

Toyota 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?

3 Jahre (oder bis zu 100.000km) europaweite Fahrzeuggarantie des Herstellers, 3 Jahre Lackgarantie, 12 Jahre Durchrostungsgarantie; Kulanz ist grundsätzlich Einzelfallentscheidung.

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

Material- und Lohnkosten werden im Garantiefall zu 100% ersetzt.

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)?

Für aus dem europäischen Ausland beschaffte Fahrzeuge gelten die gleichen Garantiebedingungen wie für in Deutschland verkaufte Fahrzeuge; Gewährleistung unterscheidet sich nicht; Kulanz s.o.

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

Die Wartungsarbeiten müssen gem. den Herstellerangaben durchgeführt sein.

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

Rechnungen / Lieferscheine / Protokolle.

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

Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft und zusätzliche Dokumente: Werkstattrechnung, abgearbeiteter und vollständig ausgefüllter Inspektionsplan.

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. 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 Infoplattform nennt sich "TechDoc1".

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

Die eigentlichen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten müssen grundsätzlich von einem zum Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden.

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

Es handelt sich hierbei um Einzelfallentscheidungen.

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

Über zum Servicenetz gehörende Betriebe.

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

"TechDoc1" und ist über den folgenden Link erreichbar: <http://www.toyota-tech.eu>

Dort können die gefragten Infos abgerufen werden, allerdings wird dort keine Reparatur oder Service-Historie angezeigt.

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Minimalgebühr = 3 Euro für einen einstündigen Zugang, maximal 2.400 Euro für einen Jahreszugang. Gebühreninfo ist unter dem angegebenen Link verfügbar.

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

Servicepakete oder "Flatrates" können wir nur über das Vertragsnetz unserer Händler abbilden. Das bedeutet für den Kunden, dass er den kostenfreien Service im Rahmen einer solchen Leistung auch nur beim Toyota Händler in Anspruch nehmen kann. Sollte ein Service dennoch bei einer freien Werkstatt gemacht worden sein, so gilt die Herstellergarantie natürlich weiter, sofern der ausführende Betrieb den Service nach Herstellerangaben durchgeführt hat und das auch belegen kann (siehe Frage 6).