

Škoda Auto 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?**

ŠKODA Kunden erhalten zwei Jahre Garantie ohne Kilometerbegrenzung am Fahrzeug. Garantieansprüche kann der Kunde bei jedem ŠKODA Partner im Europäischen Wirtschaftsraum und der Schweiz geltend machen.

Darüber hinaus gibt es drei Jahre Garantie für Lackmängel, bis zu zwölf Jahren bei Durchrostung ab Fahrzeugauslieferung an den Endkunden sowie eine Mobilitätsgarantie bei Neuwagen, die sich mit der Durchführung von Service-arbeiten beim autorisierten ŠKODA Servicepartner jeweils bis zum nächsten Serviceereignis verlängert.

Nach Ablauf der Garantiefrist prüft jeder ŠKODA Partner fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe im Falle 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 Garantie gilt für das gesamte Fahrzeug. Zudem gilt die zweijährige Garantie für alle ŠKODA Original Teile und für ŠKODA Original Zubehör. Dem Kunden entstehen keine Kosten. Die Gewährleistung für Werkstattarbeiten beträgt bei ŠKODA Partnern grundsätzlich zwei Jahre.

Kulanz: Nach Ablauf der Garantiefrist prüft jeder ŠKODA Partner fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe 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.

**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 ŠKODA 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.

**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 das System "erWin" zur Verfügung.

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

Garantiearbeiten 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?**

Fahrzeuge mit nach Herstellervorgabe durchgeführten Fremdwartungen sind nicht generell von der Kulanz ausgeschlossen. Der ŠKODA Partner prüft fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

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

Garantieansprüche und Kulanzanfragen können ausschließlich bei allen autorisierten ŠKODA 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?**

Alle diesbezüglichen Reparatur- und Wartungsinformationen stehen, wie schon in der Vergangenheit auch, allen interessierten unabhängigen Marktbeteiligten wie z.B. freien Werkstätten über das System "erWin" zur Verfügung. Dieses System ist über das Internet auf der Website [www.skoda-auto.de](http://www.skoda-auto.de) erreichbar. Die Registrierung für das System erWin erfolgt auf der genannten Internetseite.

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

Die Preismodelle beziehen sich auf die Nutzungsdauer (siehe [www.skoda-auto.de](http://www.skoda-auto.de) / Service / erWin)

Sie erhalten Zugang zu diesen Informationen:

- Fahrzeugdaten (über VIN-Suche)
- Reparaturanleitungen
- Stromlaufpläne
- Wartungsdokumentation
- Schulungsliteratur

Der Zugang zu diesen Informationen ist kostenpflichtig und ist für feste Zeiträume (Flatrates) buchbar. Während der Laufzeit Ihres Zugangs können Sie alle Dokumente und Informationen einsehen und sofern möglich auch ausdrucken. Der Zugriff erfolgt immer mit Ihrem Browser über das Internet. pro Zugang kann nur ein Computer gleichzeitig das System nutzen.

- Laufzeit
- 1 Stunde inkl. Druckrecht (5,00 €)
  - 1 Tag inkl. Druckrecht (20,00 €)
  - 7 Tage inkl. Druckrecht (60,00 €)
  - 30 Tage inkl. Druckrecht (210,00 €)
  - 365 Tage inkl. Druckrecht (1.945,00 €)

[Zugang in den Warenkorb legen >](#)

[Nein, zurück zur Auswahl >](#)

\* Bestellsumme netto (MwSt gemäß den gesetzlichen Bedingungen)

**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.

© asp, April 2013