

Volvo Car Germany 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?**

Es gilt die gesetzliche Sachmangelhaftung, die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre.

### Fahrzeug-Garantie/Garantieumfang:

Falls irgendein Teil des Fahrzeugs aufgrund von Herstellungsfehlern repariert oder ausgetauscht werden muss, übernimmt jeder Volvo-Vertragshändler und jede Volvo-Vertragswerkstatt kostenlos die Reparatur bzw. den Austausch, auch wenn das Fahrzeug während der Garantiedauer den Besitzer gewechselt hat.

### Garantiedauer:

Die Fahrzeug-Garantie beginnt mit dem Datum der Auslieferung des fabrikneuen Fahrzeugs an den ersten Einzelkunden und läuft zwei Jahre (C30 Electric: 3 Jahre) bei unbegrenzter Fahrleistung. Die Garantiedauer von Vorführwagen bei Händlern beginnt mit dem Datum der Inbetriebnahme (nicht dem Datum des Verkaufs an Endkunden). Falls ein Teil während der Garantie ausgetauscht wird, verlängert sich die Garantiezeit für das ausgetauschte Teil nicht.

Die Lackgarantie beginnt zum selben Zeitpunkt wie die Fahrzeuggarantie. Beide Garantien haben dieselbe Laufzeit.

Die Korrosionsschutz-Garantie beginnt zum gleichen Datum wie die Fahrzeug-Garantie und hat eine Laufzeit von 12 Jahren (Ausnahme XC90: 8 Jahre)

Kulanz wird immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc.

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

Die Fahrzeug-Garantie erstreckt sich nicht auf Teile, die bei normalen Service- und Wartungsarbeiten eingestellt oder ausgetauscht werden müssen (sofern dies nicht aufgrund eines Herstellungsfehlers notwendig ist).

Volvo übernimmt keine Verantwortung für Reparaturen oder Austauscharbeiten, die direkt aufgrund einer der folgenden Umstände erforderlich sind:

- Normaler Verschleiß
- Das Fahrzeug wurde nicht entsprechend dem Serviceprogramm und den Wartungsanweisungen von Volvo gewartet
- Es wurden andere als von Volvo vorgeschriebene (oder qualitativ gleichwertige) Teile bzw. Flüssigkeiten verwendet
- Durch Nachlässigkeit, Unachtsamkeit oder falsche Verwendung verursachte Schäden
- Unzulässige (nicht den Volvo-Spezifikationen entsprechende) Abänderungen am Fahrzeug oder seinen Teilen
- Beliebige Veränderungen am Fahrzeug oder Fahrzeugteilen, einschließlich – jedoch nicht ausschließlich – Motor-Tuning, die nicht vom Fahrzeughersteller zugelassen sind
- Das Mischen von verschiedenen Kraftstofftypen oder die Verwendung von nicht empfohlenem Kraftstoff ist nicht erlaubt; dies gilt für alle Motoren. (Gilt nicht für sogenannte Flexifuel-Fahrzeuge, die für den Betrieb mit einer Benzin-/Ethanol-Mischung (E85) angepasst sind.)

Lackgarantie/Garantieumfang:

Die Garantie umfasst Fehler und Abweichungen des Karosserielacks, die auf Material oder Herstellungsfehler zurückzuführen sind. Die notwendigen Reparaturen werden kostenlos von jedem Volvo-Vertragshändler und jeder Volvo-Vertragswerkstatt übernommen, auch wenn das Fahrzeug während der Garantiedauer den Besitzer gewechselt hat.

Korrosionsschutz-Garantie/Garantieumfang:

Falls an Teilen der Karosserie Durchrostungsschäden auftreten, übernimmt jeder Volvo-Händler und jede Volvo-Vertragswerkstatt kostenlos die Reparatur bzw. den Austausch des oder der betroffenen Bleche, auch wenn das Fahrzeug während der Garantiedauer den Besitzer gewechselt hat. Unter Durchrostung ist ein Loch zu verstehen, das die Karosserie durchdringt und durch Korrosion von der Innen- und Unterseite aufgrund von Material- oder Herstellungsfehlern verursacht ist. Die Volvo-Korrosionsschutz-Garantie ist international abgefasst, doch können Abweichungen in einzelnen Ländern vorkommen.

Ausnahmen:

Volvo übernimmt keine Verantwortung für Reparaturen oder Austauscharbeiten, die direkt aufgrund einer der folgenden Umstände erforderlich sind:

- Lack und Karosserie wurden nicht durch regelmäßige Reinigung nach den Wartungsanweisungen von Volvo gepflegt.
- Umstände, die sich dem Einfluss Volvos entziehen, zum Beispiel Umweltfaktoren wie – Emissionen – saurer Regen, Stürme sowie Schäden durch Steinschlag, Kratzer und Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel.
- Reparaturen nach Unfällen unter Verwendung von Werkstoffen und Methoden, die nicht von Volvo anerkannt worden sind.
- Änderungen am Fahrzeug, die von den Volvo-Originalspezifikationen abweichen.

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 Garantie gilt in folgenden Ländern: Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Indien, Irland, Island, Italien, Kanada, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Mexiko, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Puerto Rico, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn, USA, Weißrussland und Zypern.

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

Alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten sind zeitgerecht durchzuführen unter Verwendung von Materialien, die den Volvo Spezifikationen entsprechen.

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

Servicearbeiten werden im Serviceheft, mittels des Wartungsplans und der Rechnung dokumentiert.

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

Siehe vorhergehende Antwort.

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

Der Aufforderung zur Durchführung einer Technischen Aktion muss nachgekommen werden, da ansonsten Schäden bzw. mögliche Folgeschäden, welche in kausalem Zusammenhang zur Technischen Aktion stehen, nicht über die Fahrzeuggarantie abgedeckt sind.

***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?***

Für freie Werkstätten und Sachverständige werden alle relevanten Informationen auf einem Internetportal zur Verfügung gestellt.

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

Reparatur- und Austauscharbeiten, für deren kostenlose Erbringung ein Anspruch aus der Volvo-Garantie besteht, dürfen nur bei autorisierten Volvo Händlern/autorisierten Volvo Werkstätten unter Verwendung von Volvo Originalteilen durchgeführt werden. Geschieht dies nicht, kann dies eventuellen zukünftigen Garantieansprüche, die betreffenden Reparaturbereiche oder Austauschteile betreffend, entgegenstehen.

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

Die Gewährung von Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung und wird individuell betrachtet.

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

Garantie-, Sachmangelhaftungsbegehren und Kulanzwünsche können beim Volvo Vertragshändler bzw. bei jeder Volvo Vertragswerkstatt geltend gemacht werden.

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

[http://www.volvocars.com/de/top/about/garage\\_infos/pages/default.aspx](http://www.volvocars.com/de/top/about/garage_infos/pages/default.aspx)

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

Siehe Internetseite.

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

K.A.