

Honda Deutschland

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?

- drei Jahre (oder bis zu 100.000 km) europaweite Fahrzeug-Garantie des Herstellers
- drei Jahre Lackgarantie
- fünf Jahre Korrosionsschutz-Garantie Auspuffsystem
- 10 Jahre Korrosionsschutz- Garantie Fahrzeugkomponente
- sechs oder zwölf Jahre Korrosionsschutz-Garantie Karosserie und tragende Teile
- optionale Anschlussgarantie zwei Jahre
- Mobilitätsgarantie drei oder zwölf Jahre (Modell- bzw. Modelljahr-abhängig)

Kulanz grundsätzlich Einzelfallentscheidung, die abhängig von Schadensbild, Alter und Laufleistung gewährt wird.

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

Garantie: alle Baugruppen, Kostenerstattung 100 Prozent (ausgenommen Verschleißteile)

Kulanz: Kostenübernahme abhängig vom Schadensfall.

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 europaweit einheitlich.

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

Im vollem Umfang, sofern ein Mangel nicht in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass Inspektionsservice nicht regelmäßig oder nicht ordnungsgemäß nach Hersteller-Vorgaben durchgeführt wurde. Keine Garantieleistung für verbaute Teile die nicht Original Honda Ersatzteile sind.

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

K.A.

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

Es sind keine zusätzlichen Dokumente notwendig.

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 haben?

Über Maris Pay & Go für freie Werkstätten (Online-Rundschreiben-System)

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

Garantie-Abwicklungen und -Abrechnungen können ausschließlich über das Honda-Servicenetz abgewickelt werden.

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

Kulanz ist eine grundsätzliche Einzelfallentscheidung, die abhängig von Schadensbild, Alter und Laufleistung gewährt wird.

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

Über den Honda-Vertragshändler.

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

Über Maris Pay & Go für freie Werkstätten (Online-Rundschreiben-System).

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

- 1h = 4€
- 1 Tag = 12€
- 3 Tage = 25€
- 30 Tage = 90€
- 1 Jahr = 1020€

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

Service Pakete können vertraglich nur bei Vertragshändlern durchgeführt werden, siehe 4Plus Pakete.