

Mazda Motor Italia S.r.l.

Viale A. Marchetti, 105

00148 Roma

Tel.: +39 (06) 60 297 1

Fax: +39 (06) 60 200 125



mazda

STANDARD MAZDA

- *CONCESSIONARI* *PAG. 2*
- *RIPARATORI AUTORIZZATI* *PAG. 9*



STANDARD MAZDA PER CONCESSIONARI

<i>STANDARD 1 OBBLIGHI GENERALI DEL CONCESSIONARIO</i>	
1.1	Offerta completa: il Concessionario Mazda deve soddisfare le aspettative del cliente relativamente agli accessori, al merchandising, ai servizi finanziari e assicurativi, alle estensioni di garanzia etc.
1.1.1	Il Concessionario Mazda commercializza attivamente la gamma attuale dei nuovi veicoli ed i servizi associati.
1.1.1.i	Il Concessionario ha un piano marketing annuale concordato in cui si evidenzia chiaramente un calendario di attività, nel rispetto degli articoli 5.5 d), 5.5. e) e 12.1 del Contratto di Concessione.
1.1.1.ii	Il Concessionario dimostra che il piano annuale di marketing è completato alla data di verifica.
1.1.2	All'interno dello showroom sono offerti i prodotti e i servizi correlati alla gamma Mazda.
1.1.2.i	Brochure/listini prezzi e informazioni per il cliente sulle seguenti offerte devono essere visibili nell'area esposizione veicoli secondo le linee guida nazionali: a-Prodotti finanziari; b-Prodotti assicurativi; c-Contratti di Servizio; d-Ass. Stradale.
1.2	Il Concessionario applica le procedure e i processi per la rottamazione dei veicoli Mazda presso i Rottamatori consigliati da Mazda.
<i>STANDARD 2 BRAND EXPERIENCE</i>	
2.1	Immagine della Società
2.1.1	Il nome Mazda, il logo Mazda ed i caratteri sono usati secondo le linee guida della comunicazione Mazda.
2.1.1.i	Pubblicità (ultime)



2.1.1.ii	Fatture
2.1.1.iii	Biglietti da visita
2.1.1.iv	Lettere esterne ed intestazioni
2.1.1.v	Layout e contenuti del sito Internet
2.1.1.vi	Altra cancelleria del Concessionario (ove usata) - es. biglietti di ringraziamenti / buste lettere.
2.2	Pubblicità
2.2.1	Il Concessionario Mazda investe minimo l'1% del fatturato annuale vendita veicoli per la pubblicità delle nuove vetture.
2.2.1.i	Verificare che il piano pubblicitario ed i relativi investimenti si riferiscano a veicoli nuovi.
2.2.1.ii	Il Concessionario ha il dovere di rispettare il requisito minimo di spesa in pubblicità pari all'1% del fatturato.
2.3	Customer Relationship Management (CRM)
2.3.1	Il Concessionario partecipa al programma CRM Mazda
2.3.1.i	Il Concessionario è iscritto al programma CRM Mazda (iniziativa di comunicazione pre-definita).
2.3.1.ii	Il Concessionario Mazda fornisce i dati completi dei propri clienti nel formato prescritto.
2.3.2	Il Concessionario è componente attiva del programma CRM Mazda.
2.3.2.i	Esiste evidenza che il Concessionario Mazda esegua follow-up sui prospects generati dal programma CRM, secondo le procedure operative indicate da Mazda.
2.3.2.ii	Il Concessionario consente alla Casa Mazda o al distributore nazionale di utilizzare i dati cliente raccolti tramite il programma CRM.



2.4	Indice di soddisfazione Mazda (CEMI)
2.4.1	Il Concessionario partecipa al programma CEMI e allo sviluppo di un piano d'azione per la soddisfazione del cliente
2.4.1.i	Il Concessionario inserisce i dati dei clienti per attivare il contatto previsto dal programma CEMI, in linea con le norme nazionali di tutela della privacy.
2.4.1.ii	Il Concessionario ha sviluppato un piano d'azione per la soddisfazione del cliente
2.5	Esposizione di auto nuove
2.5.1	Esposizione di auto nuove
2.5.1.i	L'intera gamma dei veicoli Mazda deve essere esposta.
2.5.1.ii	Lo spazio in salone per ciascun modello esposto è di almeno 25 mq.
2.5.1.iii	Le vetture esposte nello showroom sono tutte della gamma attuale.
2.5.1.iv	Tutte le vetture esposte hanno un porta caratteristiche Mazda.
2.5.1.v	Tutte le vetture esposte hanno un cartellino prezzi uniforme che incorpora le relative offerte come ad esempio prodotti finanziari o informazioni sui livelli di emissione.
2.6	Test Drive e vetture dimostrative
2.6.1	E' disponibile il numero corretto di vetture dimostrative
2.6.1.i	Il numero corretto di vetture demo adibite a test drive è garantito in tutti i locali di vendita, in conformità al Piano Demo Mazda.
2.6.2	Organizzazione del Test Drive
2.6.2.i	Tutti i test drive sono registrati su un "archivio test drive".



2.6.2.ii	E' previsto un processo dedicato al follow-up di tutti i test drive effettuati.
<i>STANDARD 3 STRUTTURE</i>	
3.1	Accesso e elementi della Struttura
3.1.1	Insegne
3.1.1.i	Le insegne installate secondo il Programma Insegne Mazda sono pulite, ben tenute e pienamente funzionanti.
3.1.1.ii	La fascia Mazda è in linea con il Programma Insegne Mazda
3.1.1.iii	Il logo Mazda è visibile all'interno dello showroom in linea con il Programma Insegne Mazda.
3.1.1.iv	Il pylon esterno è in linea con i requisiti del Programma Insegne Mazda.
3.1.2	Elementi Showroom
3.1.2.i	Il numero delle postazioni per l'esposizione (es. display) corrisponde al numero indicato nelle linee guida delle strutture Mazda. I saloni più grandi hanno ulteriori postazioni in linea con le linee guida delle strutture Mazda.
3.1.2.ii	E' presente un display per l'esposizione delle brochure delle vetture secondo le linee guida delle strutture Mazda.
3.1.2.iii	E' presente un display per l'esposizione della gamma colori e degli accessori secondo le linee guida delle strutture Mazda.
3.1.2.iv	Il numero minimo di pannelli grafici deve corrispondere a quello indicato nelle linee guida delle strutture Mazda.
3.1.2.v	La pavimentazione è quella indicata nelle linee guida delle strutture Mazda.



3.1.2.vi	Gli elementi d'arredo del salone e degli spazi dedicati alla vendita corrispondono a quelli indicati nelle linee guida delle strutture Mazda.
3.1.2.vii	Il sistema di illuminazione del salone corrisponde a quello delle linee guida delle strutture Mazda.
3.1.3	Orari di apertura
3.1.3.i	Gli orari di apertura sono esposti chiaramente ed in armonia con le pratiche competitive locali.
3.1.4	Esiste un parcheggio sufficiente per la clientela
3.1.4.i	Sono presenti spazi destinati al parcheggio sufficienti per i clienti Mazda in linea con le linee guida delle strutture Mazda.
3.1.5	Tutte le Strutture multimarca rispettano i requisiti minimi Mazda
3.1.5.i	Esiste un'area separata e dedicata a Mazda.
3.1.5.ii	Le aree utilizzate in condivisione sono rese neutre.
3.1.5.iii	L'area dedicata a Mazda deve essere sgombra da ogni elemento di altre marche concorrenti.
<i>STANDARD 4 RISORSE UMANE</i>	
4.1	Struttura organizzativa, livelli di competenza e del personale
4.1.1	Struttura organizzativa integrata e livelli di competenza
4.1.1.i	Esiste almeno un responsabile alle vendite full time (nominato ed incaricato) che lavori esclusivamente su Mazda per il Concessionario.



4.2	Sviluppo delle competenze e qualifiche dei dipendenti
4.2.1	Conoscenza dei prodotti Mazda da parte dei consulenti alle vendite
4.2.1.i	Esiste evidenza (per esempio certificazione) che il personale di front line sia formato sui nuovi modelli / variazioni di modelli come richiesto da Mazda.
4.2.2	Le necessità formative del personale di vendita Mazda devono essere valutate annualmente.
4.2.2.i	Esistono evidenze che indicano che tutti i responsabili del front line Mazda abbiano conseguito la necessaria formazione nell'ultimo anno.
4.2.2.ii	Esiste evidenza che le necessità formative siano state completate in linea con le richieste locali di Mazda.

STANDARD 5 BUSINESS PLANNING

5.1	Dati del Business Management
5.1.1	Il Concessionario Mazda deve partecipare e presentare i dati in conformità con lo specifico sistema BM Mazda
5.1.1.i	Il Concessionario Mazda ha inviato i dati richiesti da Mazda almeno ogni trimestre, e secondo lo specifico formato, negli ultimi dodici mesi.
5.1.1.ii	Il Concessionario Mazda ha inviato i bilanci dell'anno precedente entro i primi 6 mesi dell'anno in corso, in linea con la normativa locale vigente.



STANDARD 6 SISTEMI / IT

6.1	Sistemi / IT
6.1.1	Il Concessionario utilizza sistemi informativi dotati di interfaccia standard per i sistemi Mazda.
6.1.1.i	Il portale Mazda è accessibile da parte di tutto lo staff del Concessionario.
6.1.1.ii	Il Concessionario può dimostrare l'utilizzo delle applicazioni fornite da mazda, per esempio come aggiornare e-mum ed e-partner.
6.1.2	Il Concessionario ha installato lo "stato dell'arte" degli antivirus e degli strumenti di back-up, coerenti con gli standard di sicurezza Mazda.
6.1.2.i	Il Concessionario utilizza gli antivirus, aggiornabili on line, raccomandati / offerti da Mazda. Se non è possibile, l'antivirus utilizzato va aggiornato almeno una volta a settimana.
6.1.2.ii	Il Concessionario ha installato software e hardware tali da garantire quotidiani back up durante la notte.



STANDARD MAZDA PER RIPARATORI AUTORIZZATI

<i>STANDARD 1</i>	
<i>OBBLIGHI GENERALI DEL RIPARATORE AUTORIZZATO</i>	
1.1	Offerta completa
1.1.1	Il Riparatore Autorizzato Mazda effettua tutte le manutenzioni ed i lavori di riparazione sui veicoli Mazda.
1.1.1.i	I controlli a campione sui lavori di manutenzione e di riparazione indicano che questi sono eseguiti in linea con il Check Sheet Generator ed il Mazda Menù Pricing
1.1.2	I lavori in garanzia, in garanzia estesa e le campagne di richiamo devono essere in linea con il Manuale delle Garanzie Mazda.
1.1.2.i	I controlli a campione sui lavori di riparazione in garanzia, in garanzia estesa e sulle campagne di richiamo indicano che questi sono eseguiti in linea con il Manuale delle Garanzie Mazda.
1.1.3	Le ispezioni di pre-consegna sulle vetture Mazda nuove devono essere in linea con le direttive Mazda.
1.1.3.i	Esiste evidenza che il Riparatore Autorizzato Mazda svolge le ispezioni di pre-consegna sulle vetture nuove in accordo con le direttive Mazda
1.1.4	Il Riparatore Autorizzato Mazda promuove attivamente tutti i programmi di Servizio Mazda.
1.1.4.i	Sono visibili brochures, listini prezzi o altri materiali POS per ognuno dei seguenti programmi? A-Garanzia estesa / B-Contratti di Servizio / C-Assistenza su strada / D-Vendita di ricambi per tutti i veicoli Mazda
1.1.5	Il Riparatore Autorizzato Mazda garantisce tutte le seguenti riparazioni minime di carrozzeria
1.1.5.i	Riparazione e sostituzione di vetri
1.1.5.ii	Interventi di rimozione e montaggio di lamierati avvitati (cofano, parafango, portiere, portellone), sostituzione di componenti metalliche, elettriche e finiture interne.



1.1.5.iii	Interventi di allineamento dei pneumatici
1.1.5.iv	Interventi di montaggio ed equilibratura sui pneumatici
1.1.5.v	Interventi di ricodifica e riprogrammazione delle chiavi e delle autoradio
1.1.5.vi	Interventi di rimozione / montaggio di mostrine e rifiniture interne ed esterne
1.1.5.vii	Riparazioni di materiale plastico
1.1.6	Il Riparatore Autorizzato utilizza il Mazda Digital Service Record su tutti i veicoli inclusi nel Sistema, ed alla fine di ogni intervento di riparazione rilascia al cliente una stampa aggiornata con lo storico degli interventi effettuati sulla sua vettura (pre-consegna, manutenzione ordinaria, straordinaria, interventi di carrozzeria).
1.1.6.i	Tutti gli interventi vengono registrati secondo le direttive del DSR
1.2	Procedure e tempi di riparazione
1.2.1	Rispetto delle Procedure di Riparazione e dei Tempi di Riparazione Mazda (fare riferimento all' SRT nel Menù Pricing).
1.2.1.i	I controlli a campione sulle riparazioni indicano il rispetto delle Procedure di Riparazione Standard Mazda.
1.2.1.ii	I controlli a campione sulle riparazioni indicano il rispetto dei Tempi di Riparazione Mazda (SRT nel Menù Pricing).
1.3	Processi di Qualità
1.3.1	Il Riparatore Autorizzato applica i processi di qualità in vigore per le officine, come definito da Mazda.
1.3.1.i	Il veicolo viene lavato
1.3.1.ii	I lavori addizionali svolti vengono sempre autorizzati.



1.3.1.iii	Vengono prese in considerazione tutte le richieste specifiche dei clienti
1.4	Il Concessionario applica le procedure e i processi per la rottamazione dei veicoli Mazda presso i Rottamatori consigliati da Mazda
<i>STANDARD 2 BRAND EXPERIENCE</i>	
2.1	Immagine della Società
2.1.1	Il Riparatore Autorizzato utilizza il nome Mazda ed il logo Mazda secondo le linee guida della comunicazione Mazda e secondo gli standard di identificazione Customer Service Mazda per:
2.1.1.i	Campagne Pubblicitarie
2.1.1.ii	Fatture
2.1.1.iii	Biglietti da visita
2.1.1.iv	Buste per lettere
2.1.1.v	Layout e contenuti del sito Internet
2.2	Comunicazione
2.2.1	Investimento minimo di marketing
2.2.1.i	Il Riparatore Autorizzato Mazda investe minimo il 2% del fatturato annuale della mano d'opera e delle parti di ricambio Mazda per la pubblicità dei prodotti e dei servizi post-vendita Mazda e per la manutenzione e aggiornamento del database clienti.



2.3	Customer Relationship Management (CRM)
2.3.1	Il Riparatore Autorizzato partecipa al programma CRM Mazda.
2.3.1.i	Il Riparatore Autorizzato è iscritto al programma Mazda CRM (iniziativa di comunicazione pre-definita)
2.3.1.ii	Il Riparatore Autorizzato Mazda fornisce i dati completi dei propri clienti nel formato prescritto (nome, indirizzo, telefono, email).
2.3.2	Iniziative CRM
2.3.2.i	Esiste evidenza che il Riparatore Autorizzato Mazda esegua follow-up sui prospects generati dal programma CRM, secondo le procedure operative indicate da Mazda.
2.3.2.ii	Il Riparatore Autorizzato consente alla Casa Madre di utilizzare i dati cliente raccolti tramite il programma CRM.
2.4	Indice di soddisfazione Mazda (MSI)
2.4.1	Partecipazione al programma CEMI
2.4.1.i	Il Riparatore Autorizzato inserisce i dati cliente (tramite Event Driven e DSR) per attivare per attivare il contatto previsto dal programma CEMI, in linea con le norme nazionali di tutela della privacy.
2.4.1.ii	Esiste un piano d'azione per la soddisfazione del cliente.
2.5	Soddisfazione della clientela in Assistenza
2.5.1	Gli standard di soddisfazione del cliente Mazda in assistenza devono essere pienamente implementati e sistematicamente verificati.
2.5.1.i	I clienti usufruiscono di appuntamenti comodi per gli interventi in officina



2.5.1.ii	Tutte le vetture vengono controllate, possibilmente in presenza del cliente, seguendo le specifiche del Check Sheet Generator e del Menù Pricing.
2.5.1.iii	Si fornisce al cliente un ordine di lavoro con prezzi chiari (usando il Mazda Menù Pricing) e una data di restituzione della vettura prestabilita.
2.5.1.iv	Tutti i clienti vengono trattati gentilmente e ricevono tutti i servizi di cortesia disponibili, incluso l'offerta di mezzi di trasporto alternativi.
2.5.1.v	Il tasso di rientro delle vetture per lavori ripetuti è inferiore alla soglia stabilita dalla Casa Madre
2.5.1.vi	Si riconsegna la vettura al cliente alla data concordata.
2.5.1.vii	La consegna della vettura avviene in maniera professionale, con una spiegazione esaustiva al cliente dei lavori effettuati sul veicolo e sulla spesa finale.
2.5.1.viii	Si contatta il cliente 3-5 giorni dopo la consegna della vettura per conoscere il livello di soddisfazione sul lavoro eseguito.
2.6	Uso delle parti di ricambio
2.6.1	Ricambi originali e di qualità corrispondente
2.6.1.i	I controlli a campione sulle riparazioni relative ad interventi a carico dei clienti evidenziano che sono state utilizzate parti di ricambio Mazda, parti originali o ricambi di qualità corrispondente.
2.6.1.ii	I controlli a campione sugli interventi il cui costo è a carico Mazda come garanzie, garanzie estese, campagne di richiamo e lavori di preconsegna evidenziano che sono state utilizzate parti di ricambio originali Mazda.
2.6.1.iii	I controlli a campione sulle fatture evidenziano sempre il nome del fornitore, Mazda o altro produttore, delle parti di ricambio utilizzate.
2.6.2	Gestione dello stock ricambi - Il Riparatore Autorizzato assicura una giacenza minima delle seguenti categorie di ricambi:

Mazda Motor Italia S.r.l.

Viale A. Marchetti, 105
00148 Roma
Tel.: +39 (06) 60 297 1
Fax: +39 (06) 60 200 125



2.6.2.i	Parabrezza
2.6.2.ii	Pannelli di carrozzeria
2.6.2.iii	Parti di ricambio ad alta movimentazione
2.6.2.iv	Accessori
2.7	Menu Prezzi
2.7.1	I prezzi dei servizi di seguito riportati sono esposti nel "tabellone (elettronico) prezzi tutto incluso"
2.7.1.i	Prezzo di un lavoro di manutenzione programmata
2.7.1.ii	Prezzo per la sostituzione di 2 pneumatici
2.7.1.iii	Prezzo di un cambio d'olio
2.7.1.iv	Prezzo per una sostituzione cambio freni anteriori
2.7.1.v	Prezzo per la sostituzione della marmitta di scarico
2.7.1.vi	Prezzo per la sostituzione degli ammortizzatori anteriori
2.8	Indumenti di lavoro
2.8.1	Gli indumenti da lavoro devono essere in linea con i requisiti Mazda.
2.8.1.i	Solo per i riparatori autorizzati Mazda: gli indumenti indossati dai tecnici addetti ai veicoli Mazda sono in linea con il programma indumenti da lavoro Mazda
2.8.1.ii	Ambiente multimarche: gli indumenti indossati dai tecnici e dagli accettatori sono neutri o devono esporre i loghi di tutti i marchi rappresentati.



STANDARD 3 STRUTTURE & ATTREZZATURE

3.1	Accesso agli impianti e Insegne
3.1.1	Conformità degli elementi di identificazione
3.1.1.i	Presenza di un'insegna Mazda Service installata
3.1.1.ii	L'insegna è pulita e mantenuta costantemente in buone condizioni
3.1.2	Orari di apertura
3.1.2.i	Gli orari di apertura sono esposti chiaramente ed in armonia con le pratiche competitive locali.
3.2	Equipaggiamento d'officina, strumenti ed informazioni tecniche
3.2.1	Adeguatezza alla struttura dell'equipaggiamento d'officina e dei sistemi di diagnosi
3.2.1.i	Un minimo di 2 ponti d'officina ed 1 postazione lavoro.
3.2.1.ii	Presenza di un numero di ponti almeno equivalente al numero dei tecnici per turno.
3.2.1.iii	Possibilità di accesso (secondo le indicazioni Mazda) ad un banco Assetto e Convergenza
3.2.1.iv	Presenza di attrezzatura per assemblaggio pneumatici (almeno con capacità in linea con la gamma prodotto Mazda).
3.2.1.v	Presenza dell'attrezzatura per equilibratura pneumatici.
3.2.1.vi	Presenza dello Strumento di Rettifica dischi freno
3.2.1.vii	Presenza dell'attrezzatura per il cambio olio freni.



3.2.1.viii	Stazione di riempimento e drenaggio olio conforme alla legislazione locale
3.2.1.ix	Presenza dell'attrezzatura per il cambio fluido clima.
3.2.2	Attrezzi d'officina ed Informazioni tecniche
3.2.2.i	Presenza di Attrezzatura speciale Mazda come richiesto dalla Casa madre.
3.2.2.ii	Presenza di almeno 1 Strumento Diagnostico Mazda
3.2.2.iii	Il Riparatore Autorizzato ha una libreria aggiornata di informazioni tecniche inclusi i manuali d'officina, gli schemi elettrici ed i manuali di carrozzeria.
3.2.2.iv	Dove previsto, le informazioni sono recuperate tramite Portale Mazda (es. MESI, EPC)
<i>STANDARD 4 RISORSE UMANE</i>	
4.1	Livelli del personale e competenze
4.1.1	Livelli di personale appropriati
4.1.1.i	Il Riparatore Autorizzato ha minimo 2 tecnici specializzati Mazda
4.1.1.ii	Il Riparatore Autorizzato ha almeno un accettatore Mazda ogni 4 tecnici
4.2	Sviluppo delle competenze e qualifiche del personale



4.2.1	Requisiti di formazione Mazda - Tutto lo staff del Riparatore Autorizzato deve essere qualificato e registrato secondo le linee guida del programma Master Mazda. Il lavoro di carrozzeria deve essere svolto secondo le linee guida del riparatore Mazda ed i manuali di officina.
4.2.1.i	Il numero e la ripartizione delle qualifiche dei tecnici è conforme con le linee guida del programma Master Mazda.
4.2.1.ii	Il numero dei giorni di training per l'officina è equivalente al numero di tecnici moltiplicato per 3. NMT (Corsi nuovi prodotti) e NTOM (Introduzione in Mazda) sono addizionali a tale numero.
4.2.1.iii	C'è almeno 1 accettatore che sia registrato al training Mazda Service
4.2.1.iv	Se il Riparatore Autorizzato ha un proprio specialista di carrozzeria, questa persona deve essere certificata almeno come livello 1 (Specialista di carrozzeria Mazda)
4.2.1.v	Se il riparatore si appoggia ad una carrozzeria esterna, almeno uno specialista di carrozzeria deve essere certificato come Specialista di carrozzeria Mazda o deve possedere una certificazione equivalente.
4.2.2	Il livello di Formazione deve essere Valutato
4.2.2.i	Le necessità formative del personale tecnico Mazda sono valutate annualmente
4.2.2.ii	Presenza di un piano di formazione documentato del personale tecnico
4.2.2.iii	Evidenza che il piano di formazione del personale tecnico è stato completato (es. certificazione).



***STANDARD 5
 BUSINESS PLANNING***

5.1	Dati del Business Management
5.1.1	Il Riparatore Autorizzato Mazda deve partecipare e presentare i dati in conformità con lo specifico sistema BM Mazda
5.1.1.i	Il Riparatore Autorizzato Mazda ha inviato i dati richiesti da Mazda almeno ogni trimestre, e secondo lo specifico formato negli ultimi dodici mesi.
5.1.1.ii	Il Riparatore Autorizzato Mazda ha inviato i bilanci dell'anno precedente entro i primi 6 mesi dell'anno in corso, in linea con la normativa locale vigente.

***STANDARD 6
 SISTEMI / IT***

6.1	Interfacce, utilizzo e sicurezza
6.1.1	Il Riparatore Autorizzato utilizza sistemi informativi dotati di interfaccia standard per i sistemi Mazda.
6.1.1.i	Il portale Mazda è accessibile da parte di tutto lo staff
6.1.1.ii	Il Riparatore Autorizzato può dimostrare l'utilizzo dei sistemi forniti da Mazda.
6.1.1.iii	L'amministratore del Riparatore Autorizzato stabilisce gli accessi ai sistemi Mazda e ne garantisce l'aggiornamento per tutto il suo staff.
6.1.1.iv	Tutto lo staff ha accesso ai sistemi per il Training on Line (CBT).

Mazda Motor Italia S.r.l.

Viale A. Marchetti, 105
00148 Roma
Tel.: +39 (06) 60 297 1
Fax: +39 (06) 60 200 125



6.1.2	Il Riparatore Autorizzato rispetta gli standard di sicurezza Mazda
6.1.2.i	Il Riparatore Autorizzato utilizza gli antivirus, aggiornabili on line, raccomandati / offerti da Mazda. Se non è possibile, l'antivirus utilizzato va aggiornato almeno una volta a settimana.
6.1.2.ii	Il Riparatore Autorizzato ha installati software e hardware tali da garantire quotidiani back up durante la notte.