

Citroën 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?

Wir bieten für unsere Kunden 2 Jahre Neuwagengarantie ohne Kilometerbegrenzung an. Für Elektr.- und Hybridfahrzeuge gelten hiervon abweichend längere Garantiezeiten auf Bauteile des Antriebsstrangs:

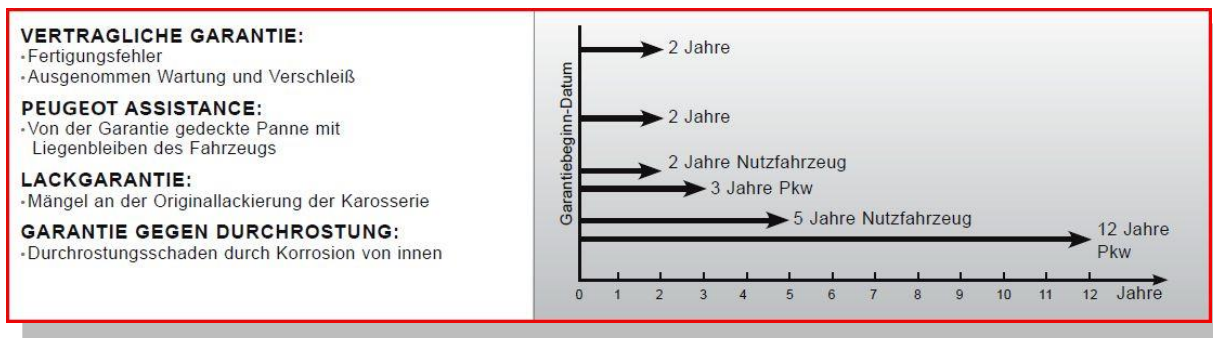
- Beim C-Zero gilt die Garantie 5 Jahre oder 50.000 km, je nachdem, was zuerst eintritt. (unter Garantie gegen Durchrostung 7 Jahre)
- Beim Berlingo Venturi 3 Jahre oder 30.000 km, je nachdem, was zuerst eintritt. (unter Garantie gegen Durchrostung 5 Jahre, da Umbau auf Nutzfahrzeug)
- Bei Hybridfahrzeugen 5 Jahre oder 100.000 km, je nachdem, was zuerst eintritt.

Weiterhin bieten wir 3 Jahre Lackgarantie und 12 Jahre Durchrostungsgarantie bei PKWs an. Bei Nutzfahrzeugen beläuft sich die Lackgarantie auf 2 Jahre und die Durchrostungsgarantie auf 5 Jahre.

Der Citroën Assistance bietet während der Neuwagen-Garantie eine gewährte Pannenhilfe (bei einem Liegenbleiben des Fahrzeugs infolge eines Defekts, der von der Neuwagen-Garantie abgedeckt ist) an, welche nach der zweijährigen Neuwagen-Garantie durch regelmäßige Wartungen beim Citroën Service-Partner durch die Langzeitmobilität verlängert werden kann.

Voraussetzung ist eine im Wartungsheft dokumentierte Vereinbarung mit dem Service Partner. Für die Kulanz gelten individuelle Lösungen, abhängig vom Schadensbild, der Kilometerlaufleistung, dem Alter des Fahrzeugs und der Fahrzeughistorie. Zusätzlich besteht für den Kunden die Möglichkeit für beide Marken eine Anschlussgarantie mit einer Gültigkeit bis zu 5 Jahren ab Erstausslieferung und bis zu 200.000 Kilometern abzuschließen.

Auszug aus dem Wartungsheft:



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

Zusätzlich zur gesetzlichen Sachmängelhaftung des Verkäufers gewährt Citroën auf Neufahrzeuge gegen alle Fertigungsfehler eine zweijährige Garantieleistung ohne Kilometerbegrenzung mit einer 100%en Übernahme von Material- und Lohnkosten. Etwaige Ausschlüsse können dem Wartungsheft des Kunden entnommen werden.

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 Neuwagengarantie gilt neben den in der Europäischen Union zugelassenen Fahrzeugen auch für Fahrzeuge, die in Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Gibraltar, Island, Kosovo, Kroatien, Liechtenstein, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Norwegen, San Marino, Schweiz, Serbien und Vatikanstadt zugelassen sind. Sogenannte Reimporte profitieren auch von den zuvor aufgeführten Leistungen.

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

Kunden müssen das auf dem neuesten Stand befindliche "Serviceheft" vorlegen, das insbesondere das von dem Händler, der das Fahrzeug verkauft hat, ordnungsgemäß ausgefüllte Garantiezertifikat enthält. Sie müssen die Wartung und die Kontrollen gemäß den Vorschriften von Automobiles Citroën durchführen lassen und den Nachweis dafür erbringen können (Wartungsnachweise, Rechnungen...).

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

Aus der Kundenrechnung muss eindeutig hervorgehen, dass die Wartung und die Kontrollen gemäß den Vorschriften von Automobiles Citroën durchgeführt wurden und es muss ein Wartungsplan vorliegen, der die Arbeiten 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?

Die Dokumentation ist mit abgestempeltem Wartungsheft in Verbindung mit den Kundenrechnungen und dem vom Reparaturbetrieb genutzten Wartungsplan ausreichend.

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

Zur Aufrechterhaltung des Garantieanspruches ist u.a. der Aufforderung der autorisierten Vertragswerkstatt zur sofortigen Instandsetzung eines Fahrzeugs Folge zu leisten. Dies betrifft auch die Umsetzung etwaiger Überprüfungsaktionen.

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 nicht zum Citroën Servicenetz gehörenden Betriebe haben die Möglichkeit über Service OI technische Informationen zum Fahrzeug zu erhalten.

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

Eine Abrechnung von Garantiearbeiten außerhalb des autorisierten Vertragswerkstätten-Netzes ist nicht möglich.

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

Ein Ausschluss findet nur in den Fällen statt, in denen ein Fahrzeug nicht nach Herstellervorgabe gewartet wurde.

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

Garantie- und Kulanzbegehren können bei jedem autorisierten Mitglied der Citroën Vertragswerkstätten-Netzes angezeigt werden.

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

Die nicht zum Citroën Servicenetz gehörenden Betriebe haben die Möglichkeit über Service Box Public technische Informationen zum Fahrzeug zu erhalten: <http://service.citroen.com>

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Kostenlos:

Ersatzteile: Citroën-Ersatzteilekatalog ab Fahrzeugen von 1998 bis jetzt;

Zubehör: Produkte für Fachkräfte, Katalog mit Produktempfehlungen zur Reparatur von Citroën-Fahrzeugen;

Bedienungsanleitungen der Fahrzeuge (Borrdokumente) ab Xsara Picasso

Kostenpflichtig:

Fakturierwerte und Methoden, Schaltplan und Dokumentation Diagnosestation:

- Stundenabo: 5,20 € exklusive Steuern
- Tagesabo: (24Std.): 23 € exklusive Steuern
- Wochenabo: (7 Tage): 99 € exklusive Steuern
- Monatsabo: (30 Tage): 319 € exklusive Steuern
- Jahresabo: (365 Tage): 2395 € exklusive Steuern

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

Die von Citroën angebotenen Serviceverträge im oben genannten Sinne die Durchführung von Wartungen bei autorisierten Citroën Vertragswerkstätten. Insofern dürfte sich die vorgenannte Frage nicht stellen.