

Ford Werke 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?

Garantie: Zwei Jahre Ford Neuwagengarantie/Sachmängelhaftung bei Material- oder Herstellungsfehler. Garantie gegen Durchrostung zwischen 6 und 12 Jahren - modellabhängig.

Kulanzregelungen, abhängig von Laufzeit und Laufleistung, bei Material- und Herstellungsfehler.

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

Neuwagengarantie: Alle Baugruppen. Kostenbeteiligung 100% Lohn und Teile

Kulanz: Alle Baugruppen, außer Verschleißteile, Flüssigkeiten, Lack, Karosserie und Zubehör. Kostenbeteiligung an Reparatur ist laufzeit- und – leistungsabhängig.

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)?

Ford-Garantien gelten europaweit, unabhängig, wo das Fahrzeug in Europa verkauft wurde. Die deutschen Kulanzregelungen werden für alle in Deutschland verkauften Fahrzeuge angewendet, unabhängig davon ob die Fahrzeuge zuvor von deutschen Händlern im europäischen Ausland von autorisierten Ford Händlern bezogen wurden.

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

Garantieansprüche sind nur dann ausgeschlossen, wenn und soweit eine Fremdwartung für den eingetretenen Schaden ursächlich geworden ist. Durch das Abstempeln des Servicehefts muss die ordnungsgemäße Durchführung des Services bestätigt sein.

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

Servicearbeiten werden im Serviceheft und mittels des Wartungsplans 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?

Elektronische Speicherung mittels "Digitalem Service Nachweis" (modellabhängig).

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

Ja.

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?

ETIS für freie Werkstätten.

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

Die Ford Neuwagengarantie wird durch die Ford Vertragspartner umgesetzt. Die Vergütung von Garantiereparaturen kann grundsätzlich nur von einem autorisierten Ford Service Betrieb bei der Ford-Werke GmbH eingereicht werden, da nur dieser an unser elektronisches System angeschlossen ist.

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

Nein. Dies ist fallindividuell zu beurteilen.

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

Die Kontaktaufnahme kann telefonisch unter 0221 / 903 3333 oder schriftlich unter: Ford Werke GmbH, Kundenzentrum, Postfach 710265, 50769 Köln erfolgen.

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

Freie Werkstätten erhalten alle erforderlichen Informationen über <http://www.etis.ford.com>

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Der Zugriff auf alle technischen Informationen ist für die ausgewählten Informationspakete zeitlich begrenzt auf 1 Stunde, 1 Tag bzw. 1 Monat. Alternativ kann ein Jahresabonnement käuflich erworben werden. Unter dem Menüpunkt "In Rechnung stellen" ist die Preisliste sichtbar.

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

Ja.