

Subaru 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?

- 5 Jahre bis max. 160.000 km Vollgarantie für alle Neufahrzeuge seit dem 07.01.2013
- 5 Jahre bis max. 160.000 km Jahre vollumfänglicher Mobilitätsschutzbrief seit dem 07.01.2013
- 3 Jahre Lackgarantie gegen Oberflächenkorrosion
- 12 Jahre Garantie gegen Durchrostungen

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

Alle Baugruppen und Teile, ausgenommen der Verschleißteile. 100% kostenlose Reparatur beim Subaru Servicepartner, wenn ein tatsächlicher Garantieschaden vorliegt.

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)?

- Werksgarantie = 3 Jahre bis max. 100.000 km für Fahrzeuge aus dem europäischen Ausland.
- Nur von Subaru Deutschland GmbH gelieferte und in Deutschland an Endabnehmer verkaufte FHZ haben seit 07.01.2013 die 5-Jahres-Vollgarantie bis max. 160.000 km.
- Garantiegültigkeit ist europaweit, d.h. die Garantie, die ein Kunde mit seinem Fahrzeug aus dem jeweiligen Land erwirbt, gilt europaweit.
- Kulanzleistungen an ausländischen Fahrzeugen sind ausgeschlossen.

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

Wartung nach Herstellervorgaben.

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

Wartungsprotokoll und Nachweis der notwendigen Spezialwerkzeuge (SUBARU Tester), wenn der Einsatz bei der Wartung notwendig ist (z.B. bei 30.000 km und 60.000km Wartung) sowie Nachweise der verwendete Ölspezifikation.

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

Nein, siehe Nr.5.

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

Ja, wenn der Garantieschaden im Kausalzusammenhang damit 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?

Zugriff auf Datenbank jederzeit möglich.

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

Garantiearbeiten können nur von/bei Subaru-Vertragspartnern durchgeführt werden.

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

Nur wenn der Schaden im Kausalzusammenhang damit stehen könnte. Aufgrund der langen Garantiezeit ist Kulanz aber eher die Ausnahme und immer eine Einzelfallbetrachtung. Über die Voraussetzungen können deshalb keine pauschalen Angaben gemacht werden.

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

Über einen Subaru-Servicepartner vor Ort.

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

www.subaru-repairinfo.com

Hier kann sich jeder registrieren und bekommt alle technischen Infos von Fahrzeugen ab Euro5-Klassifikation.

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Individuell nach Wunsch entweder stündlicher Zugang, wöchentlicher Zugang, jährlicher Zugang. Genaue Preismodelle werden nach Login auf dem Zugang zur Auswahl vorgegeben, da dieser Service vom Hersteller in Japan angeboten wird.

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

Solche Servicepakete gibt es bei Subaru Deutschland derzeit nicht.