

Mitsubishi Motors 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?

Alle Neuwagen von Mitsubishi verfügen standardmäßig neben der gesetzlichen Sachmängelhaftung über eine europaweite Fahrzeuggarantie des Herstellers von drei Jahren oder bis 100.000 km je nach dem was zuerst eintritt und zwölf Jahre Garantie gegen Durchrostung.

Zusätzlich beträgt die Garantie auf Elektrofahrzeugkomponenten beim i-MiEV fünf Jahre oder bis 100.000 km zu den vorstehenden Bedingungen in den ersten 24 Monaten ohne Kilometerbegrenzung, in den nächsten 36 Monaten ist die Garantie auf eine Kilometerlaufleistung auf 100.000 km begrenzt, je nachdem was zuerst eintritt. Die Garantie gegen Durchrosten der Karosserie beträgt beim i-MiEV acht Jahre.

Kulanzregelungen werden im Einzelfall individuell entschieden.

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

Garantie: Erstattet werden Lohn- und Materialkosten; Kulanz: Kosterstattung abhängig vom Einzelfall.

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)?

Die Herstellergarantie gilt für den europäischen Raum, die Regularien sind gleich. Kulanzentscheidungen sind hiervon ausgenommen.

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

Wartung muss nach Herstellervorgaben sach- und fachgerecht durchgeführt und Fremdarbeit darf nicht die Ursache für einen Schaden sein.

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

Als Beleg dient der Wartungsplan, der die nach Herstellervorgaben sach- und fachgerechte Wartung dokumentiert und die Kundenrechnung.

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

Neben der Anforderung "Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe durchgeführt" und Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft werden die Werkstattrechnung, sowie der abgearbeitete und vollständig ausgefüllte Wartungsplan angefordert.

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

Nein.

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

Garantie-/Gewährleistungsarbeiten können nur über einen Mitsubishi-Vertragspartner ausgeführt und abgerechnet werden.

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

Jeder Schadenfall wird individuell entschieden, dabei ist mitentscheidend, ob und wann vorgeschriebene Intervalle durchgeführt und nach Herstellervorgabe gearbeitet wurde. Die anstehende Reparatur muss durch einen autorisierten Mitsubishi-Servicepartner durchgeführt werden.

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

Können nur über einen Mitsubishi-Vertragspartner geltend gemacht werden.

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

www.mitsubishitechinfo.eu

12. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Verantwortlich ist die Europazentrale Mitsubishi-Motors Europe.

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

Wir bieten z.Zt keine Servicepakete an.

© asp, April 2013