

Hyundai Motor 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?

Alle Modelle sind mit einer Fünfjahres-Garantie ohne Kilometerbegrenzung versehen. Ausgenommen von dieser Regelung sind lediglich Taxis und Mietfahrzeuge (3 Jahre bzw. 100.000km Garantie) und die Baureihe H1 / H1 Travel (Dreijahresgarantie ohne Kilometerbegrenzung).

Die Garantie gegen Durchrostung beträgt zwölf Jahre (Ausnahme H-1: zehn Jahre). Die Lackgarantie beträgt zwei Jahre, für bestimmte Lackbeanstandungen bis zu 3 bzw. 5 Jahre. Die Originalteilegarantie beträgt zwei Jahre.

Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung ohne Rechtsanspruch.

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

Fahrzeuggarantie: komplettes Fahrzeug

Lackgarantie: komplette Lackierung

Originalteilegarantie: komplette Ersatzteile

Material- und Lohnkosten werden jeweils vollständig ersetzt. Bei der Kulanz ist dies eine Einzelfallentscheidung.

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)?

Hyundai gewährt eine europaweite Garantie.

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

Die Durchführung der Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe muss gewährleistet sein.

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

Die Servicearbeiten müssen im Garantie- und Serviceheft dokumentiert werden.

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

Im Garantiefall genügen Stempel und Unterschrift der durchführenden Werkstatt. Im Einzelfall können eine Wartungscheckliste oder weitere Dokumente wie z.B. eine Rechnung über die durchgeführten Arbeiten abgefordert werden.

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

Nein.

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

Garantie- und Gewährleistungsarbeiten müssen grundsätzlich von einem autorisierten Hyundai-Partner durchgeführt werden.

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

Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

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

Kundenansprüche können über den autorisierten Hyundai Händler geltend gemacht werden.

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

Über das Online-Portal <http://service.hyundai-motor.com> stellt Hyundai die relevanten Informationen zur Verfügung.

12. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

- eine Stunde: 5 €
- ein Tag: 15 €
- eine Woche: 60 €
- 30 Tage: 150 €
- 365 Tage: 900 €

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

Nein.