

Seat Deutschland GmbH

# Überblick über die Leistungen bei Garantie, Gewährleistung und Kulanz

(Stand: März 2013, Quelle: Hersteller)

## **1. Welche Garantie- /Gewährleistungsregelungen und Kulanzregelungen bieten Sie Kunden für Ihre Fahrzeuge?**

Neben den gesetzlichen Gewährleistungsregelungen gilt für alle Fahrzeuge, die im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz von einem autorisierten Partner ausgeliefert wurden zusätzlich die SEAT Garantie (zwei Jahre Fehlerfreiheit ohne Kilometerbegrenzung, drei Jahre Garantie bei Lackmängeln, bis zu zwölf Jahren Garantie bei Durchrostung sowie bei Neuwagen 2 Jahre Mobilitätsservice).

Nach Ablauf der Gewährleistungs-/Garantiefrist prüft jeder SEAT Partner fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe und bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

## **2. Welche Baugruppen werden von den jeweiligen Regelungen erfasst, welche Leistungen werden bei einem Garantie-/Gewährleistungs- oder Kulanzfall ersetzt?**

Die Gewährleistung/Garantie gilt für das gesamte Fahrzeug. Natürlicher Verschleiß ist ausgenommen. Im Garantiefall entstehen dem Kunden für die Instandsetzung keine Kosten. SEAT erstattet dem Handel Kosten für Arbeitszeit (Produktivkräfte, inkl. erhöhter Stundensätze bei Lackierung), Material und in Einzelfällen auch Fremdleistungen, die in direktem Zusammenhang mit der Schadensreparatur stehen.

Nach Ablauf der Gewährleistungs-/Garantiefrist prüft jeder SEAT Partner fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe und bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

## **3. Gelten diese Regelungen für ganz Europa oder beziehen Sie sich nur auf in Deutschland verkaufte Fahrzeuge und welche Regelungen gelten für Garantie, Gewährleistung, Kulanz wenn Neufahrzeuge von deutschen Händlern im europäischen Ausland beschafft wurden (Reimporte)?**

Diese Regelungen gelten für alle Fahrzeuge, die im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz von einem autorisierten Partner ausgeliefert wurden. Für Querlieferungen gelten die gleichen Gewährleistungs-/Garantiebedingungen. Die Gewährleistung/Garantie beginnt mit der Auslieferung des Fahrzeuges durch den autorisierten SEAT Partner.

**4. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Garantie-/Gewährleistungs-Regelungen auch bei "Fremdwartung" voll umfänglich erhalten bleiben?**

Die Wartung oder Reparatur in einem freien Betrieb hat keinen Einfluss auf die Ansprüche auf SEAT Garantien (Voraussetzung: Durchführung der Arbeiten nach Herstellervorgabe). Ein Anspruch besteht allerdings nicht, wenn der Schaden in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass der Inspektions-Service/ Intervall Service nicht regelmäßig oder nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

**5. Wie müssen nicht zu Ihrem Servicenetz gehörende Betriebe ausgeführte Servicearbeiten konkret dokumentieren?**

Durchgeführte Servicearbeiten sind grundsätzlich im Serviceplan des Fahrzeuges zu dokumentieren.

**6. Genügen im Garantiefall für die Anforderung "Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt", Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft oder verlangen Sie zusätzliche Dokumente?**

Grundsätzlich genügen die ordnungsgemäßen Eintragungen und Stempel eines qualifizierten Betriebes des Kraftfahrzeughandwerkes im Serviceplan. SEAT behält sich jedoch vor, die Rechnung an den Kunden zu prüfen. Die Rechnung an den Kunden muss sämtliche Arbeitsvorgänge und verwendete Materialien detailliert aufschlüsseln.

**7. Ist zusätzlich zu den Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe auch die Ausführung so genannter Feld- oder Serviceaktionen des Herstellers Voraussetzung für den Erhalt eines Garantieanspruchs?**

Grundsätzlich nicht, es sei denn, dass der angezeigte Mangel in ursächlichem Zusammenhang mit der nicht durchgeführten Aktion steht.

**8. Wenn ja, wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen (z.B. Softwareupdates oder veränderte Wechselintervalle von Zahnriemen) haben?**

Alle diesbezüglichen Reparatur- und Wartungsinformationen stehen, wie schon in der Vergangenheit auch, allen interessierten unabhängigen Marktbeteiligten wie z.B. freien Werkstätten über unser Online Portal "erWin" zur Verfügung.

**9. Müssen die eigentlichen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten grundsätzlich von einem zu Ihrem Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden?**

Gewährleistungs-/Garantiarbeiten können nur mit dem Hersteller abgerechnet werden, wenn diese durch eine autorisierte Werkstatt durchgeführt wurden.

**10. Schließen Sie Kunden, die ihr Fahrzeug während der Garantie-/Gewährleistungszeit fremd warten ließen, grundsätzlich von Kulanzregelungen aus?**

Eine ordnungsgemäß nach Herstellervorgabe durchgeführte Fremdwartung hat keinen Einfluss auf eine freiwillige Kulanzentscheidung. Der SEAT Partner prüft fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe und bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

**11. Über welchen Weg können Kunden Garantie- und Gewährleistungsbegehren oder Kulanzansprüche geltend machen?**

Gewährleistungs-/Garantieansprüche können ausschließlich bei allen autorisierten SEAT Partnern geltend gemacht werden.

**12. Wo können sich Freie Werkstätten über die aktuellen Herstellervorgaben für Wartungsarbeiten, sowie bereits durchgeführte Wartungen, Reparaturen, Service- und Rückrufaktionen informieren?**

SEAT stellt über das System "erWin" allen interessierten unabhängigen Marktteilnehmern Reparatur- und Wartungsinformationen zur Verfügung, die für die Wartung und Instandsetzung erforderlich sind.

**13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?**

Die jeweils gültigen und aktuellen Preise sind dem System zu entnehmen.

**14. Sind bei Neuwagenkunden, die Servicepakete hinzu bestellt haben (sog. "All-inclusive-Pakete", "Service-Flatrates"), Gewährleistungs- und Garantieansprüche von Wartungen im Vertragsnetz abhängig?**

Die Wartung in einer freien Werkstatt hat grundsätzlich keinen Einfluss auf Ansprüche aus solchen Servicepaketen, sofern alle Arbeiten ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben durchgeführt wurden.