

Renault Deutschland AG

# 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?**

### Garantie

RENAULT:

Für Espace, Laguna und Koleos: europaweite Neuwagen­garantie 3 Jahre (bis 150.000 Km - diese Einschränkung der Laufleistung gilt nur für das dritte Jahr).

Alle anderen Modelle; europaweite Neuwagen­garantie 2 Jahre (keine Einschränkung der Laufleistung)

Die Neuwagen­garantie beinhaltet grundsätzlich auch eine Mobilitätsgarantie nach Garantiebedingungen.

Für alle Modelle 12 Jahre Garantie gegen Durchrostung, 3 Jahre Lack-Garantie, Ersatzteilgarantie auf Originalersatz-/Austauschteile 1 Jahr (auf Batterien 3 Jahre);

DACIA:

3 Jahre od. 100.000 km NW-Garantie, 6 Jahre Garantie gegen Durchrostung, 2 Jahre Lack-Garantie

### Kulanz

Unseren Partnern stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, eine Kulanzleistung für einen Kunden direkt vor Ort oder nach Rücksprache mit dem Hersteller zu entscheiden. Die Höhe der jeweiligen Beteiligung richtet sich nach verschiedenen Kriterien wie Alter und Laufleistung des Fahrzeuges.

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

In der Neuwagen­garantie grundsätzlich alle Baugruppen zu 100% Lohn und Teile; Verschleißteile können je nach Fahrzeugalter und Laufleistung ausgeschlossen sein. Verbindlich sind die im Garantiesystem hinterlegten Grenzen. Kulanz kann generell alle Baugruppen betreffen. Sie wird stets auf die Gesamtkosten des Vorgangs (Lohn- und Teilekosten) angewandt.

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)?***

Garantie-Regelungen gelten für ganz Europa. Bei Reimporten gelten die länderspezifischen Besonderheiten. Bei Kulanz handelt es sich immer um eine Einzelfallentscheidung.

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

Die Wartungen müssen nach den Herstellervorgaben (bezüglich Wartungsumfang und –intervallen) und von einem autorisierten Fachbetrieb (Meisterbetrieb) durchgeführt werden.

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

Dokumentation im Wartungsplan + Wartungsrechnung + vollständiges Ausfüllen des Wartungshefts.

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 oben.

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

Voraussetzung ist die Einhaltung der Wartungsprogramme, diese können auch teilw. Serviceinspektionen und Durchsichten enthalten.

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?***

Der Wartungsumfang und die Intervalle können dem sog. „Fahrzeugspezifischen Datenblatt“, das für jedes Fahrzeug individuell, d. h. auf die Fahrzeug.-Ident.-Nr. bezogen, mitgegeben wird, entnommen werden.

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

Garantie-/Gewährleistungsarbeiten dürfen nur vom eigenen Servicenetz durchgeführt werden.

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

Alle Aspekte eines Kulanzanliegens werden von uns geprüft und fließen in die Entscheidung ein.

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

Garantie- und Gewährleistungsbegehren grundsätzlich nur über das Servicenetz.

Kulanz: Der reparierende Renault Partner vor Ort ist erster Ansprechpartner des Kunden. Sollte ein Kunde mit dessen Entscheidung nicht einverstanden sein, steht ihm die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme mit der Kundenbetreuung offen.

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

Freie Werkstätten können sich über die aktuellen Herstellervorgaben für Wartungsarbeiten etc. in Infotech informieren. Infotech ist ein Online-Portal und der Zugang ist über ein Abonnement zu bekommen. Kontakt E-Mail: technische-doku.deutschland@renault.de

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

Die Preismodelle gestalten sich folgendermaßen:

- Einmalige Download nach Datenvolumen
- Monatliches bzw. jährliches Abonnement

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

Das Relax-Angebot von Renault sowie auch Relax pro-Angebote enthalten u.a. einen Wartungsvertrag. Durch diesen Wartungsvertrag können die Kunden alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten im Renault Netz durchführen lassen und müssen dafür nur ihre Service-Karte vorlegen. Die Kunden zahlen beim Kauf des Paketes für die Durchführung der Wartungsarbeiten im Netz, deswegen gibt es keinen Grund, dass die Wartungsarbeiten außerhalb des Netzes durchgeführt werden.