

Mazda 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?

Neuwagengarantie: 3 Jahre oder 100.000 km, je nachdem, was zuerst eintritt.

Lackgarantie und Garantie gegen Oberflächenkorrosion: 3 Jahre ohne Kilometerbegrenzung

Garantie gegen Durchrostung: 12 Jahre ohne Kilometerbegrenzung

Kulanzregelungen sind generell Einzelfallentscheidungen.

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

Es gibt keine Einschränkungen bei den Baugruppen. Die Garantie beinhaltet die Kosten für Material, Lohn zu 100% sowie evtl. Fremdrechnungen – Lackierung, etc., (ausgenommen Verschleißteile). Bei Kulanzfällen hängt die Kostenerstattung vom Einzelfall ab.

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 oben genannten Garantiebedingungen gelten einheitlich innerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes und der Schweiz.

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

Voraussetzung für die Mazda Neuwagengarantie ist, dass das Fahrzeug nach den Vorschriften der Mazda Betriebsanleitung durch einen Fachbetrieb nach den Vorgaben des Herstellers gewartet worden ist.

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

Ausgeführte Wartungsarbeiten müssen im Digitalen Servicenachweis (DSN) für das Fahrzeug entsprechend dokumentiert werden. Dem Kunden sind zudem die Karosserie-Prüfberichte auszuhändigen.

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

Ausgeführte Wartungsarbeiten müssen im Digitalen Servicenachweis (DSN) für das Fahrzeug entsprechend dokumentiert werden.

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

Wir empfehlen unseren Kunden, die Durchführung der Wartungsarbeiten bei einem Vertragshändler/Servicepartner, weil so die optimale Versorgung des Fahrzeugs sichergestellt ist.

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?

Die freien Werkstätten erhalten nach erfolgter Registrierung im Mazda Portal einen umfassenden Zugang zu unseren Technischen Informationen.

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

Garantiarbeiten müssen grundsätzlich durch einen angeschlossenen Mazda Vertragshändler/Service Partner durchgeführt werden. Markenfremde Betriebe sind von diesen Arbeiten ausgeschlossen. Gewährleistungsarbeiten sind grundsätzlich vom Verkäufer des Fahrzeuges auszuführen.

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

Bei Kulanzfällen hängt die Kostenerstattung vom Einzelfall ab.

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

Grundsätzlich sollte der betreuende Mazda Händler die erste Anlaufstelle für eine Garantie- und oder Kulanzanfrage sein.

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

Die freien Werkstätten erhalten nach erfolgter Registrierung im Mazda Portal einen umfassenden Zugang zu unseren Technischen Informationen.

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

- 1 Stunde €5.00
- 2 Stunden €10.00
- 3 Stunden €15.00
- 1 Tag €30.00
- 2 Tage €58.00
- 1 Woche €138.00
- 1 Monat €276.00
- 1 Jahr €1660.00

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

Mazda Deutschland bietet aktuell keine Service-Flatrate an.