

Suzuki International Europe 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?

Suzuki gewährt eine dreijährige freiwillige Fahrzeuggarantie mit einer Laufleistung von max. 100.000 km sowie eine Garantie gegen Durchrostung. Die Garantie gegen Durchrostung beträgt bei allen aktuellen Modellen 12 Jahre (ausgenommen Jimny: 6 Jahre). Genaue Regelungen (z.B. im Hinblick auf die von der Garantie abgedeckten Teile etc.) sind dem Suzuki Garantie- und Service-Scheckheft zu entnehmen, das jedem Fahrzeug beiliegt. In der freiwilligen Fahrzeuggarantie ist eine Mobilitätsgarantie enthalten, deren Inhalt ebenfalls im Suzuki-Garantie- und Service-Scheckheft geregelt ist.

Über Kulanz wird im Einzelfall entschieden.

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

Sofern es sich nicht um normalen Verschleiß handelt, ersetzt Suzuki bei Material- oder Herstellungsfehlern den Lohn- und Materialaufwand nach unseren Garantiebestimmungen. Weitere Details sind im Suzuki Garantie- und Servicescheckheft aufgeführt. Über Kulanz wird im Einzelfall entschieden.

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 freiwillige Fahrzeuggarantie gilt für alle von Suzuki nach Deutschland importierten Fahrzeuge und kann EU-weit in Anspruch genommen werden. Für von deutschen Händlern im Ausland beschaffte Suzuki-Fahrzeuge gelten die Garantiebestimmungen des jeweiligen nationalen Suzuki-Importeurs, die inhaltlich den Garantiebestimmungen von Suzuki entsprechen und die von Suzuki beachtet werden.

Über Kulanz wird im Einzelfall entschieden.

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

Die Fremdwartung muss entsprechend dem gültigen Suzuki-Wartungsplan durchgeführt werden und auf Verlangen nachweisbar sein.

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

Wie bei Suzuki-Servicepartnern müssen das Suzuki Garantie- und Service-Scheckheft sowie der jeweilige Suzuki-Wartungsplan ordnungsgemäß ausgefüllt werden.

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

Wie von Suzuki-Servicepartnern verlangt Suzuki von den Werkstätten neben dem ausgefüllten Suzuki Garantie- und Service-Scheckheft (Stempel und Unterschrift) eine ordnungsgemäße Werkstattrechnung sowie den ordnungsgemäß ausgefüllten Suzuki-Wartungsplan.

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?

Nur Suzuki-Servicepartner dürfen Garantiewerke durchführen und gegenüber Suzuki abrechnen.

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

Wartungen müssen nach dem jeweiligen Suzuki-Wartungsplan durchgeführt werden. Über Kulanz wird im Einzelfall entschieden.

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

Kunden können ausschließlich über den Suzuki Vertragshändler ihrer Wahl Ansprüche geltend machen.

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

Nähere Infos finden Sie bitte auf unserem Serviceportal: <http://serviceportal.suzuki.eu/suzuki>

An dieser Stelle können Sie sich registrieren:

<http://serviceportal.suzuki.de/suzuki/viewRegistration.do>

12. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Informationen bezüglich Kosten finden Sie unter <http://serviceportal.suzuki.de/suzuki/viewFees.do>

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

All-inclusive-Pakete bzw. Service-Flatrates bietet Suzuki nicht an.