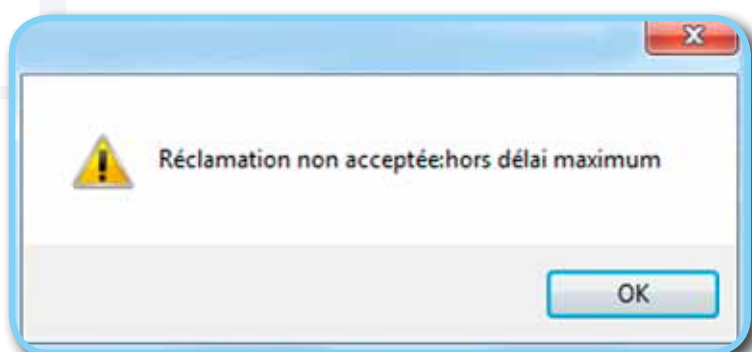
Au cas où il n'y aurait rien à signaler, on peut entrer un sigle (ex. N.D.) afin de pouvoir sauvegarder la Réclamation.

Une fois les données insérées, cliquer deux fois sur la touche **SAUVEGARDER**.

Chaque Réclamation correctement élaborée donne lieu à un message reportant un numéro de série, qui constituera la référence à utiliser au cours des opérations successives.



Si l'insertion a été élaborée en dehors des temps prévus, le message suivant apparaît.



La date limite d'insertion de la "Rèclamation" est de 60 jours après la date d'émission de la facture

| TYPE RÉCLAMATION | DESCRIPTION                    | MOTIF      | RECLAMATION DESCRIPTION           |
|------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------------|
| <b>100</b>       | <b>Rèclamation Commerciale</b> | <b>10A</b> | Erreur du Concessionnaire         |
|                  |                                | <b>10D</b> | Différent du Catalogue            |
| <b>200</b>       | <b>Rèclamation Logistique</b>  | <b>20A</b> | Article reçu en nombre inférieur  |
|                  |                                | <b>20B</b> | Article reçu en nombre supérieur  |
|                  |                                | <b>20C</b> | Article reçu différent du B.L.    |
|                  |                                | <b>20D</b> | Erreur d'emballage                |
|                  |                                | <b>20E</b> | Colis entier manquant             |
|                  |                                | <b>20F</b> | KIT Incomplet (pièces manquantes) |
|                  |                                | <b>20G</b> | Colis détérioré                   |
|                  |                                | <b>20I</b> | Article détérioré                 |
| <b>300</b>       | <b>Matériel défectueux</b>     | <b>30F</b> | Problème de qualité               |

Voici quelques cas illustratifs :

### **ERREUR DU CONCESSIONNAIRE**

Il s'agit d'une commande mal insérée ; pour procéder, le concessionnaire doit indiquer dans le champ "Texte Concessionnaire" le numéro de commande erroné.

### **MATÉRIEL REÇU EN NOMBRE INFÉRIEUR**

La quantité des biens reçus est inférieure à celle décrite sur le bulletin de livraison. Il faut insérer la quantité et la référence de la pièce non reçue ; si on remarque qu'il y a des emballages vides /ouverts, signaler le problème dans le champ "Texte Concessionnaire".

### **MATÉRIEL REÇU EN NOMBRE SUPÉRIEUR**

La quantité des biens reçus est supérieure à celle décrite sur le bulletin de livraison. Il faut insérer la quantité et la référence de la pièce reçue en plus ; si le concessionnaire choisit de conserver le matériel en plus, sélectionner la case "oui" de l'article "Garder". Si le matériel reçu est lié au code d'un autre concessionnaire, signaler ce code dans le champ "Texte Concessionnaire".

### **ARTICLE REÇU NE CORRESPOND PAS AU BULLETIN DE LIVRAISON**

L'article n'est pas celui qui est reporté sur le bulletin de livraison. Dans le champ "Article reçu", indiquer le code de l'article effectivement reçu si vous pouvez l'identifier ou sinon, le code de la pièce reporté sur le bulletin de livraison. Dans le champ "Texte Concessionnaire", on peut éventuellement insérer des informations supplémentaires. Si le Concessionnaire désire garder de l'article dans son magasin, sélectionner la case "Oui" de l'article "Garder".

### **ERREUR D'EMBALLAGE**

La pièce reçue n'est pas celle dont on a besoin et elle ne correspond pas au code reporté sur l'emballage. Dans le champ "Article reçu", indiquer le code du matériel effectivement reçu si vous pouvez l'identifier ou sinon, le code de la pièce reporté sur le document de transport. Attention de bien reporter le numéro du lot inscrit sur l'étiquette dans le champ "Texte Concessionnaire".

### **ARTICLE DÉTÉRIORÉ**

La pièce reçue se trouvant à l'intérieur de l'emballage N'est PAS conforme à l'emploi. Dans le champ "Texte Concessionnaire", expliquer en langage technique compréhensible quel est l'état de l'emballage, le type de dommage subi et l'emplacement exact sur la pièce. Marquer la zone de détérioration à la craie si possible.

## **REMARQUES**

Pour tout les articles détériorés saisis en Rèclamation; il faudra que le Concessionnaire passe une nouvelle commande.

Pour toute information concernant le suivi de la réclamation, le Concessionnaire pourra contacter AWS (tel: 00 800 916 042 40 / E-Mail: [helpdeskfr@aws.piaggio-group.com](mailto:helpdeskfr@aws.piaggio-group.com)).

The screenshot shows the 'RMA System' interface. On the left is a vertical menu with 'RMA System' and a 'Retour' button. The main area has a 'Menu' button at the top. Below it, the 'Liste RMA' button is highlighted with a blue arrow. There are also buttons for 'Retour' and 'Recherche'. The form fields include: 'Type de document' (dropdown menu showing 'Bulletin de livraison'), 'Numéro de document' (text box with '305325'), 'Colis' (text box), and 'Article' (text box with '8252').

## REPORT AFFICHAGE RECLAMATION

On peut visualiser les Réclamations après avoir sélectionné l'option **"Liste RMA"** puis les options désirées (voir tableau ci-dessous).

Si aucune option ne s'affiche, sélectionner le champ Recherche pour que le système affiche toutes les Réclamations insérées.

The screenshot shows the 'RMA System' search form. It has a 'Retour' button on the left. The form fields include: 'Numéro Réclamation' (text box), 'Date from' (text box) and 'à' (text box), 'Type de réclamation' (dropdown menu), 'Motif réclamation' (dropdown menu), 'Livraison' (text box), 'Statut' (dropdown menu showing 'ACCEPTE'), and 'Etat marchandise' (dropdown menu showing 'MARCHANDISE RETOURNÉE'). There is a 'Recherche' button at the bottom.

Vous pouvez consulter l'état d'avancement de votre réclamation à travers deux champs : Statut et État Marchandise.

| STATUT               | INITIAL                 | ÉTAT MARCHANDISE<br>INTERMÉDIAIRE | FINAL                              | SENS                                  |
|----------------------|-------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Élaboration en cours | À définir               |                                   |                                    | En cours d'examen                     |
| Accepté              | À définir               |                                   | Marchandise facturée (=avoir émis) |                                       |
| Accepté              | Marchandise à retourner | Marchandise renvoyée              | Marchandise facturée (=avoir émis) | Accepté avoir (**)                    |
| Accepté              |                         |                                   | À définir                          |                                       |
| Refusé               |                         |                                   | À définir                          | Voir motifs du refus                  |
| Annulé               |                         |                                   | À définir                          | Annulé sur demande du Concessionnaire |

(\*) La note "Marchandise Facturée" s'affiche uniquement si le Groupe Piaggio a émis un avoir.

(\*\*) Le champ "État Marchandise" s'affiche en "Marchandise Renvoyée" uniquement si le matériel a été renvoyé. La valeur "Marchandise Facturée" est indiquée si le Groupe Piaggio a émis un avoir.

Page 1 de 1

| Numéro Réclamation | Article                                    | Quantité réclamation | Type de réclamation     | Motif réclamation         | Statut  | Sous-état | Etat marchandise        |
|--------------------|--------------------------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------------|---------|-----------|-------------------------|
| 4010072709         | 654415 DECO                                | 1                    | RECLAMATION COMMERCIALE | DIFFERENT DU CATALOGUE    | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010073157         | 100287G VITRE                              | 1                    | RECLAMATION COMMERCIALE | ERREUR DU CONCESSIONNAIRE | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010073401         | 858158 Couple                              | 1                    | RECLAMATION COMMERCIALE | ERREUR DU CONCESSIONNAIRE | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010073587         | 846521 BRAS SUSPENSION AIT HAUT ARGAS      | 1                    | RECLAMATION COMMERCIALE | DIFFERENT DU CATALOGUE    | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010073689         | 100211G GLACE                              | 1                    | RECLAMATION COMMERCIALE | ERREUR DU CONCESSIONNAIRE | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010081141         | 6560250CDE TABLIER AVT                     | 1                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010083905         | 810412M PNEU NEIGE 155 R 12CMBT S.R. GT128 | 4                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010081132         | 6531350CHR SPOILER GAU                     | 1                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010081131         | 256308 SUPPORT BOBINE                      | 1                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010081133         | 196500 SUP BOBINES CPLT                    | 2                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010081134         | AF9226776 Garde-boue AV Mtu                | 1                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |
| 4010091137         | 65560000EV FACE AVANT                      | 1                    | MATERIEL DEFECTUEUX     |                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER |

| Motif réclamation         | Statut  | Sous-état | Etat marchandise        | Retours    | Demande NC | Bulletin de livraison | Date du bulletin de livraison | Bulletin de livraison du client | Date du bulletin du client |
|---------------------------|---------|-----------|-------------------------|------------|------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| DIFFERENT DU CATALOGUE    | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER | 9020119255 | 0000282239 | 19.10.2011            | 20020                         | 15.12.2011                      |                            |
| ERREUR DU CONCESSIONNAIRE | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER | 9020119635 | 0000298063 | 04.11.2011            | 20020                         | 15.12.2011                      |                            |
| ERREUR DU CONCESSIONNAIRE | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER | 9020120459 | 0000299605 | 07.11.2011            | 20020                         | 15.12.2011                      |                            |
| DIFFERENT DU CATALOGUE    | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER | 9020119916 | 0000301834 | 09.11.2011            | 20020                         | 15.12.2011                      |                            |
| ERREUR DU CONCESSIONNAIRE | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER | 9020120185 | 0000300596 | 08.11.2011            | 20020                         | 15.12.2011                      |                            |
|                           | ACCEPTE | ELABOREE  | MARCHANDISE A RESTITUER | 9020123080 | 0000313493 | 22.11.2011            | 20002                         | 16.01.2012                      |                            |

A droite de la ligne de l'article à renvoyer, on trouve deux champs servant à enregistrer la date et le numéro du Bulletin de livraison, après avoir sélectionné l'icône "crayon".

En plus de l'article à renvoyer, le système permet de rechercher les différents états d'avancement des Reclamations, jusqu'à leur clôture.

Si on sélectionne le champ "Numéro Réclamation" tous les détails apparaissent.

**RMA System**

|                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| Numéro Réclamation            | 4010081141              |
| Date                          | 28.12.2011              |
| Type de réclamation           | MATERIEL DEFECTUEUX     |
| Motif réclamation             |                         |
| Statut                        | ACCEPTE                 |
| Sous-état                     | ELABOREE                |
| Secteur d'activité            | Pièces                  |
| Référence client              |                         |
| Article                       | 65602500DE TABLIER AVT  |
| Quantité livraison            | 2                       |
| Quantité réclamation          | 1                       |
| Quantité à renvoyer           | 1                       |
| Quantité note de crédit       | 0                       |
| Valeur réclamation            | 132.96 EUR              |
| Etat marchandise              | MARCHANDISE A RESTITUER |
| Motif refus                   |                         |
| Facture                       | 9331602706              |
| Pos. Facture                  | 2074                    |
| Destinataire marchandise      | ITA802                  |
| Bulletin de livraison         | 0000313493              |
| Date du bulletin de livraison | 22.11.2011              |
| Retours                       | 9020123080              |

Si on sélectionne "Copie", un document récapitulatif est élaboré afin d'accompagner l'article renvoyé à l'entrepôt.

| RECLAMATION                               |  | ITA802 | Date Impression<br>27.01.2012 |
|-------------------------------------------|--|--------|-------------------------------|
| Numero Reclamation: 4010081141            |  |        |                               |
| Date: 28.12.2011                          |  |        |                               |
| Type de réclamation: MATERIEL DEFECTUEUX  |  |        |                               |
| Motif:                                    |  |        |                               |
| Statut: ACCEPTE                           |  |        |                               |
| Sous-état: ELABOREE                       |  |        |                               |
| Secteur d'activité: Pièces                |  |        |                               |
| Référence client:                         |  |        |                               |
| Article: 65602500DE TABLIER AVT           |  |        |                               |
| Quantité livraison: 2                     |  |        |                               |
| Quantité réclamation: 1                   |  |        |                               |
| Quantité à renvoyer: 1                    |  |        |                               |
| Quantité note crédit: 0                   |  |        |                               |
| Valeur réclamation: 132.96 EUR            |  |        |                               |
| Etat marchandise: MARCHANDISE A RESTITUER |  |        |                               |
| Motif refus:                              |  |        |                               |
| Facture: 9331602706                       |  |        |                               |
| Pos. facture: 002074                      |  |        |                               |
| Retours: 9020123080                       |  |        |                               |
| Texte Dealer:                             |  |        |                               |

Si on sélectionne la touche "Télécharger", il est enfin possible de sauvegarder la liste des réclamations sous forme de fichier sur son ordinateur.





# 14

## Identification visuelle

aprilia

DERBI

GILERA

MOTO GUZZI

PIAGGIO

scarabeo

Vespa

## INTRODUCTION

On peut diviser les Dealers en deux catégories :

### MONO-MARQUE

- Les dealers mono-marques sont ceux qui occupent des showrooms entiers ou des portions de showroom, séparées des autres marques, avec des entrées distinctes;
- il y a une équipe de vendeurs entièrement consacrée aux produits du Groupe Piaggio;
- aucune marque concurrente ne figure dans le même showroom;
- aucune marque concurrente d'accessoires ou de vêtements ne figure dans le même showroom;

### MULTI-MARQUES

Les dealer multi-marques sont ceux qui :

- partagent le même showroom avec d'autres marques;
- partagent une portion du showroom identifiée et totalement consacrée aux produits du Groupe Piaggio;
- L'équipe de vendeurs ne se consacre pas exclusivement aux produits du Groupe Piaggio;
- Des accessoires ou des vêtements d'autres marques figurent dans le showroom.

Dans les deux cas de figure, le Dealer représente totalement ou partiellement l'image du Groupe Piaggio devant le Client final.

C'est la raison pour laquelle il est fondamental que les lignes guides soient suivies, afin que le client ait une vision cohérente de l'ensemble.

Ce chapitre retrace les points clés permettant de renvoyer une image concrète du lien entre le Groupe Piaggio et ses marques, à l'intérieur du Centre d'Assistance Agréé.

## IDENTIFICATION EXTÉRIEURE

L'«Identification Extérieure» désigne les enseignes et l'équipement d'extérieur des Locaux du Concessionnaire, pour que le Consommateur comprenne immédiatement et sans équivoque possible, que le Concessionnaire appartient au Réseau d'Assistance Piaggio.

### LES ENSEIGNES

Il faut exposer les enseignes des Marques des véhicules traités selon les activités effectuées.

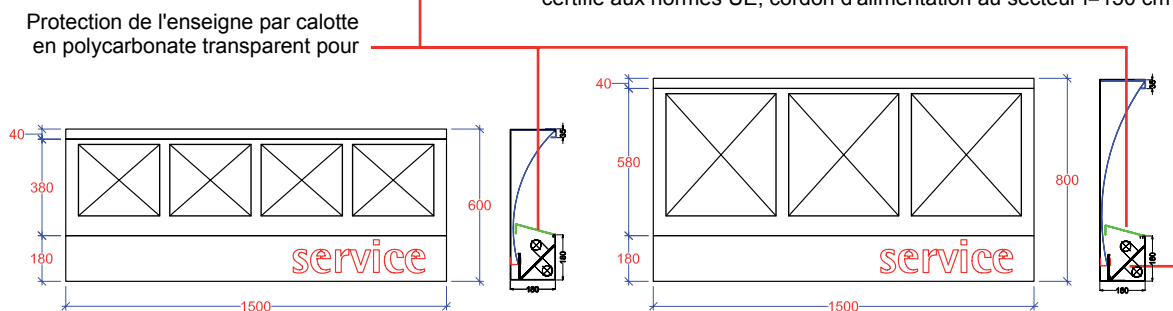
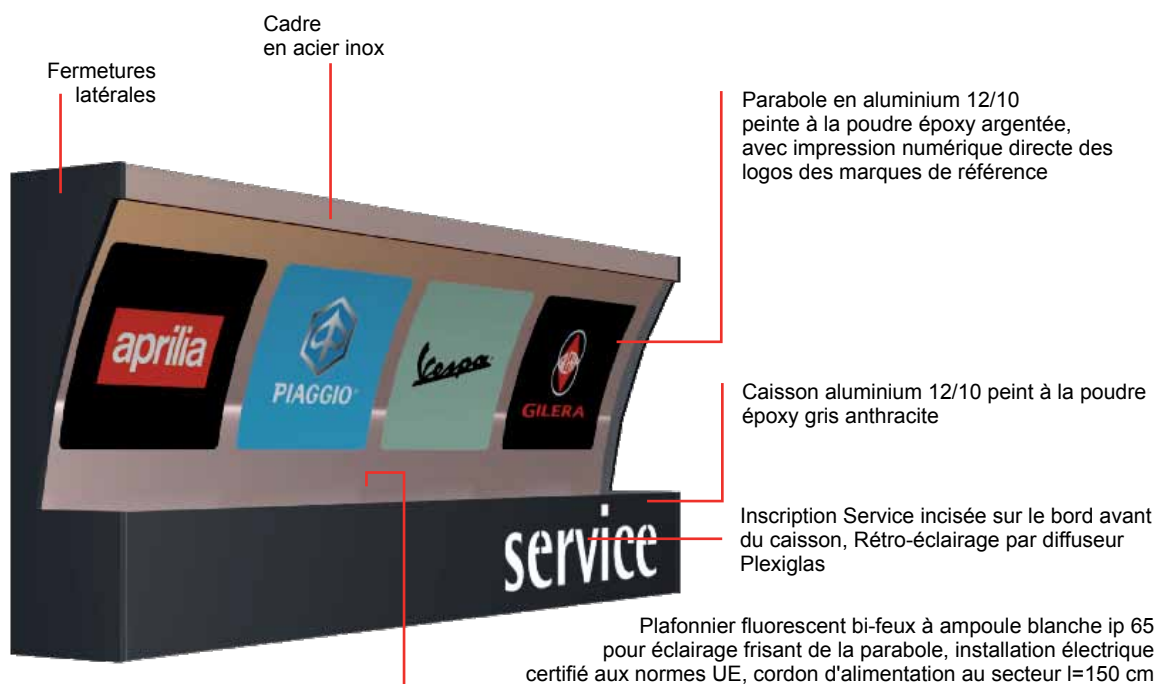
L'adoption des enseignes d'extérieur, modernes et actuelles, est une façon de mettre en évidence le lien avec le Réseau Officiel.

Ces outils de communication devront couvrir toute la surface externe utile, c'est à dire la zone laissée disponible par le type d'installation et par les autres enseignes éventuellement présentes. Dans tous les cas, la Marque devra être visible autant que possible et elle ne pourra avoir des dimensions inférieures aux autres enseignes exposées.

L'impact visuel des enseignes favorise la communication externe envers le client qui a choisi de confier son véhicule à un personnel qualifié, à l'intérieur d'une structure fiable. Vous trouverez ci-dessous les fiches techniques des enseignes actuellement en cours d'utilisation.

## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

### FICHE TECHNIQUE

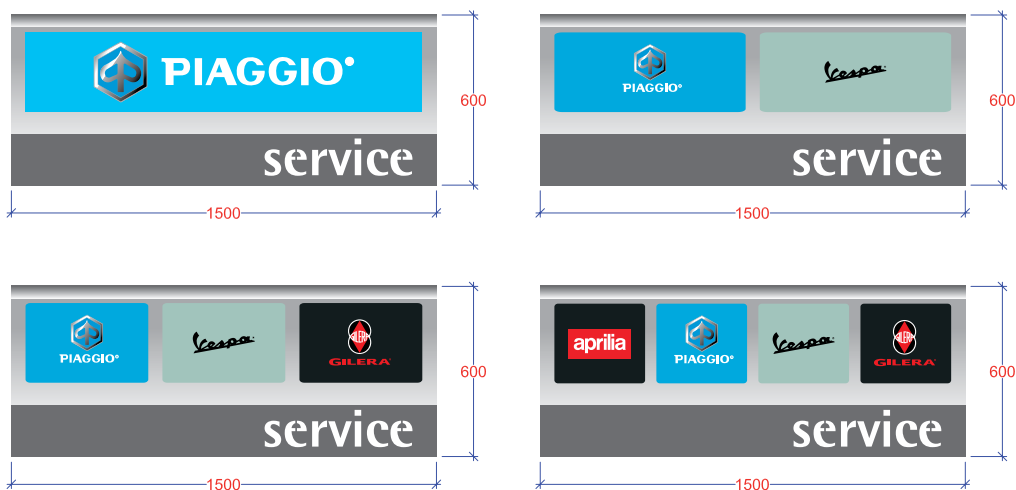


## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

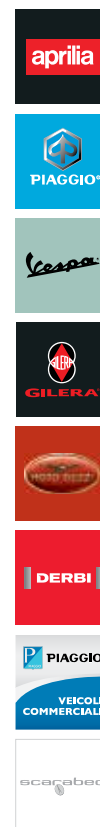
MODULE 60

ART. PMS07

enseigne pour extérieur service, typologie B60, avec logos modulables des marques de 1 à 4



Bandeau extérieur supérieur type B60, comprenant des couvercles de fermeture latéraux, une calotte en polycarbonate transparent de protection. Installation électrique certifiée avec cordon de 150 cm.

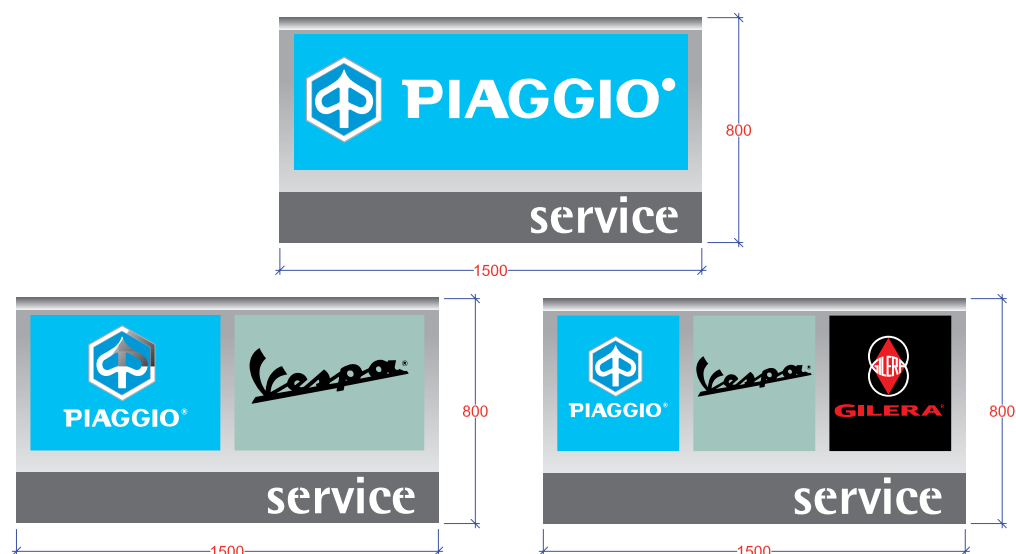


## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

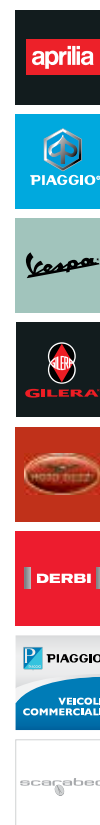
MODULE 80

ART. PMS08

Enseigne service pour extérieur, type B80, avec logos marques modulables de 1 à 3

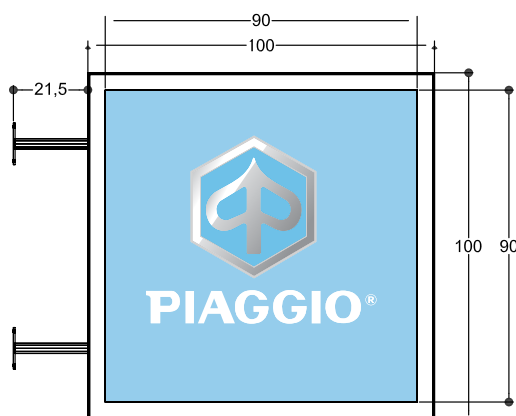


BRAND



## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

### FICHE TECHNIQUE



structure en métal galvanisé  
n° 4 tubes fluorescents câblés



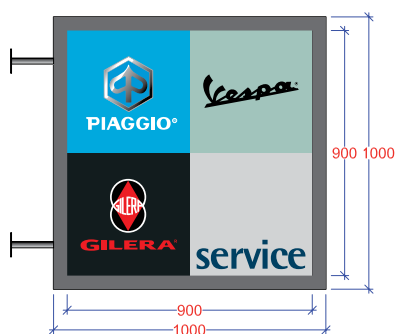
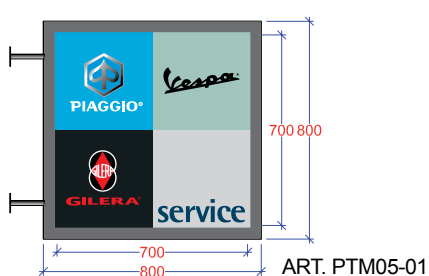
## ENSEIGNES SERVICE POUR EXTÉRIEUR

MODULE 100

BRAND

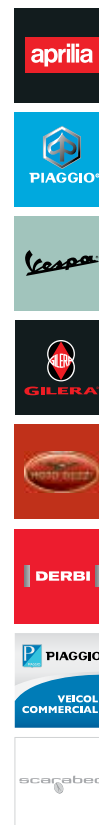
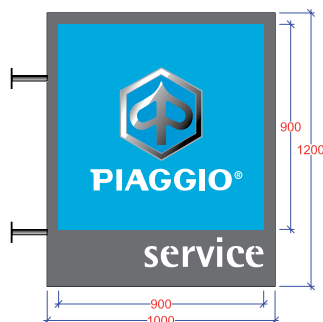
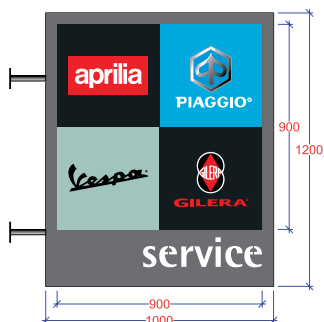
ART. PTM05

Drapeau lumineux double-face pour extérieur service, avec 3 logos + service



ART. PTM06

Drapeau lumineux double-face pour extérieur service, avec 1 et 4 logos + rétro-éclairage service

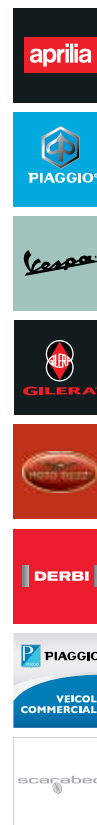
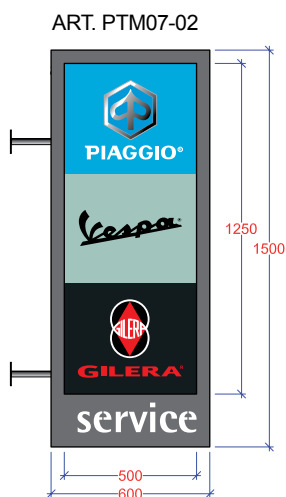
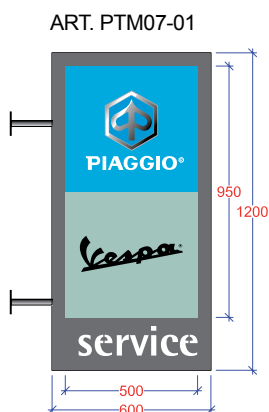


## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

BRAND

ART. PTM07

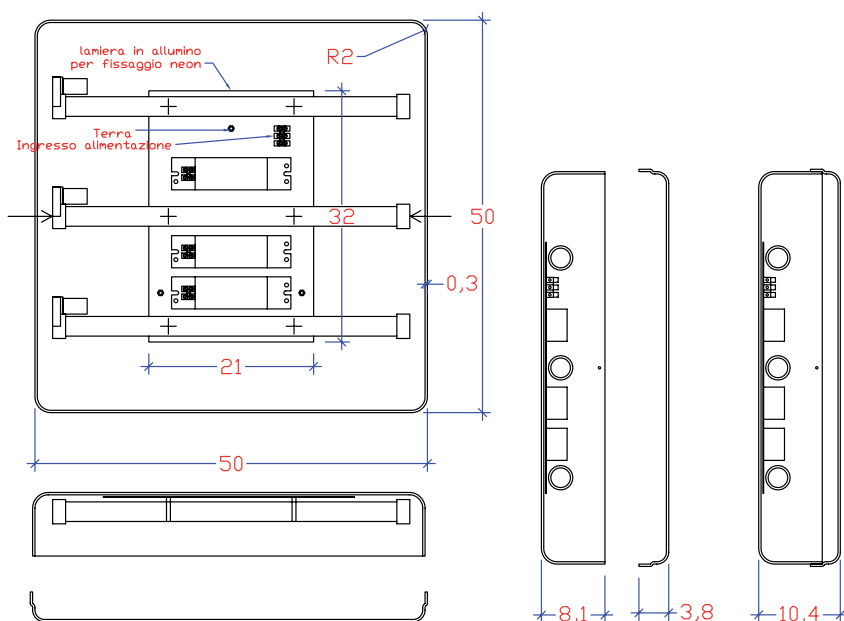
Drapeau lumineux double-face pour extérieur service, avec 2 et 4 logos + rétro-éclairage service



## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

PLAQUES LUMINEUSES POUR EXTÉRIEUR MOD. C - FICHE TECHNIQUE

Base en ABS - extérieur gris anthracite,  
intérieur blanc



## ENSEIGNES SERVICE POUR L'EXTÉRIEUR

FIG 16

PLAQUES LUMINEUSES POUR EXTÉRIEUR MOD. C - MARQUES DISPONIBLES



FIG16-A11



FIG16-P11



FIG16-V11



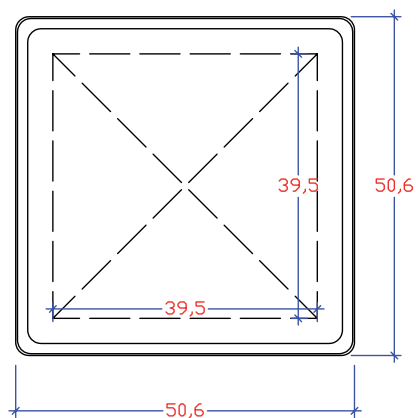
FIG16-G11



FIG16-MG1



FIG16-D11



Concernant le reclassement des Piaggio Prime Service qui aura lieu à partir de 2012 (v. Chapitre 3 Conditions Requises par le Réseau), les Concessionnaires concernés se distingueront également à travers les enseignes.

De plus amples informations à ce sujet seront fournies dans les prochaines publications du manuel.

### **IDENTIFICATION ROUTIÈRE**

Le Concessionnaire Piaggio doit positionner les indications routières pour permettre au Client de situer et de localiser facilement le Centre d'Assistance.

### **PARKING CLIENTS IDENTIFIÉ AUSSI BIEN POUR LES PIÈCES DÉTACHÉES QUE POUR L'ATELIER**

Le Concessionnaire Piaggio doit mettre une aire de parking à disposition des Clients de l'Atelier, qui soit correctement signalée et séparée de celle du personnel interne.

### **HORAIRE D'OUVERTURE VISIBLE AU PUBLIC**

Le Concessionnaire Piaggio doit exposer les horaires d'ouverture au public, à la vue de tous.

## IDENTIFICATION À L'INTÉRIEUR

L'«Identification à l'Intérieur» désigne les éléments de décoration et les équipements internes qui permettent au Consommateur de comprendre clairement que le Concessionnaire appartient au réseau d'Assistance Piaggio, sans équivoque possible.

Le Concessionnaire devra s'équiper d'éléments de signalisation interne pour identifier les zones de l'Après-Vente.

### VISUAL IDENTITY ET SIGNALISATION INTERNE

L'identification à la marque et l'appartenance au Réseau Officiel s'exprime également par les couleurs et les détails choisis à l'intérieur des locaux, en plus du port de vêtements de travail.

Les couleurs choisies par le Groupe Piaggio et le Réseau d'Assistance :

- donnent un aspect lumineux aux locaux;
- renvoient une image d'ordre et de décor;
- soulignent le professionnalisme;
- créent une agréable ambiance de relax pour le personnel.

Ces caractéristiques donnent une impression de confiance, de fiabilité et de sécurité au client, pour qu'il se sente vraiment dans un Centre d'Assistance Agréé.

Les éléments d'Identification d'Intérieur cités ci-dessous sont inclus dans les Standard du Centre d'Assistance :

# ZONE ATELIER

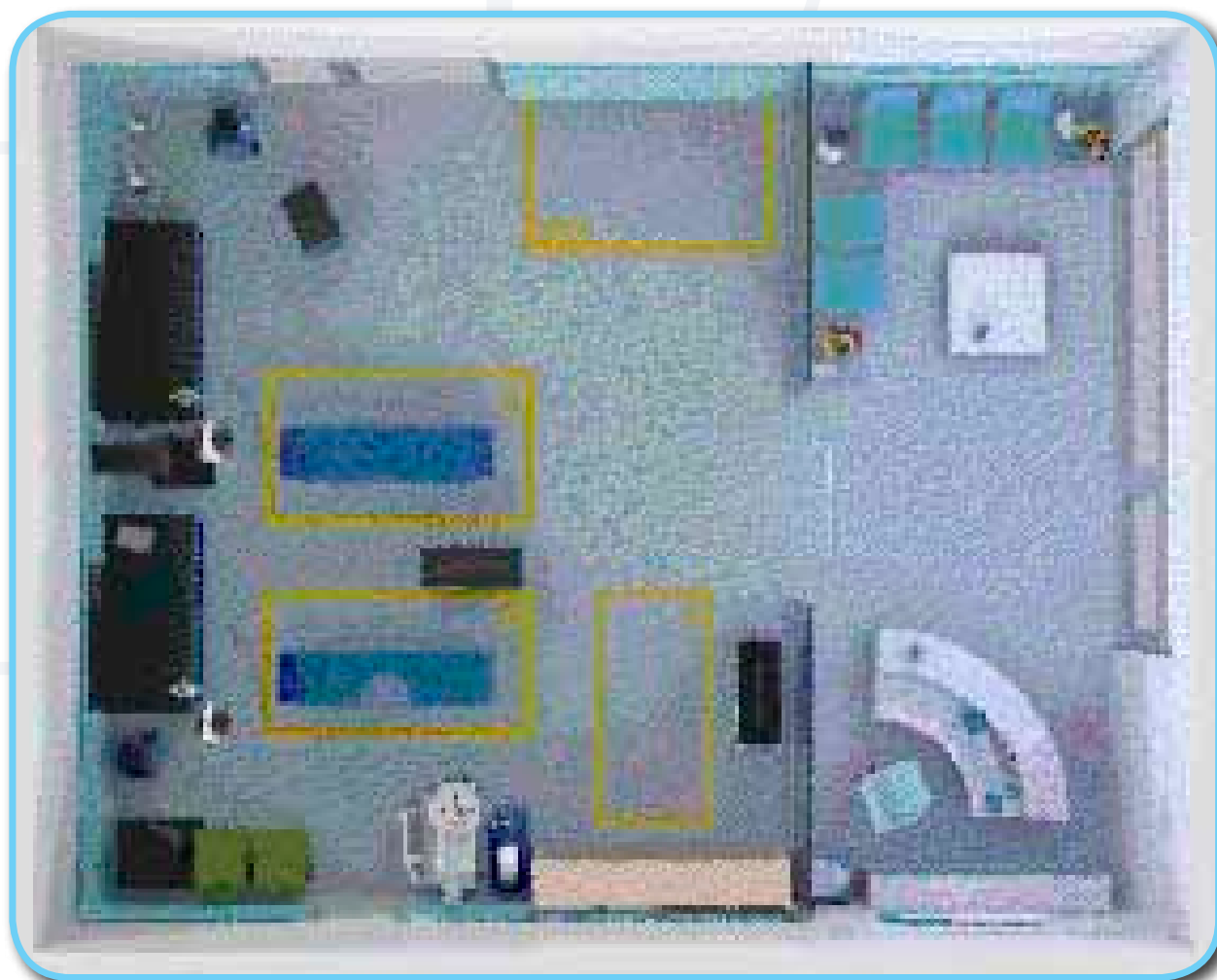
| OBJET                                        | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                  | CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indications et limitation des espaces</b> | Mettre le client à l'aise en l'orientant le long d'un parcours virtuel à l'intérieur de l'atelier et éviter aussi les situations embarrassantes.                                             | La zone de réparation des véhicules, à laquelle seul le personnel préposé peut accéder, peut être limitée par des panneaux de séparation, en l'absence de portes ou de cloisons. Il est toujours conseillé de placer un écriteau "Interdiction d'entrer aux personnes non autorisées".  |
| <b>Couleurs des murs</b>                     | La couleur des murs doit être assortie à la couleur du plafond, de façon à donner une impression d'ampleur.                                                                                  | Partie basse h. 200 cm - RAL 9018<br>Ligne de séparation h. 20 cm - RAL 5001<br>Partie haute - RAL 9010<br><br>Peinture lavable                                                                                                                                                         |
| <b>Type de sol</b>                           | Zones lumineuses assorties avec la couleur des murs.<br>Il faut utiliser des lignes de démarcation pour définir les zones fonctionnelles : réception, réparation, parking, pièces détachées. | Couleur Gris - RAL 7037 ou semblable. Il est conseillé l'utilisation de revêtements de sol avec conforme échéant Législation locale.<br>NB n'oubliez pas de délimiter le travail les zones avec une ligne de ponts élévateurs Conformément à la loi                                     |
| <b>Équipement Atelier</b>                    | Établis                                                                                                                                                                                      | Bleu électrique - RAL 5015                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Équipement Atelier</b>                    | Ponts élévateurs                                                                                                                                                                             | Bleu électrique - RAL 5015                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Équipement Atelier</b>                    | Chariots/ armoires murales                                                                                                                                                                   | Bleu électrique - RAL 5015                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Équipement Atelier</b>                    | Aspirateur                                                                                                                                                                                   | Bleu électrique - RAL 5015                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Équipement Atelier</b>                    | Bennes de tri                                                                                                                                                                                | Voir les conditions requises par la loi. Emplacement choisi par le Concessionnaire, pour qu'il soit fonctionnel et ne gêne pas le travail du personnel.                                                                                                                                 |
| <b>Équipement Atelier</b>                    | Panneaux à outils                                                                                                                                                                            | Noir, avec les adhésifs reportant la marque et le modèle (pour l'outillage spécial) et des adhésifs reportant le dessin de l'outil.                                                                                                                                                     |
| <b>Outils</b>                                | V. chap. 3 Conditions requises par le Réseau                                                                                                                                                 | Il faut ranger et veiller à la propreté des outils dans les chariots ou les armoires correspondantes. Ceci sert à obtenir un travail plus efficace et à renvoyer l'image de la précision, au cas où la zone atelier serait offerte à la vue du Client (même si l'entrée est interdite). |
| <b>Étagères pièces détachées remplacées</b>  | Prévoir une zone destinée au rangement et au classement des pièces détachées remplacées, pour cause de réparation/garantie.                                                                  | L'étagère (ou autre élément similaire) doit se trouver à la disposition des responsables de zone pour qu'ils effectuent leurs contrôles (comme prévu par le contrat de garantie).                                                                                                       |

## LA RECEPTION

| OBJET                                                                                         | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Identification de l'entrée et de la zone d'accueil</b>                                     | Lorsque le client arrive, l'entrée permettant d'accéder au Service doit être bien visible, au cas où l'établissement du Concessionnaire n'offrirait pas la possibilité de créer des entrées indépendantes entre les Zones de vente et d'assistance. La zone d'accueil doit être correctement signalée par des écriteaux portant l'inscription "Accueil". | Si l'atelier est composé d'une pièce unique, il est conseillé d'accrocher un écriteau au plafond, au dessus du comptoir de la réception ou sur le mur derrière. Choisir une hauteur cohérente, permettant d'être bien en vue, pour apturer le regard du client quand il entre dans l'atelier. (env. 2 m). Si la zone d'accueil se trouve dans une pièce indépendante, il est conseillé d'accrocher une plaque à côté de la porte ou un écriteau dessus. Les éléments de base dont il faut disposer sont un comptoir, avec un poste de travail pour l'ordinateur. |
| <b>Salle d'attente</b>                                                                        | Il est conseillé de décorer correctement la salle, pour garantir au Client qui attend, une ambiance accueillante et confortable.                                                                                                                                                                                                                         | Il est généralement conseillé de prévoir des places assises et des éléments de distraction comme des revues, des dépliants etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Supports pour attestation</b>                                                              | Les attestations témoignent des certificats techniques obtenus par le personnel de l'Atelier. Le fait de les exposer à la vue du Client permet à ce dernier de les observer durant son attente.                                                                                                                                                          | On peut utiliser des encadrements simples ou les placer directement sous verre. Il faut les disposer côte à côte, de manière ordonnée, dans un ordre chronologique, en distinguant chacune des personnes travaillant dans l'Atelier.<br>Des dispositions supplémentaires concernant les encadrements seront données dans les prochaines publications du manuel.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Porte-dépliants et supports pour la communication</b>                                      | Dans cette zone, on doit pouvoir trouver des informations concernant les initiatives et les promotions du service, ainsi que des revues du secteur.                                                                                                                                                                                                      | Placer les porte-dépliants sur le comptoir et les totems de façon cohérente, pour qu'ils n'obstruent pas le passage. Imprimer les communications sur les supports corrects et non au hasard. Veiller à retirer les informations concernant des promotions caduques, afin d'éviter de donner une impression négligée et de désordre.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Tarif horaire et conditions générales de vente des pièces détachées et des réparations</b> | Il faut exposer publiquement, dans la zone d'accueil :<br>- les prix mis à jour de la main d'œuvre, sans oublier d'indiquer les majorations prévues pour les activités particulières ;<br>- les informations mises à jour concernant les conditions de vente des pièces détachées et les réparations, dans les zones destinées au Client.                | Il est conseillé d'utiliser des supports qui permettent au document de durer dans le temps. Par ex., une impression en format A4, insérée ensuite dans un cadre. Si on dispose d'un tableau d'affichage, imprimer sur une feuille avec un grammage plus rigide ou plastifiée.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Vous trouverez ci-dessous un exemple illustrant l'aménagement possible d'un Centre Agréé de petites dimensions (voir distinction entre les différents niveaux d'Atelier Chap. 3 Conditions requises par le Réseau Layout interne).

On part du principe qu'on dispose d'une surface de réparation de 54 mq, répartie sur une seule pièce.





Comme on peut remarquer, la zone d'accueil est clairement délimitée par le comptoir blanc, qui renvoie une image d'ordre et de propreté.

Derrière ce dernier, on trouve tous les documents internes et des Clients, disposés sur une étagère à laquelle seul le Personnel peut accéder. En haut, sur le mur, les attestations du personnel sont bien mises en évidence.

Situé de façon diamétralement opposée, un angle destiné à la salle d'attente a été aménagé. Il est composé de sièges peu encombrants, d'un porte-revues avec les magazines du secteur, d'un distributeur d'eau potable et d'une poubelle.

Les zones de l'accueil et de la salle d'attente sont séparées du reste de l'Atelier par une cloison.

Celle-ci permet de diviser la pièce en plusieurs espaces, malgré une surface limitée.



Si on passe à la zone Réparation, on peut voir trois postes de travail, dont deux sont équipés d'un pont élévateur, d'un chariot, d'un aspirateur, d'un établi et d'un panneau à outil.

Le troisième poste de travail présente uniquement les indications au sol pour délimiter la zone de sécurité.

Sur le côté, on trouve une étagère où sont entreposées les pièces détachées remplacées ou à remplacer, les poubelles de tri et d'autres outils d'utilisation quotidienne.



L'exemple choisi d'un "petit" atelier montre qu'il est possible d'optimiser les espaces et que l'organisation, l'ordre et la propreté renvoient l'image d'un atelier offrant de bons services.

Vous trouverez ci-dessous les fiches techniques des enseignes internes actuellement en cours d'utilisation.

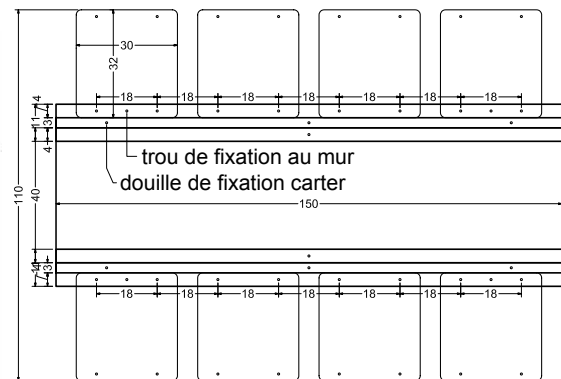
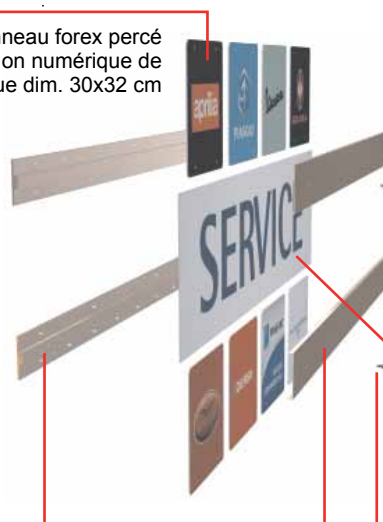
Pour ceux qui se qualifieront comme "Piaggio Prime Service", des mises à jour seront envoyées par la suite.

## ENSEIGNES SERVICE POUR L'INTÉRIEUR

### SIGNALÉTIQUE INTERNE - FICHE TECHNIQUE

Signalétique pour intérieur, modulable de 1 à 4 marques (système à une barre) et de 5 à 8 marques (système à deux barres), à fixer au mur.

panneau forex percé  
avec impression numérique de  
la marque dim. 30x32 cm



boulons de fixation carter

enveloppe supérieure  
en aluminium anodisé

## ENSEIGNES SERVICE POUR L'INTÉRIEUR

ART. PSM01  
SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE - MODULE

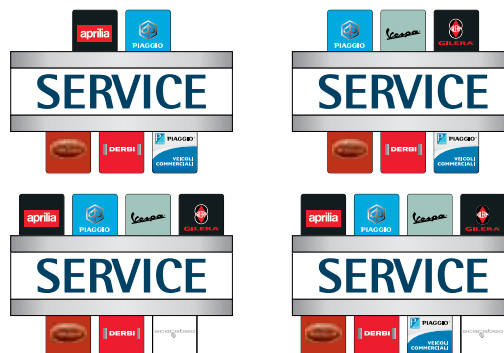
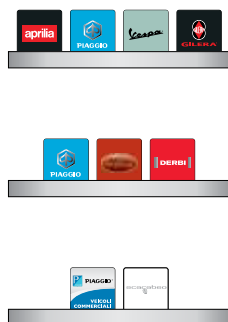
système à 1 barre



système à 2 barres



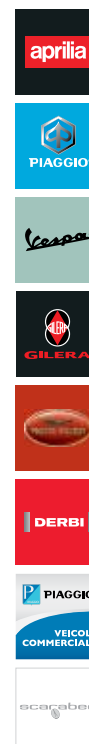
exemples de modularité -  
système à une barre



## ENSEIGNES SERVICE POUR L'INTÉRIEUR

SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE - LISTE

BRAND



## FIDÉLISATION DU CLIENT ET COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE DES CENTRES AGRÉÉS

Les centres d'Assistance Agréés sont l'instrument à travers lequel le client perçoit la qualité de l'excellent service du Groupe Piaggio. Placer les exigences et les besoins (exprimés ou non) des Clients au centre de l'attention est la première étape pour les fidéliser.

Les Clients n'ont pas toujours une idée précise des avantages qu'un centre d'Assistance Agréé peut leur apporter, tandis qu'ils perçoivent nettement les aspects négatifs, comme un coût plus cher.

Les objectifs à atteindre peuvent se résumer ainsi :

- Transmettre les valeurs du Réseau Officiel Piaggio.
- Communiquer les services et les avantages qui distinguent les Centres d'Assistance Agréés.
- Augmenter la valeur perçue et la fidélité des Clients.

Pour mettre en place une politique de fidélisation, il faut tout d'abord changer la mentalité et le comportement du Personnel travaillant dans le Centre Agréé.

Pour offrir un service d'excellence, le réseau doit se conformer à quatre principes clés. Pour directement étendre ces principes au Centre d'Assistance, on a étudié une communication constituée par quatre "panneaux". Chaque panneau est consacré à une valeur de l'entreprise, liée à la relation Concessionnaire-Client : Safety (Sécurité), Quality (Qualité), Reliability (Fiabilité), Environment (Respect de l'environnement).



### SÉCURITÉ (Safety) - Les garanties

- La formation spécifique suivie par les Techniciens garantit efficacité et sécurité au cours de l'entretien et de la réparation des véhicules.
- Des outils de diagnostic évolués garantissent le respect des paramètres dictés par le fabricant et par conséquent, la sécurité du véhicule.
- L'entretien et la réparation des Véhicules avec des "Pièces détachées et des Accessoires d'origine", étudiés et testés par les concepteurs-projecteurs du Groupe Piaggio, garantissent la sécurité du véhicule, même à la suite d'un entretien ou d'une panne.



### **ENVIRONNEMENT (Environment) - Respect de l'environnement**

- Le matériel usé est collecté et éliminé conformément aux normes pour la sauvegarde de l'environnement.
- Innovation sur les nouveaux produits, comme la traction hybride et électrique, qui demandent une attention et des compétences particulières. Piaggio en garantit l'accessibilité grâce à son Réseau d'Assistance.



### **QUALITÉ (Quality) - Qualité de la compétence**

- Chaque heure de formation suivie par le personnel est certifiée et attestée. Le client doit pouvoir vérifier le niveau de formation des Concessionnaires et des Centres d'Assistance Agréés à travers un système de certification délivré par Piaggio.
- L'originalité de nos produits et services est garanti au client : notre marque est symbole d'excellence.



### **FIABILITÉ (Reliability) - Fiabilité des informations : Transparence**

- La documentation garantissant et certifiant que l'intervention a été exécutée est délivrée au Client.
- Notre personnel s'engage à présenter un devis détaillé avant de procéder à l'intervention.
- Notre réseau de vente et d'assistance est constamment mis à jour au niveau technique, pour rendre le produit fiable et actualisé.

Le but de ces panneaux est de transmettre une valeur constante et qui dure au fil du temps. Pour cela, le format d'impression doit être le plus durable et le plus solide possible, face à l'usure provoquée par les agents extérieurs et la détérioration provoquée par le temps.

Vous trouverez ci-dessous les caractéristiques techniques à respecter pour les réaliser.



Les quatre panneaux seront destinés à la zone d'accueil des Concessionnaires. Pour essayer de créer un objet attractif, qui puisse s'adapter aux problèmes d'espace bien connus des ateliers, ils seront liés entre eux par des "chaînes". Cette formule permet de se distinguer des posters habituels et sa fixation par un simple clou au mur ou bien sur une colonne rend son exposition plus simple.

Les autres idées pour aider le Concessionnaire à fidéliser ses clients sont :

- Les promotions. Entretenir le client sur les dernières promotions, en l'invitant à utiliser les outils de communication mis à disposition. La correcte exposition du matériel en promotion peut jouer en votre faveur.
- Relâcher un mémorandum au Client pour lui rappeler la date à laquelle il doit venir chercher sa moto.  
Sur ce billet, il faudra inscrire : la date et l'heure de la remise du véhicule, cachet de l'atelier, numéro de téléphone pour que le client puisse rappeler s'il a besoin d'informations, marques institutionnelles.
- Cartes de visite personnalisées, à distribuer au cas où le Client ne serait passé au garage que pour obtenir des renseignements.
- Porte-clés pour les véhicules en réparation. Un panneau spécial, en ordre et bien organisé, donne une impression de soin et d'attention au service, offert par le Concessionnaire au Client. On peut le placer sur la cloison derrière le comptoir, pour que seul le personnel autorisé puisse y avoir accès. Il est conseillé de personnaliser les véhicules avec des portes-clés et d'indiquer l'"état" du véhicule (ex. Remise prévue le .././.....; , etc).

À l'avenir, Piaggio a l'intention de préparer ses Concessionnaires à mettre des campagnes de fidélisation ciblées en place. Nous espérons que ces mesures recevront un accueil enthousiaste, étant donné l'importance du thème.

## VÊTEMENTS TECHNIQUES

Le professionnalisme de l'atelier, en termes d'ordre et de décors, outre l'aspect de l'établissement, est lié à l'image transmise par le personnel qui y travaille.

**Il est conseillé de porter des vêtements techniques afin de renforcer l'identification à la marque et l'appartenance au Réseau Officiel.**

Vous trouverez ci-dessous des photos correspondant à la dernière ligne de vêtements de travail, spécialement conçue pour nos Centres d'Assistance, avec leur fiche technique. Cette ligne de vêtements est née pour répondre aux exigences du quotidien, en offrant confort et fonctionnalité. Le design, pouvant être reconnu sans aucun doute par le Client, constitue un des éléments venant renforcer l'image du Groupe Piaggio, sachant que les collègues travaillant pour les Véhicules Utilitaires portent la même tenue.

Le Concessionnaire PIAGGIO doit respecter les attributions vestimentaires suivantes :

- Chef d'atelier
- Réceptionniste
- Mécanicien
- Responsable des Pièces Détachées

Partant du principe que le personnel de l'atelier soit ainsi constitué, voici quelques suggestions pour gérer au mieux les vêtements.

### INDICATIONS SUR L'USAGE RECOMMANDÉ DES VÊTEMENTS

|                                             | Combinaison | Gilet | Blouse<br>(unique-<br>ment pour<br>les Véh.<br>Utilitaires) | Polo | T-shirt | Sweat-<br>shirt | Chemise |
|---------------------------------------------|-------------|-------|-------------------------------------------------------------|------|---------|-----------------|---------|
| <b>Réceptionniste</b>                       |             |       |                                                             | X    |         |                 | X       |
| <b>Chef d'atelier</b>                       | X           | X     | X                                                           | X    | X       | X               |         |
| <b>Mécanicien</b>                           | X           | X     | X                                                           | X    | X       | X               |         |
| <b>Responsable des<br/>Pièces Détachées</b> |             |       |                                                             | X    |         | X               | X       |

## LIGNE DE VÊTEMENTS DE L'ATELIER DU GROUPE PIAGGIO

La nouvelle ligne de vêtements pour atelier du Groupe Piaggio a été réalisée en portant un soin tout particulier aux détails, en termes de tissu, de tenue, de confort et de nécessité de lavage à hautes températures.

Il y a huit vêtements dans la gamme :

- Combinaison
- Gilet
- Sweat-Shirt
- Chemise
- Polo À Manches Longues
- Polo À Manches Courtes
- T-Shirt
- Blouse.

La ligne a été créée pour les marques suivantes :

- Piaggio
- Aprilia
- Moto Guzzi
- Piaggio Véhicules Utilitaires.

Les vêtements se répètent dans les couleurs appropriées pour chacune des marques.

Les tissus des combinaisons, des blouses et des gilets ont été spécialement conçus pour le personnel travaillant dans le domaine de la mécanique. Ils peuvent être lavés à haute température afin d'éliminer les taches, sans risquer de rétrécir.

Pour les pulls et les chemises, on a opté pour des tissus 100% coton, tandis que pour les sweat-shirts on a opté pour un tissu mélangé.

Tous les vêtements sont réalisés selon les tailles Américaines S, M, L, etc. pour simplifier les choix.

Vous trouverez ci-dessous les fiches techniques des vêtements professionnels Piaggio, sachant que les caractéristiques techniques sont valables pour toutes les autres lignes.



## COMBINAISON

**Composition :** 65% polyester - 35% coton  
**Température de lavage**



Température maximale  
de lavage 60°C  
cycle normal



Javel interdite



Séchage au tambour  
permis  
à température réduite



Repasser à une  
température  
maximale de 150°C



Lavage à sec avec  
tétrachloroéthylène et  
autres solvants  
cités par symbole F en  
cycle



## GILET

**Composition :** 65% polyester - 35% coton  
**Température de lavage**



Température maximale  
de lavage 60°C  
cycle normal



Javel interdite



Séchage au tambour  
permis  
à température réduite



Repasser à une  
température  
maximale de 150°C



Lavage à sec avec  
tétrachloroéthylène et  
autres solvants  
cités par symbole F en  
cycle



## SWEAT-SHIRT CHEMISE

Composition: 50% polyester - 50% coton  
Température de lavage

|  |                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Température maximale de lavage 40°C cycle normal                                                  |
|  | Javel interdite                                                                                   |
|  | Séchage au tambour permis à température réduite                                                   |
|  | Repasser à une température maximale de 110°C<br>Le repassage à vapeur risque d'abîmer le vêtement |
|  | Lavage à sec avec tétrachloroéthylène et autres solvants cités par symbole F en cycle normal      |



## CHEMISE

Composition : 100% coton  
Température de lavage

|  |                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Température maximale de lavage 30°C cycle fragile.                                                |
|  | Javel interdite                                                                                   |
|  | Séchage au tambour permis à température réduite                                                   |
|  | Repasser à une température maximale de 110°C<br>Le repassage à vapeur risque d'abîmer le vêtement |
|  | Lavage à sec avec tétrachloroéthylène et autres solvants cités par symbole F en cycle normal      |



## POLO ML

**Composition : 100% coton**

**Température de lavage**



Température maximale  
de lavage 30°C  
cycle fragile.



Javel interdite



Séchage au tambour  
permis  
à température réduite



Repasser à une  
température  
maximale de 110°C  
Le repassage à vapeur  
risque d'abîmer le  
vêtement



Lavage à sec avec  
tétrachloroéthylène et  
autres solvants  
cités par symbole F en  
cycle  
normal



## POLO MC

**Composition : 100% coton**

**Température de lavage**



Température maximale  
de lavage 30°C  
cycle fragile.



Javel interdite



Séchage au tambour  
permis  
à température réduite



Repasser à une  
température  
maximale de 110°C  
Le repassage à vapeur  
risque d'abîmer le  
vêtement



Lavage à sec avec  
tétrachloroéthylène et  
autres solvants  
cités par symbole F en  
cycle  
normal



## T-SHIRT

**Composition :** 100% coton  
**Température de lavage**

|  |                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Température maximale de lavage 30°C cycle fragile.                                                |
|  | Javel interdite                                                                                   |
|  | Séchage au tambour permis à température réduite                                                   |
|  | Repasser à une température maximale de 110°C<br>Le repassage à vapeur risque d'abîmer le vêtement |
|  | Lavage à sec avec tétrachloroéthylène et autres solvants cités par symbole F en cycle normal      |



## BLOUSES

**uniquement pour les véhicules utilitaires**

**Composition:** 65% polyester - 35% coton  
**Température de lavage**

|  |                                                                                       |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Température maximale de lavage 60°C cycle normal                                      |
|  | Javel interdite                                                                       |
|  | Séchage au tambour permis à température réduite                                       |
|  | Repasser à une température maximale de 150°C                                          |
|  | Lavage à sec avec tétrachloroéthylène et autres solvants cités par symbole F en cycle |

La ligne reprend les couleurs de la marque d'appartenance pour chaque vêtement.



Les **marques institutionnelles** situées sur le devant du vêtement sont réalisées en transfert thermique.

Vous trouverez ci-dessous les indications concernant les dimensions réelles.



dimensions réelles:  
6,6 x 2 cm



dimensions réelles:  
6 x 3,2 cm



dimensions réelles:  
6 x 3 cm



dimensions réelles:  
6 x 3,7 cm

## BANDE MULTI-MARQUE



La bande multi-marque en tissu jacquard est prévue sur :

- Combinaison et gilet: jambe droite, partie externe, position verticale, direction du haut vers le bas;
- Sweat-shirt, t-shirt et chemise: partie gauche sur côté, position horizontale, à partir du devant vers le dos du vêtement;
- Blouse: bras droit, partie externe, position verticale, direction du haut vers le bas.

## MARQUE PARTNER

On a voulu souligner l'origine italienne du groupe en ajoutant le drapeau italien sur le bras, à côté de l'inscription service.

Deux éléments sont brodés sur le bras droit (sur vêtement porté) :



drapeau bras droit.  
dimensions réelles :  
8 x 0,5 cm

**SERVICE**

inscription "SERVICE"  
dimensions réelles :  
8 x 1,4 cm

## MARQUE PARTNER

Sur le bras gauche on a introduit la marque du groupe ENI, qui est notre sponsor et partenaire officiel.

Même technique d'impression que pour les marques institutionnelles du Groupe Piaggio.



# PIAGGIO PRIME – GUIDE DE LA MARQUE

Le “Piaggio Prime” Service est né en 2011 : toute la compétence d’un leader international, même au niveau de l’Assistance Après-Vente.

## POINTS CRITIQUES DU MARCHÉ

Dans le monde de l’Après-Vente, il existe des milliers d’enseignes sans gestion et sans autorisation.

Cet aspect confond malheureusement les idées des Clients, qui identifient souvent des organisations non agréées comme appartenant à Piaggio. Cela porte préjudice non seulement à la marque, mais a des effets difficilement quantifiables sur la perception des Clients et réduit notre protection envers nos Concessionnaires Agréés.

## LE CHOIX

Le Groupe Piaggio contrôle huit marques. L’élaboration des stratégies de défense contre ceux qui abusent quotidiennement de la marque Piaggio demande des ressources ainsi que du temps s’articulant sur plusieurs années.

La solution adoptée est celle de se concentrer sur des activités ciblées :

- Créer une nouvelle marque d’identification, unie aux marques du groupe, pour caractériser le véritable Réseau après-vente, sans équivoque possible.
- Transmettre : Qualité, Excellence, Attention portée au client.  
L’objectif principal requis par nos Marques est l’excellence.
- Diriger dans ce sens tous les autres domaines de business qui sont liés, comme les Pièces détachées et les Accessoires.

## SENS

La nouvelle marque doit absolument être conforme à la “Mission” du Groupe Piaggio :

*Jouer un rôle mondial et créer des produits, des services et des solutions de qualité supérieure concernant les déplacements urbains et extra-urbains, pour offrir une valeur aux actionnaires, aux clients et aux salariés, en s’adaptant sans cesse à l’évolution des besoins et des styles de vie.*

*S’affirmer comme un agent de développement social et économique dans les communautés, en agissant conformément aux exigences relatives à la sauvegarde de l’environnement et au bien-être collectif.*

*Devenir l’acteur principal mondial pour le design, la créativité et la tradition des véhicules légers “made in Italy”. Se positionner en société de référence au niveau européen, reconnue au niveau international, en offrant un modèle “référence” pour la qualité, la tradition et la création de valeur à long terme.*

SOURCE [WWW.PIAGGIOGROUP.COM](http://WWW.PIAGGIOGROUP.COM)

Le titre “Piaggio Prime” identifiera les centres d’excellence de l’Assistance Technique et garantira un haut niveau de services pour le Client.

“Piaggio Prime” Service deviendra le réseau qui – à travers un processus de qualification du réseau actuel de l’Après-Vente - réunira les Centres équipés des systèmes de diagnostic les plus avancés, avec un personnel technique effectué terminé un cycle de formation spécifique et une politique utilisant exclusivement les pièces détachées et les accessoires d’origine (identifiés par les marques “Piaggio Prime” Parts / “Piaggio Prime” Accessories). Ces centres seront toujours en mesure de garantir le fonctionnement et la sécurité de la moto ou du scooter à un niveau maximal, même après les réparations ou les entretiens.

Une politique des prix transparente et compétitive, le respect des temps établis après concertation pour la remise du véhicule après révision ou réparation, la qualité absolue et certifiée du service offert sont les points forts qui devront caractériser les Centres d’assistance “Piaggio Prime” Service.

Le projet “Piaggio Prime” Service a pour but de placer le Client et son degré de satisfaction au coeur de toutes les activités. L’Utilisateur en possession d’un véhicule du Groupe Piaggio, pourra ainsi vérifier par lui-même le niveau de formation et les compétences des Concessionnaires et des Centres d’Assistance, grâce à un système de certification transparente. Il pourra ainsi choisir en toute connaissance de cause et toujours être sûr de la qualité du service.

Les Centres d’assistance “Piaggio Prime” Service, en accord parfait avec les politiques et les produits du Groupe Piaggio, garantissent également la plus grande attention à l’écologie. Le ramassage et l’élimination des matériaux usés sont effectués conformément aux normes les plus sévères en matière de sauvegarde de l’environnement.

***PIAGGIO PRIME est avant tout un engagement pris avec le Client  
et par conséquent avec le Concessionnaire, vu son importance stratégique.***

## STRATÉGIE POUR CONSTRUIRE UN RÉSEAU EN ACCORD AVEC LES OBJECTIFS

### **GROUPE PIAGGIO**

- Réaliser et distribuer le Manuel Après-Vente (After Sales Book), qui retrace et résume les standard à suivre par le Réseau Officiel.
- Fournir les outils nécessaires pour optimiser les résultats du Réseau, tels que les cours de formation pour le personnel Après-Vente, les dispositifs et les services qui permettent de qualifier notre service par rapport à la concurrence.
- Faire émerger les Ateliers méritant de représenter le PIAGGIO PRIME SERVICE, nommés durant des sessions annuelles prévues dans un plan d'investissement, au cours desquelles le nom des ateliers remportant et perdant le titre PIAGGIO PRIME NET sont communiqués. La qualification du Réseau s'avère nécessaire et inexorable. Elle sera néanmoins progressive et permettra, à ceux qui le voudront, de prendre le temps de s'adapter.
- Surveiller le degré de satisfaction du Client sur le Marché et offrir le support nécessaire pour améliorer les comportements non conformes.
- Organiser et publier une liste des prix de la main-d'oeuvre et des pièces détachées qui soit claire pour le Client final, cohérente et compétitive, afin de poser chacune des marques à sa juste valeur, ainsi que le Réseau.

### **RÉSEAU OFFICIEL**

- Respecter les standard prévus dans l'After Sales Book.
- Suivre les quatre principes-clés à la lettre : Qualité, Fiabilité, Sécurité et Respect de l'environnement.

### **SYNERGIE**

- Communiquer cette nouvelle "voie" au client et l'«inviter» à tester notre nouvelle organisation Après-Vente.
- Objectif principal : vouloir satisfaire le Client et le fidéliser.

### **PIAGGIO PRIME ...FUTURE IS COMING**

Dans les prochaines éditions du manuel, nous illustrerons de façon détaillée la procédure à suivre pour obtenir le classement en Piaggio Prime Service.

Nous vous invitons à rester en contact avec vos référents au sein du Groupe Piaggio, afin d'être informé des prochains développements.

## GUIDE DE LA MARQUE

La marque Piaggio Prime Service ne pourra pas être utilisée par tous sans distinction. Seuls, les Concessionnaires reconnus par Piaggio comme appartenant au Piaggio Prime Net l'emploieront.

En revanche, tous les accessoires et les pièces détachées d'origine seront reconnaissables, grâce aux deux nouvelles marques Piaggio Prime Parts et Piaggio Prime Accessories, symbole de qualité et de sécurité.

Vous trouverez ci-dessous le guide des marques pour de plus amples informations, utiles afin d'en faire bon usage.



GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES

## Logo = Logo

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES

**Prime**  
accessories



Il logo può essere posizionato all'interno di un'area di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'uniformità percettiva visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

## Altre versioni del logo = Other logo versions

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES

**Prime**  
accessories



Logo versione bianco/nero - positivo • Black/white version - positive usage

Il logo può essere posizionato all'interno di un'area di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'uniformità percettiva visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on backgrounds of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

Altre versioni del logo = Other logo versions

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



Logo versione bianco/nero - positivo = Black/white version - positive usage



Il logo può essere posizionato all'interno di un fondo di qualsiasi colore, non uniforme o fotografico, purché l'insegna mantenga i colori, l'invariabilità percettiva visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

Colori istituzionali = Corporate colours

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



Riproduzione minima del logo = Minimum logo reproduction size



## Declinazioni

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



## Logo = Logo

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



Il logo può essere posizionato all'interno di un fondo di qualsiasi colore, non uniforme o fotografico, purché rimangano inalterati i colori, l'immensità percettiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

Altre versioni del logo = Other logo versions

GUIDA AL LOGO - LOGO GUIDELINES



Logo versione bianco/nero - positiva = Black/white version - positive usage



Il logo può essere posizionato all'interno di un fondo di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'unicità della percezione visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

Altre versioni del logo = Other logo versions

GUIDA AL LOGO - LOGO GUIDELINES

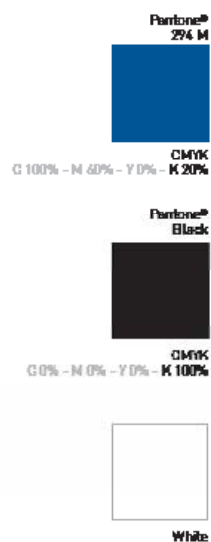


Logo versione bianco/nero - positiva = Black/white version - positive usage



Il logo può essere posizionato all'interno di un fondo di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'unicità della percezione visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

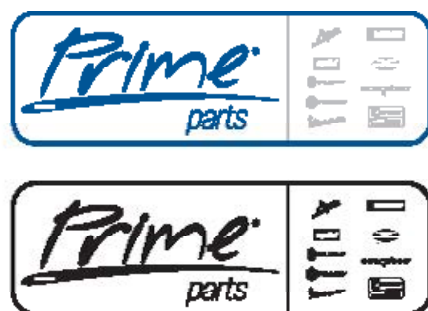
# Colori istituzionali • Corporate colours



## Riproduzione minima del logo • Minimum logo reproduction size



## Declinazioni



Logo = Logo

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



Il logo può essere posizionato all'interno di un fondo di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'assolutezza percettiva visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

Altre versioni del logo = Other logo versions

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



Logo versione bianco/nero - positiva = Black/white version - positive usage

Il logo può essere posizionato all'interno di un fondo di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'assolutezza percettiva visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on backgrounds of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

# Altre versioni del logo = Other logo versions

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



Logo versione bianco/nero - positiva = Black/white version - positive usage



Il logo può essere posizionato all'interno di un'area di qualsiasi colore, non uniforme o fotografica, purché rimangano inalterati i colori, l'irregolarità percettiva visiva e la leggibilità di ogni suo elemento.  
The logo can be positioned on a background of any colour, including non-uniform and photographic backdrops, as long as the colours are not changed and every part is visibly distinct and readable.

## Colori istituzionali = Corporate colours

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES



## Riproduzione minima del logo = Minimum logo reproduction size



Declinazioni

GUIDA AL LOGO • LOGO GUIDELINES





#### **AFTER SALES BOOK - Edition 2012**

Piaggio®, Piaggio Prime®, Vespa®, Aprilia®, Derbi®, Gilera®, Moto Guzzi® trademarks, trade names, service marks, and logos, are registered and owned by Piaggio & C. S.p.A.

Any reproduction is forbidden without write authorization by Piaggio & C. S.p.A.

All contents of After Sales Book are: Copyright © Piaggio & C. S.p.A..

All rights reserved.

The reproduction, even partial, of the After Sales Book contents is forbidden without prior written authorization by Piaggio & C. S.p.a..

