



BENTLEY

Garantierichtlinien

TSD 13205, veröffentlicht am 01.03.2026

Inhalt

EINLEITUNG	4
DIE GARANTIEBEDINGUNGEN VON BENTLEY	5
Garantieausschlüsse.....	7
Ausbau nicht serienmäßiger Ausstattung.....	8
Verschleiß- und Wartungsposten	8
Wartungsposten	9
Reifen.....	9
Geltungsgebiet der Garantie.....	9
Ansprüche aus der Inspektion vor Auslieferung (PDI).....	10
Transportschäden	10
Verfahren zum Einlagern von Fahrzeugen.....	10
Garantie nach Reparatur von Unfallschäden.....	10
Teilegarantie.....	10
Über andere Bentley Vertragshändler/-werkstätten bezogene Teile.....	11
Garantie auf normale Austauschteile.....	11
Zubehörgarantie.....	12
Markenartikelgarantie.....	12
Defekte/beschädigte Lagerartikel	12
SPEZIELLE GARANTIEVERFAHREN	13
Zusatzreparaturen	13
Glas	14
Probefahrt	14
Mit fehlenden/falschen Teilen ausgelieferte Fahrzeuge	15
Rückruf-/Kampagnenmaßnahme	17
Aufgeschobene Reparaturen	17
Fahrzeugtransport.....	18
Leihfahrzeuge/alternatives Transportmittel.....	18
Pflichtmeldungen	18
GARANTIE AUF LACK- UND KAROSSERIE	19
Garantiebedingungen für Lack und Karosserie.....	19
WERKSKULANZ	20
Begründungen/Überlegungen zur Kulanz	20
Anschlussgarantien.....	21
KUNDENKULANZ	22
Meldeanforderungen.....	22

SCHADENSTEUERUNG	23
Ausfüllen des Antrags, Einreichungsfrist, erforderliche Unterlagen zum Belegen eines Anspruchs.....	23
Korrekte Zeit- und Materialerfassung	23
Erforderliche Nachweise zum Belegen eines Anspruchs (gilt auch für Audits)	24
Archivierung von Anträgen	26
Stundensätze für Garantiewerke	26
Material.....	26
Aufbewahrung von Teilen.....	26
Teilerücksendungen	27
 AUDIT.....	 28
Auditverfahren	28
Monatliche Selbstauditierung	29
Konventionalstrafe aus Garantieaudit (Rückbelastung).....	29
Einsprüche gegen Garantieaudits.....	29
 FRAGEN	 30
Bearbeitung.....	30
Richtlinien.....	30
Technische Unterstützung.....	30
Kontaktinformationen	30
 ANHANG A:.....	 31
Anforderungen für das Ausfüllen des Antrags	31

EINLEITUNG

Ziel der Garantierichtlinien ist es, die volle Zufriedenheit der Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen beim jeweiligen Bentley Partner zu gewährleisten.

Durch das ständige Augenmerk auf Qualität schafft Bentley Motors Limited ein solides Fundament für eine starke Kundenbindung und für Folgeaufträge.

Mit der Garantie und der Werkskulanz verfügt das Bentley Händlernetz über hervorragende Instrumente zur Erfüllung berechtigter Kundenerwartungen. Dazu muss jeder Bentley Partner die bestehenden Möglichkeiten voll ausschöpfen.

Garantie und Werkskulanz müssen aktiv betrieben werden, da auch die großzügigste Kulanzmaßnahme ihren Zweck verfehlt, wenn der Kunde mehrere Monate auf eine Entscheidung warten muss.

Die Garantie soll dem Bentley Partner ein Mittel an die Hand geben, seine gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden auf einfache und unkomplizierte Art zu erfüllen.

Bentley Motors setzt auf das Instrument der Garantie, um ein Feedback vom Markt zu erhalten, das uns bei der Verbesserung aktueller Produkte und der Entwicklung zukünftiger Produktreihen hilft. Eine effektive Garantieabwicklung ist daher für den anhaltenden Erfolg von Bentley Motors und des Bentley Händlernetzes von entscheidender Bedeutung.

Dabei muss darauf hingewiesen werden, dass die Garantie nur ein Mittel zur Korrektur von Herstellungsfehlern ist, die innerhalb des Garantiezeitraums auftreten. Sie betrifft nicht den Zustand eines Artikels und hat nicht zum Ziel, den fehlerfreien Zustand eines Artikels zu gewährleisten.

Die meisten Kunden erkennen an, dass trotz des sorgfältigen Augenmerks auf die Produktqualität und umfangreicher Prüfungen während aller Produktionsphasen dennoch Fehler auftreten können. Wesentlich ist jedoch, dass solche Fehler sowohl technisch als auch finanziell schnell und korrekt behoben werden. Hier kann das Bentley Network seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen und zur Schaffung oder Stärkung einer engen Beziehung zwischen dem Kunden und dem Bentley Partner beitragen. Dazu gehört auch, dass sämtliche Arbeiten in Zusammenhang mit Garantie und Werkskulanz von einem Bentley Partner durchgeführt und dabei Teile von Crewe Genuine Parts verwendet werden müssen.

Zielsetzung dieses Handbuches ist es, Sie mit allen Instrumenten im Rahmen der Richtlinien zu Garantie und Werkskulanz vertraut zu machen und deren Anwendung zu erläutern. Nur, wenn Ihnen alle Details zu grundlegenden Fragen bekannt sind und Sie sowohl mit der Anmeldung von Ansprüchen als auch der Abwicklung vertraut sind, werden Sie diesen Geschäftsbereich aktiv und erfolgreich gestalten können. Ausgefallene Fragen, die in diesem Handbuch nicht behandelt werden, können Sie klären, indem Sie sich direkt an die Garantieabteilung wenden

DIE GARANTIEBEDINGUNGEN VON BENTLEY

Dank der vorliegenden Richtlinien und des hohen Qualitätsniveaus unserer Produkte sind Bentley Partner in der Lage, ein herausragendes Garantiepaket anbieten zu können. Dieses umfasst:

- Drei Jahre Garantie auf Herstellungsfehler bei unbegrenzter Kilometerleistung.
- Eine Teilegarantie (siehe Abschnitt „Teilegarantie“ auf Seite 7).
- Drei Jahre Garantie auf Herstellungsfehler an Lackierung und Karosserie bei unbegrenzter Kilometerleistung. Bentley Pannenhilfe (wo zutreffend). Weitere Informationen hierzu finden Sie auf „Bentley HUB“ oder der Website von Bentley Motors.

Hinweise zu den Garantiebedingungen

Für die oben genannten Punkte gelten u. a. folgende Bedingungen:

- Die Garantiebedingungen sind Bestandteil des Kaufvertrags, den der Kunde mit dem Bentley Vertragshändler abschließt. Mit seiner Unterschrift erkennt der Kunde die Garantiebedingungen an.
- Der Garantiezeitraum beginnt am Tag des Einzelhandelsverkaufs des Fahrzeugs an den Kunden (natürliche oder juristische Person). Der verkaufende Bentley Partner muss Bentley Motors über das entsprechende System (BOOM – Bentley Online Order Management) das Auslieferungsdatum mitteilen. Bentley Motors trägt dieses Datum dann in das System „Carport“ ein. Im Zweifelsfall gilt das im System „Carport“ eingetragene Datum. Wurde das Datum nicht in „Carport“ eingetragen, gilt das Kaufdatum.
- Bei Auslieferung eines Neufahrzeugs wird gegenüber dem Kunden gewährleistet, dass das Fahrzeug über die korrekte Spezifikation verfügt. Ferner ist dem Kunden die Betriebsanleitung mit den Wartungsintervallen für sein Fahrzeug zu übergeben. Alle erforderlichen Angaben sind in der Betriebsanleitung enthalten.
- Ein Eigentümerwechsel hat kein Erlöschen der Garantie zur Folge.
- Alle Garantiereparaturen müssen von einem Bentley Vertragshändler durchgeführt werden. Jeder Bentley Vertragshändler ist zur Durchführung von Garantiereparaturen verpflichtet, unabhängig davon, wo das Fahrzeug gekauft wurde. Voraussetzung ist, das Fahrzeug befindet sich in der Region, für die es gebaut wurde.
- Das Fahrzeug muss entsprechend den Herstellerempfehlungen gewartet werden. Wartungen müssen innerhalb von 3 Monaten bzw. 3200 km (2000 Meilen) vom ausgewiesenen Zeitpunkt bzw. Kilometerstand durchgeführt werden, je nachdem, was zuerst eintritt. Die Behebung von Schäden oder Mängeln am Fahrzeug, die durch mangelhafte oder unzureichende Wartung entstehen, fällt nicht unter die Fahrzeuggarantie. Der Kunde hat hinreichende Aufzeichnungen zu führen, die belegen, dass das Fahrzeug ordnungsgemäß gewartet wurde.
- Garantiereparaturen dürfen nur durchgeführt werden, wenn eine gültige Kundenbeanstandung vorliegt und der Kunde bzw. sein Vertreter vor Beginn der Arbeiten die Durchführung der Reparatur genehmigt hat.

- Bitten Sie den Kunden oder dessen Vertreter stets darum, Ihnen die Wartungshistorie vorzulegen, wenn diese einen Garantieanspruch geltend machen. So lässt sich am einfachsten feststellen, ob die Richtlinien zur Behandlung, Wartung und Pflege des Fahrzeugs eingehalten wurden. Es liegt in der Verantwortung der Vertragspartner zu überprüfen, ob das Fahrzeug der Herstellergarantie unterliegt.
- Sämtliche Garantiereparaturen müssen effizient und wirtschaftlich durchgeführt werden. Dies gilt für alle damit verbundenen Kosten, einschließlich Arbeitskosten, Teilebestellungen und Fremdkosten.
- Garantiereparaturen müssen gemäß den in ElsaPro, TPIs, Rückruf-/Kampagnenunterlagen, DISS-Anfragen usw. beschriebenen technischen Reparaturanforderungen von Bentley durchgeführt werden.
- Alle Bentley Vertragshändler müssen auf Ihre Arbeiten eine Garantie von 12 Monaten bzw. 19.300 Kilometern (12.000 Meilen) einräumen, je nachdem, was zuerst eintritt.
- Garantiereparaturen dürfen nur unter Verwendung von Teilen von Crewe Genuine Parts durchgeführt werden.
- Sofern geeignet, sind überholte Teile für die Durchführung einer Reparatur zu verwenden. Nur bei einem noch nicht ausgelieferten Neufahrzeug oder einem Fahrzeug, das höchstens einen Monat alt ist und einen Kilometerstand von höchstens 1.600 Kilometern (1.000 Meilen) hat, kann die Verwendung von Neuteilen anstelle von überholten Teilen zulässig sein.
- Bei Teilen, die im Rahmen einer Garantiereparatur montiert wurden, endet der Garantiezeitraum für das Teil mit Ablauf der Teile- bzw. Fahrzeuggarantie, je nachdem, welche länger läuft.
- In einigen Fällen kann es vorkommen, dass ein für eine Garantiereparatur erforderliches Teil in dem vom Vertragshändler verwendeten Bestellsystem nur als Unterteil einer größeren Baugruppe aufgeführt ist. In diesem Fall ist der Vertragshändler verpflichtet, sich bei Bentley Motors zu erkundigen, ob das Teil separat von der größeren Baugruppe bestellt werden kann.
- Gelegentlich lehnen Kunden Reparaturen an Einheiten ab, die im Rahmen der Garantie durchgeführt werden. So kann es im Fall eines Motorschadens zum Beispiel vorkommen, dass sie eine komplett neue Einheit verlangen. Solche Forderungen müssen abgelehnt werden, da die Garantie nur den Austausch oder die Reparatur defekter Teile abdeckt. Kann ein Mangel mittels Reparatur behoben werden, besteht weder technisch noch rechtlich die Notwendigkeit eines Austauschs.
- Alle ersetzten Teile gehen in das Eigentum von Bentley Motors über.
- Es kann vorkommen, dass Eigentümer Modifikationen an unseren Produkten durchführen. Bei der Bewertung eines Garantieanspruchs ist sorgfältig zu prüfen, ob aus technischer Sicht ein Zusammenhang zwischen den Modifikationen und dem Schaden besteht. So kann beispielsweise ein Anspruch in Verbindung mit dem Getränkehalter nicht abgelehnt werden, weil das betroffene Fahrzeug mit nicht serienmäßigen Rädern von Drittanbietern ausgestattet ist. Sollte jedoch ein Defekt an einem Radlager auftreten, gilt für dieses Bauteil die Garantie eventuell nicht.
- Bei der Inspektion vor Auslieferung (PDI) festgestellte Mängel (ausgenommen solche, die durch Lagerung oder Transport verursacht wurden) können wie jeder andere Garantieanspruch abgewickelt werden, obgleich das Fahrzeug noch nicht an den Kunden ausgeliefert wurde. Bei Ansprüchen dieser Art muss der Partner den Reparaturauftrag und eine Kopie der PDI-Checkliste aufbewahren, aus

denen die erforderlichen Arbeiten hervorgehen. Im Fall von Transportschäden siehe „Bentley HUB“, Sales & Products (Verkauf und Produkte), Vehicle Distribution (Fahrzeugvertrieb), „Vorgehensweise bei Ansprüchen aus Transportschäden“.

- Der im Antrag eingetragene Kilometerstand ist im Hinblick auf Qualitätszwecke für das Werk von höchster Wichtigkeit. Infolgedessen kann das Werk eine Übernahme der Kosten für einen Anspruch ablehnen, wenn sich der Kilometerstand gegenüber früheren im System vorhandenen Ansprüchen verringert hat. Bitte achten Sie darauf, dass die eingetragene Kilometerleistung korrekt ist.
- Es liegt in der Verantwortung des Vertragspartners, den Bentley Hub regelmäßig auf Aktualisierungen von Dokumenten wie z. B. Pflichtmeldungen zu überprüfen.

Garantieausschlüsse

Garantieansprüche sind ausgeschlossen, wenn auf den Anspruch Folgendes zutrifft:

- Der Kunde hat es versäumt, den Mangel zu melden, sobald er offensichtlich wurde, oder hat nicht die schnellstmögliche Durchführung der erforderlichen Reparaturen ermöglicht.
- Der Mangel ist auf äußere Einflüsse wie z. B. Brandeinwirkung, Schäden durch Chemikalien oder Vegetation, Steinschlag, aggressive Reinigungsmittel usw. zurückzuführen.
- Am Fahrzeug wurde bereits eine Reparatur durchgeführt, bei der die Reparaturverfahren von Bentley Motors nicht befolgt wurden.
- Am Fahrzeug wurden Teile montiert, die nicht von Bentley Motors zugelassen sind.
- Der Kunde hat die Bestimmungen für den Gebrauch des Fahrzeugs nicht befolgt.
- Das Fahrzeug wurde überladen oder für Zwecke verwendet, für die es nicht vorgesehen ist (z. B. für Rennen oder zum Schleppen zu großer Lasten usw.).
- Natürlicher Verschleiß ist von der Garantie ausgeschlossen.
- Folgeschäden wie z. B. Kosten für Mietwagen und Übernachtungen oder Verdienstauffälle fallen nicht unter die Garantie.
- Folgeschäden an persönlichen Gegenständen des Kunden wie Golfschlägern, Bekleidung, Zubehör, Garagenboden usw. werden nicht übernommen.
- Die Garantierichtlinien räumen dem Kunden kein Recht auf ein Ersatzfahrzeug ein, während sich das eigene in Reparatur befindet.
- Defekte, Schäden oder Verschleiß aufgrund missbräuchlicher Nutzung wie z. B. der Verwendung falscher oder verunreinigter Öle/Kraftstoffe oder aufgrund ausgebliebener unverzichtbarer, empfohlener Wartungsmaßnahmen.

Das Unternehmen behält sich das Recht vor, diese Garantie unter den folgenden Umständen (vorübergehend oder dauerhaft) aufzuheben:

- Wenn das Fahrzeug schwer beschädigt ist oder von einem Versicherungsunternehmen als Totalschaden deklariert wurde/wahrscheinlich wird

- Wenn das Fahrzeug im Wesentlichen aus Teilen wieder zusammengebaut oder mit Teilen repariert wurde, die aus einem anderen Fahrzeug stammen.
- Wenn die Fahrzeugidentifikationsnummer manipuliert wurde.
- Wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass der Kilometerzähler des Fahrzeugs manipuliert und/oder der Kilometerstand geändert wurde.

Ausbau nicht serienmäßiger Ausstattung

Ausstattung wie getönte Scheiben oder ICE (In Car Entertainment) usw., die nicht zur Serienausstattung gehört und ausgebaut werden muss, um eine Garantiereparatur zu erleichtern, kann nicht Bestandteil des Antrags sein. Sämtliche Kosten für diesen Aus- und Wiedereinbau sind dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Verschleiß- und Wartungsposten

Komponenten, deren Lebensdauer durch Fahrstil und externe Faktoren beeinflusst wird oder werden kann, sind nur für einen Zeitraum von sechs Monaten bzw. für 10.060 Kilometer (6.250 Meilen) von den Garantiebedingungen abgedeckt, je nachdem, was zuerst eintritt. Mängel, die danach auftreten, sind als Verschleiß anzusehen und fallen nicht unter die Garantie.

Wird ein Verschleißteil entsprechend den vorliegenden Richtlinien ausgetauscht, muss dem Kunden erläutert werden, dass die Lebensdauer von der Art der Fahrzeugnutzung und dem individuellen Fahrstil abhängt. Deshalb kann für dieselbe Komponente kein weiterer Anspruch geltend gemacht werden, wenn sie ein zweites Mal verschleißt, es sei denn, es wird ein eindeutiger Herstellungsfehler als Ursache ermittelt.

Zu den Komponenten, die normalerweise dem Verschleiß unterliegen gehören u. a.:

- Bremsbeläge und Scheibenbremsklötze
- Bremsscheiben
- Reifen.
- Wischblätter. (Für Wischgummis gilt aufgrund der Bedingungen ihres Gebrauchs keine Garantie.)
- Bodenbeläge.
- Zündkerzen.
- Batterien für Schlüsselfernbedienungen, Alarmanlagen und Sensoren der Reifendrucküberwachung.
- Innenausstattungsteile wie Sitze und Lenkräder.

Nach Ablauf von sechs Monaten bzw. nach 10.060 Kilometern (6.250 Meilen) werden Garantieansprüche für die zuvor genannten Komponenten nur akzeptiert, wenn ein eindeutiger Herstellungsfehler als Ursache ermittelt werden kann.

Wartungsposten

Mechanische Justierungen nach Ablauf von sechs Monaten bzw. 10.060 Kilometern (6.250 Meilen) sind ebenfalls von der Garantie ausgeschlossen. Dazu gehören:

- Justierungen an Türen, Klappen, Kofferraumdeckeln, Motorhauben, Schiebedach und Verdecken.
- Scheinwerfereinstellung.
- Anpassungen der Lenkgeometrie.
- Radauswuchtung.

Filter, Dichtungen, Schmierstoffe und Flüssigkeiten werden nur als Teil einer zulässigen Reparatur akzeptiert.

Diese Liste ist nicht endgültig. Ähnliche justierbare Komponenten sind ebenfalls von der Garantie ausgeschlossen.

Reifen

Sollte innerhalb von sechs Monaten bzw. 10.060 Kilometern (6.250 Meilen) ein verschleißbedingter Reifenschaden auftreten, kann nach den oben genannten Bedingungen ein Anspruch geltend gemacht werden.

Sollte es zu irgendeinem Zeitpunkt nach Auslieferung an den Kunden aufgrund eines Herstellungsfehlers zu einem Reifenschaden kommen, muss der Reifen über einen örtlichen Reifenlieferanten an den Reifenhersteller zurückgesendet werden. Die Garantieabwicklung erfolgt direkt durch den Reifenhersteller, weshalb die Fahrzeuggarantie nicht in Anspruch genommen werden kann.

Im Falle eines Garantieanspruchs bezüglich eines defekten Reifens ist es nicht zulässig, alle Reifen im Rahmen der Garantie zu ersetzen, wenn die entsprechende Reifenmarke nicht auf Lager vorrätig ist. Der Reifen muss dann direkt vom Hersteller oder der örtlichen Niederlassung bezogen werden.

Geltungsgebiet der Garantie

Die Neuwagen- und Teilegarantie wird nicht außerhalb der Region geleistet, in der das Fahrzeug bzw. Teil verkauft wurde. Beispielsweise fällt ein Fahrzeug oder Teil, das auf dem europäischen Markt verkauft und anschließend in die USA exportiert wurde, in den USA nicht unter die Garantie. Für Kunden, die einen echten Wohnsitz in mehreren Regionen nachweisen können, wird eine Doppelwohnsitz-Garantie angeboten. Diesbezügliche Anfragen sind über den entsprechenden Bentley Area Service Manager (ASM) abzuwickeln. Die Doppelwohnsitz-Garantie darf nicht für die Ausfuhr mehrerer Fahrzeuge zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte derartige festgestellt werden, wird dem Kunden diese Möglichkeit in Zukunft nicht mehr eingeräumt.

Von Bentley Motors veranlasste Fahrzeugrückrufe und Servicekampagnen gelten weltweit, einschließlich für Fahrzeuge, die aus ihrer Ursprungsregion hinaus exportiert wurden. Nur Bentley Vertragshändler dürfen Garantiereparaturen durchführen und geltend machen.

Genauere Einzelheiten zur regional geltenden Garantiedeckung finden Sie in der Betriebsanleitung.

Ansprüche aus der Inspektion vor Auslieferung (PDI)

Um die rechtzeitige Korrektur von Beanstandungen zu erleichtern, die bei der Auslieferung eines Neufahrzeugs aufkommen, muss innerhalb von **7 Kalendertagen** nach Auslieferung des Fahrzeugs auf dem Gelände des Vertragspartners die PDI-Überprüfung durchgeführt werden. Die im Rahmen einer PDI-Inspektion erforderlichen Prüfverfahren sind im „ElsaPro“-System zu finden. Sowohl die Identifizierung als auch die Einleitung der Maßnahmen zur Behebung derartiger Beanstandungen müssen zum Zeitpunkt der PDI erfolgen.

Unter bestimmten Umständen können Vertragspartner angewiesen werden oder entscheiden, kleinere Mängel wie leichte Fehlausrichtungen von Teilen, kleine Farbabweichungen, kleinere Glasmängel usw., die als nicht kundenrelevant angesehen werden, nicht bei der PDI zu beheben. In diesen Fällen ist zum Zeitpunkt der Inspektion ein Protokoll über diese Entscheidung aufzubewahren, um etwaige Ansprüche von Kunden wegen dieses geringfügigen Mangels nach dem Verkauf des Fahrzeugs zu belegen.

Wenn eine PDI nach Ablauf der 7-Tage-Frist durchgeführt wurde, muss sie als 10TU-Antrag geltend gemacht werden, damit registriert wird, dass sie in den Systemen abgeschlossen ist.

Transportschäden

Sämtliche Ansprüche aus Transportschäden müssen innerhalb von **3 Arbeitstagen** nach Auslieferung des Fahrzeugs auf das Gelände des Vertragspartners geltend gemacht werden. Das Verfahren für die Einreichung von Ansprüchen aus Transportschäden ist auf „Bentley HUB“ zu finden. Ansprüche aus Transportschäden, die von der zuständigen Versicherungsgesellschaft abgelehnt wurden, werden von der Garantieabteilung anschließend nicht unterstützt.

Verfahren zum Einlagern von Fahrzeugen

Eingehende Fahrzeuge, die nicht sofort an einen Kunden ausgeliefert werden, müssen angemessen gewartet und eingelagert werden. Das diesbezügliche Verfahren und detaillierte Anweisungen zum Einlagern sind auf ElsaPro unter der Überschrift „Bestandsfahrzeuge – Wartungscheckliste“ zu finden. Diese Liste muss zu Audit Zwecken aufbewahrt werden.

Garantie nach Reparatur von Unfallschäden

Fahrzeuge, die Unfallschäden erlitten haben, müssen innerhalb des Bentley Netzwerks aus Vertragshändlern, -werkstätten und -karosseriewerkstätten repariert werden, damit die Herstellergarantie nach der Reparatur erhalten bleibt. Werden Unfallschäden außerhalb des Netzwerks repariert, kann dies zum Erlöschen der Herstellergarantie führen.

Teilegarantie

Montiert durch einen Vertragshändler

2 Jahre: Teile und Arbeitszeit

Nicht durch einen Vertragshändler montiert

1 Jahr: Nur Teile

Für Ansprüche im Rahmen der Teilegarantie gelten die in „Die Garantiebedingungen von Bentley“ auf Seite 2 im Einzelnen aufgeführten Bedingungen.

Über die in „Die Garantiebedingungen von Bentley“ auf Seite 2 im Einzelnen aufgeführten Ausschlüsse sind Garantieansprüche in folgenden Fällen nicht zulässig:

- Das Teil wurde nicht entsprechend den Anweisungen von Bentley Motors montiert.
- Die Ursache bzw. der Defekt ist auf eine falsche oder unzureichende Wartung zurückzuführen. So darf zum Beispiel kein Teileanspruch geltend gemacht werden, wenn bei der Wartung ein falsches Öl verwendet wurde und dadurch ein Schaden am Motor entstanden ist.

Die Bewertung des Garantieanspruchs erfolgt auf Grundlage einer Kopie der Einkaufsrechnung, auf der zumindest die Teilenummer und das Kaufdatum angegeben sein müssen.

Diese Garantie gilt ab dem Datum des Verkaufs und ist auf die Reparatur bzw. den Austausch des Teils einschließlich Arbeitskosten des Bentley Partners beschränkt, sofern wie oben angegeben zutreffend. Eine Rückerstattung in bar kommt nur dann in Betracht, wenn ein Ersatzteil bei Bentley nicht erhältlich ist.

Die für Neufahrzeuge geltenden Richtlinien bezüglich Verschleiß und Kundendienstjustierungen finden auch für die Teilegarantie Anwendung.

Wenn Garantiearbeiten durchgeführt werden, während für das Fahrzeug als Ganzes noch Garantie besteht, sind die Teile für die Restdauer der Fahrzeuggarantie oder für 24 Monate ab dem Einbau der Teile von der Garantie abgedeckt, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

Über andere Bentley Vertragshändler/-werkstätten bezogene Teile

Wenn ein Teil nicht von der Teileabteilung in Crewe bezogen werden kann, darf es bei einem anderen Bentley Vertragshändler/einer anderen Bentley Vertragswerkstatt erworben werden. Wenn weder Bentley noch ein anderer Bentley Vertragshändler/eine andere Bentley Vertragswerkstatt das Teil liefern kann, darf es nur von einem Vertragspartner einer anderen Marke der VW-Gruppe erworben werden, falls die Teilenummer genau mit der des Bentley Teils übereinstimmt. Ausnahmen können nur vom Bentley Produktsupport über eine DISS-Anfrage genehmigt werden. Daraus resultierende erhöhte Teilekosten können von der Garantieabteilung nicht erstattet werden.

Garantie auf normale Austauschteile

Bei einem Defekt an einem Teil von Crewe Genuine Parts, das von einem nicht konzessionierten Händler oder einer nicht konzessionierten Karosseriewerkstatt montiert/geliefert wurde, ist der Regressanspruch beim nicht konzessionierten Händler bzw. bei der nicht konzessionierten Karosseriewerkstatt geltend zu machen.

Zubehörgarantie

Montiert durch einen Vertragshändler

3 Jahre: Teile und Arbeitszeit (ausgenommen Radfelgen, für die ein Garantiezeitraum von 2 Jahren gilt)

Nicht durch einen Vertragshändler montiert

2 Jahre: Nur Teile

Alle anderen Bedingungen der Zubehörgarantie sind dieselben wie die der Teilegarantie, siehe Überschrift ‚Teilegarantie‘ auf Seite 6.

Markenartikelgarantie

12 Monate ab Datum des Kaufs durch den Kunden. Es ist ein Kaufbeleg erforderlich. Garantieansprüche im Zusammenhang mit Bentley Markenartikeln (Branded Goods) sind über SAGA/2 unter der Anspruchsart 1-23 abzuwickeln.

Defekte/beschädigte Lagerartikel

Wenn beim Öffnen der Verpackung festgestellt wird, dass ein Teil beschädigt oder defekt ist, muss für dieses Teil ein Anspruch über das DRS-System gestellt werden.

Wenn sich das Teil nach dem Einbau als defekt erweist, kann der Anspruch im Rahmen der Teilegarantie über das Garantiesystem erfolgen.

Weitere Informationen über das DRS-Verfahren finden Sie im „DRS-Händlerleitfaden“ auf „Bentley HUB“.

SPEZIELLE GARANTIEVERFAHREN

Zusatzreparaturen

Bei einer Zusatzreparatur handelt es sich um eine Reparatur, die in der ursprünglichen Kundenbeanstandung nicht enthalten oder beschrieben ist. Wenn zusätzliche Arbeiten, die ebenfalls unter die Garantie fallen, festgestellt, aber vom Kunden nicht gemeldet wurden, können sie nur erstattet werden, wenn sie gemäß einem oder mehreren der folgenden Punkte genehmigt wurden:

1. Wenn die Sicherheit des Fahrzeugs möglicherweise beeinträchtigt ist.
2. Wenn sich das Fahrzeug nicht aus eigener Kraft bewegen kann oder eine rote Warnung auf der Armaturentafel angezeigt wird, die ein sofortiges Anhalten des Fahrzeugs erfordert.
3. Wenn es wirtschaftlicher wäre, das Problem jetzt zu beheben, als bis zu einem späteren Zeitpunkt zu warten (z. B. bei einem undichten Kühlmittelschlauch).
4. Wenn der Mangel bei einer der jährlichen/kilometerabhängigen Standardinspektionen entdeckt wurde und einer der Posten auf der entsprechenden ElsaPro Inspektions-Checkliste ist. Beachten Sie, dass der Mangel nicht als Zusatzreparatur gilt, wenn er mit Komfort, optischen Mängeln oder akustischen Beanstandungen zusammenhängt.

Zusatzreparaturen, die die Kriterien 1-4 oben erfüllen, müssen dem Reparaturauftrag hinzugefügt werden und jede einzelne von ihnen muss vor Durchführung vorab genehmigt werden. Techniker sind unter keinen Umständen befugt, Zusatzreparaturen zu genehmigen. Nur Service Manager (oder Personen mit gleichwertiger/höherer Befugnis) können dies tun. Anträge auf Zusatzreparaturen nach den oben genannten Kriterien 1-4, denen die Genehmigung der korrekten Ebene fehlt, werden bei Einreichung abgelehnt oder unterliegen einer Rückbelastung im Zuge des Audits.

Reparaturen von Herstellungsfehlern, die während der PDI-Inspektion an einem Fahrzeug festgestellt werden, sind als Zusatzreparatur zu behandeln und erfordern die Genehmigung des Service Managers (oder einer Person mit gleichwertiger/höherer Befugnis).

Reparaturen von Herstellungsfehlern an einem im Bestand des Vertragspartners befindlichen Fahrzeug, das der Neuwagengarantie unterliegt (Neufahrzeuge, Leih- und Gebrauchtwagen), sind als Zusatzreparatur zu behandeln. Die Überholung von gebrauchten oder Bestandsfahrzeugen ist im Rahmen der Garantie jedoch ausdrücklich unter keinen Umständen gestattet. Beispiele für eine Überholung sind Reparaturen von Verschleißteilen, Schäden, Alterungserscheinungen usw.

Handelt es sich bei dem Fahrzeug um das Vorführfahrzeug eines Vertragspartners, kann der Vertragspartner als Kunde fungieren, wenn es um die Anzeige einer Kundenbeanstandung geht. In diesen Fällen gilt die normale Garantie für Neuwagen. Damit diese Bedingungen gelten, muss das Fahrzeug in BOOM als Vorführfahrzeug eines Vertragspartners ausgewiesen sein oder der Vertragspartner muss hinreichende Nachweise erbringen, dass es sich bei dem Fahrzeug um das Vorführfahrzeug eines Vertragspartners handelt. Andernfalls deutet dies darauf hin, dass es sich bei dem Fahrzeug um ein Vertragspartner-Fahrzeug handelt.

Glas

Wird ein spezifischer Herstellungsmangel, beispielsweise Luftblasen in einer Verbundglasscheibe, festgestellt, dann gilt die dreijährige Garantie mit unbegrenzter Kilometerleistung. Im Falle eines Spannungsbruchs gilt die Garantie bis zu 12 Monate bzw. bis zum ersten Kundendienst, je nachdem, was zuerst eintritt.

Für Spezialglas (z. B. Panzerglas, Stufe A) gilt der vom Glashersteller angegebene Garantiezeitraum.

Probefahrt

Akzeptiert werden Ansprüche für eine Probefahrt im Anschluss an eine Reparatur:

- An einem sicherheitsrelevanten System, z. B. der Austausch von Aufhängungslenker oder Lenkzahnstange.
- Bei der eine Flüssigkeitsleitung getrennt wurde, z. B. der Austausch einer Bremsleitung oder das Lösen eines Lenkhydraulikschlauchs.
- Die eine Neuinitialisierung eines Systems, z. B. eine Getriebeanpassung, erfordert.
- Die aufgrund einer Kundenbeanstandung wegen Geräuschen, Vibrationen oder Rauigkeit (NVH) erfolgt ist.
- Bei der die Reparaturanleitung eine Probefahrt vorschreibt (z. B. ElsaPro, TPI usw.).
- Bei der das Global Product Support Team über DISS zu einer Probefahrt anleitet.

Probefahrten dürfen nicht geltend gemacht werden, wenn an einem Fahrzeug Reparaturen für den Einzelhandel vorgenommen werden.

Wann immer eine Probefahrt zur Unterstützung einer Garantiereparatur durchgeführt wird, muss der Techniker:

- Datum, Uhrzeit und Kilometerstand zu Beginn und am Ende der Probefahrt dokumentieren.
- Geben Sie an, ob der Kunde bzw. sein Vertreter den Techniker während der Probefahrt begleitet hat. Bei Beanstandungen sporadisch auftretender Probleme hat es sich bewährt, den Kunden bzw. seinen Vertreter zu bitten, den Kundendienstmitarbeiter auf der Probefahrt zu begleiten und dabei auch einmal selbst zu fahren, um zu demonstrieren, unter welchen Umständen genau die Beanstandung auftritt.
- Die Ergebnisse der Probefahrt dokumentieren.

Wenn die Probefahrt zur Bestätigung einer Kundenbeanstandung dienen soll und ergibt, dass keine Reparaturen erforderlich sind, kann sie geltend gemacht werden, sofern die Ergebnisse im Reparaturauftrag korrekt festgehalten sind und aufzeigen, dass die Beanstandung im Verlauf der Probefahrt nicht reproduziert werden konnte oder dass festgestellt wurde, dass das Fahrzeug gemäß den Standardspezifikationen funktioniert. Die Unterschrift oder elektronische Freigabe des Kunden ist erforderlich und belegt, dass die Beanstandung bei der Probefahrt nicht reproduziert werden konnte. Stimmt der Kunde dem nicht zu, ist dessen Meinung richtig und vollständig auf dem Reparaturauftrag wiederzugeben.

Mit fehlenden/falschen Teilen ausgelieferte Fahrzeuge

Serienmäßige Teile

Serienmäßige Teile bilden die Grundkomponenten des Fahrzeugtyps zum Zeitpunkt der Bestellung. Fehlende oder falsche Teile können im Rahmen der Garantie geltend gemacht werden, jedoch nur während der Inspektionsphase vor Auslieferung.

Bentley Motors behält sich das Recht vor, die Spezifikation eines Fahrzeugs ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Bitte wenden Sie sich an Ihren Verkaufsberater, um sicherzustellen, dass sich die Spezifikation nicht geändert hat, bevor Sie eine Montage im Rahmen der Garantie veranlassen.

Fehlende Zubehörbeutel und andere Verluste während des Transports

Betriebsanleitungen, Bordwerkzeug und andere Ausrüstungsgegenstände können während des Transports verloren gehen. Fälle dieser Art müssen über das Verfahren für Ansprüche aus Transportschäden gemeldet werden, es sei denn, das Teil wurde offensichtlich nie werksmontiert. In diesem Fall siehe Hinweise unter „Garantie“.

Beispiele dafür sind:

- Schlüssel.
- Werkzeug.
- Wagenheber.
- Navigations-CD-ROM.
- Betriebsanleitung.
- Versiegelter Beutel fehlt bei Lieferung.

Für Teile, die im **ungeöffneten** versiegelten Beutel fehlen, kann ein Garantieanspruch erhoben werden.

Für Fahrzeuge, die fehlgebaut sind oder bei denen Teile fehlen, muss zum Zeitpunkt der PDI eine technische DISS-Reparaturanfrage erzeugt und ein Foto vom Packzettel des Zubehörbeutels beigefügt werden.

Batterieansprüche – 12-Volt-Haupt-/Hilfsbatterie

Sämtliche Ansprüche für Batterien müssen durch die entsprechenden Batterieprüfcodes belegt werden.

Beachten Sie stets die Hinweise zum Batterieprüfverfahren in den Wartungshandbüchern auf ElsaPro.

Bei der im Fahrzeug verbauten Batterie handelt es sich um eine Tiefzyklusbatterie. Garantieansprüche für einen Batterietausch werden nur anerkannt, wenn die irreparable Tiefentladung durch eine Störung in der Fahrzeugelektrik oder einen Herstellungsfehler in der Batterie selbst verursacht wurde.

Händlerbestand/Inspektion vor Auslieferung

1. Stellen Sie bei Fahrzeugen mit 2 Batterien sicher, dass die Hauptbatterie getrennt bleibt, wenn das Fahrzeug vor der Inspektion vor Auslieferung (PDI) eingelagert wird.
2. Sorgen Sie dafür, dass geeignete Maßnahmen zur Erhaltung des Batteriezustands getroffen werden, während Arbeiten am Fahrzeug durchgeführt werden und/oder das Fahrzeug gereinigt wird oder ausgestellt ist.
3. Führen Sie bei der Inspektion vor Auslieferung eine Batterieprüfung mit dem von Bentley Motors zugelassenen Spezialwerkzeug durch. Stellen Sie sicher, dass der Batteriezustand zum Zeitpunkt der Übergabe an die Vertriebsabteilung 'GUT' lautet.
4. Vermerken Sie auf dem zur Inspektion vor Auslieferung gehörigen Reparaturauftrag deutlich den Prüfcode, der den Batteriezustand „GUT“ bestätigt.

Übergabe an den Kunden

1. Stellen Sie sicher, dass die Batterie bei der Übergabe geladen ist und sich im Zustand 'GUT' befindet.
2. Führen Sie mit dem von Bentley Motors zugelassenen Spezialwerkzeug eine Batterieprüfung durch.
3. Vermerken Sie deutlich den Prüfcode, der den Batteriezustand „GUT“ bei Auslieferung bestätigt.

Bitte beachten Sie, dass der Zustandscode der Batterie bei Übergabe so dokumentiert werden muss, dass der Garantieabteilung ein Rückruf ermöglicht wird. Als geeignetes Dokument empfiehlt Bentley Motors entweder einen eindeutigen Reparaturauftrag für die Vertriebsabteilung oder die Verwendung des Formulars für die Kundenübergabe. Wenn für ein Fahrzeug nachträglich ein mit der Batterie in Zusammenhang stehender Mangel gemeldet wird, ist zusammen mit einem entsprechenden Garantieantrag dieser Code einzureichen. Fehlt der entsprechende Code, führt dies zur Ablehnung des Anspruchs.

Wenn infolge eines Mangels am Fahrzeug eine Batterie ausgetauscht werden muss, erfolgt hierzu im Rahmen der Garantie eine Erstattung (z.B. *Entladung der Batterie durch übermäßige Stromaufnahme von Bauteil „X“*).

Batterieansprüche – Hochvoltbatterien für PHEV-Fahrzeuge:

Auf Hochvoltbatterien für Plug-in-Hybrid-Elektrofahrzeuge besteht eine Garantie von 8 Jahren oder 160.900 km (100.000 Meilen), je nachdem, was zuerst eintritt.

Eine Verringerung der Batteriekapazität im Laufe der Zeit ist akzeptabel und stellt keinen Materialfehler im Sinne der Garantiebedingungen dar.

Die Garantie für Hochvoltbatterien greift nicht, wenn der Mangel dadurch verursacht wurde, dass die Batterie für andere als die vorgesehenen Zwecke verwendet, falsch gehandhabt oder nicht wie in der Betriebsanleitung und den Werkstattinformationen vorgeschrieben gewartet wurde. Dies gilt insbesondere für die Batterieladevorgänge.

Mit Ausnahme der vorstehend genannten Garantiebedingung gelten alle anderen im Garantieleitfaden festgelegten Garantiebedingungen auch für die Hochvoltbatterie.

Bentley behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu entscheiden, ob eine Hochvoltbatterie repariert oder ersetzt wird. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von Bentley über. Alle ersetzten Hochspannungsbatterien werden für den verbleibenden Zeitraum der Batteriegarantie übernommen.

Rückruf-/Kampagnenmaßnahme

In Fällen, in denen an Fahrzeugen Arbeiten dieser Art erforderlich sind, werden vollständige Angaben zu den Fahrgestellbereichen der Fahrzeuge im Abschnitt „Feldaktionen“ auf ElsaPro veröffentlicht. Beim Ein- und Ausgang eines Fahrzeugs in der Werkstatt muss ElsaPro auf offene oder neue Rückrufe oder Kampagnen überprüft werden, die für die jeweilige FIN gelten.

Die Technischen Produktinformationen (TPI) enthalten dann die kompletten Abrechnungsanweisungen mit Anspruchsart, Servicenummer, LOT-Code und Zeitvorgaben für den Anspruch.

Teile, die in Rückruf- oder Kampagnenmaßnahmen verwendet werden, unterliegen der Standard-Teilegarantie. Erfolgt die Rückruf- oder Kampagnenmaßnahme innerhalb des Garantiezeitraums für das Fahrzeug, sind die Teile für die Restdauer der Fahrzeuggarantie oder den längeren der beiden Zeiträume abgedeckt.

Für Fahrzeuge mit der Kennzeichnung, dass ihre Garantie widerrufen wurde, entfällt nicht die Verpflichtung zur Durchführung von Rückrufen. Anträge für Rückrufe, die an solchen Fahrzeugen durchgeführt wurden, müssen wie üblich bearbeitet werden und werden vom Garantiesystem akzeptiert.

Ansprüche für Kampagnen und Rückrufe sind unverzüglich geltend zu machen. Vertragspartner dürfen nicht warten, bis alle anderen Maßnahmen auf der entsprechenden Auftragskarte abgeschlossen sind.

Die Vermischung eines Rückruf- oder Kampagnenanspruchs mit einem normalen Anspruch ist nicht möglich. Für Rückrufe oder Kampagnen muss stets ein separater Anspruch eingereicht werden.

Aufgeschobene Reparaturen

Unter bestimmten Umständen ist es nicht möglich, ein Fahrzeug zu dem Zeitpunkt zu reparieren, an dem ein Herstellungsfehler identifiziert wird, zum Beispiel wegen der verzögerten Lieferung eines Ersatzteils. In diesen Fällen muss dem Kunden mitgeteilt werden, dass das Fahrzeug innerhalb von 180 Kalendertagen wieder zur Reparatur vorgestellt werden muss, nachdem der Partner alles erhalten hat, was für die Reparatur benötigt wird. Dies schließt Situationen ein, in denen der Fehler innerhalb des Garantiezeitraums diagnostiziert wurde, die Reparatur aber erst außerhalb des Garantiezeitraums durchgeführt werden konnte. In allen Fällen müssen das Datum der Beanstandung, das Eingangsdatum sowie Diagnosebelege für einen eindeutigen Herstellungsfehler innerhalb des Garantiezeitraums nachgewiesen werden, zum Beispiel durch ein ODIS-Protokoll oder eine DISS-Anfrage.

Partner müssen sicherstellen, dass der Antrag für die Diagnose und der spätere Antrag für die Reparatur im eingereichten Garantieanspruch ebenso wie in den beim Partner aufbewahrten Unterlagen eindeutig verknüpft sind.

Fahrzeugtransport

Kosten in Zusammenhang mit nicht fahrbereiten Fahrzeugen und der Bergung von Fahrzeugen fallen nicht unter die Herstellergarantie, während diese vom Kunden genutzt werden. Die Unfall- und Pannenhilfe von Bentley sollte die erste Anlaufstelle für die Bergung sein (nur zutreffende Länder). Für vollständige Einzelheiten zu den Vorteilen der Bentley Pannenhilfe und entsprechende Kontaktangaben-siehe Bentley HUB.

Wenn Bentley zustimmt, dass ein Fahrzeug für eine Garantiereparatur von einem Vertragspartner zu einer zweiten Reparaturoereinrichtung transportiert wird, können die Transportkosten als Teil der Reparatur selbst geltend gemacht werden. Die Genehmigung muss über DISS eingeholt werden.

Leihfahrzeuge/alternatives Transportmittel

Für die Bereitstellung eines Leihfahrzeugs ist der die Reparatur ausführende Partner zuständig. Wird durch die Bentley Pannenhilfe ein Leihfahrzeug zur Verfügung gestellt, dann geschieht dies im Rahmen der in Ihrem Gebiet geltenden Pannenhilfevereinbarung. In Ausnahmefällen kann Bentley Motors eine Beteiligung an den Kosten für ein alternatives Transportmittel in Erwägung ziehen.

Pflichtmeldungen

Bestimmte von Bentley benannte Garantieposten unterliegen einer Meldepflicht. Diese Posten sind stets durch eine DISS-Anfrage zu stützen, die in Verbindung mit dem Garantieantrag während der Reparatur zu erstellen ist. Die Liste der meldepflichtigen Posten wird von Zeit zu Zeit überarbeitet und ergänzt. Die neueste, aktuelle Liste der meldepflichtigen Posten muss stets über Bentley HUB überprüft werden.

GARANTIE AUF LACK- UND KAROSSERIE

Garantiebedingungen für Lack und Karosserie

Der Karosserie-Rohbau und die Lackierung unterliegen der dreijährigen Garantie bei unbegrenzter Kilometerleistung. Die Garantie gilt nicht für Schäden oder Korrosion infolge missbräuchlicher Nutzung, Nachlässigkeit, Verwendung aggressiver Reinigungsmittel oder außergewöhnlicher äußerer Einwirkungen.

Nachbesserungsarbeiten an Lackierung und Karosserie müssen von einem autorisierten Lackier- und Karosseriezentrum durchgeführt werden, um sowohl die Fahrzeuggarantie aufrechtzuerhalten als auch gegebenenfalls durchgeführte Arbeiten im Rahmen der Garantie geltend machen zu können.

Darüber hinaus ist für Nachbesserungsarbeiten an der Lackierung, bei denen der Lack oder die Karosserie das fehlerverursachende Teil sind, Folgendes erforderlich, bevor mit der Arbeit begonnen werden kann:

- Eine technische DISS-Anfrage, die zur Reparatur anweist.
- Ein von der Garantieabteilung genehmigtes Berechnungsformular für Lackier- und Karosseriearbeiten (verfügbar auf dem HUB).

Genauere Informationen zu autorisierten Lackier- und Karosseriezentren in den einzelnen Regionen erhalten Sie von Ihrem Area Service Manager.

WERKSKULANZ

Ziel der Werkskulanz ist es, Härtefälle zu vermeiden oder abzumildern, wenn Kunden außerhalb des Garantiezeitraums für das Fahrzeug technische Beanstandungen haben. Die Werkskulanz gilt daher nur für Einzelhandelskunden, nicht für Fahrzeuge, die sich im Besitz von Vertragspartnern befinden. Werkskulanz gilt nur für Fahrzeuge mit einem Alter von bis zu 6 Jahren.

Neben der Art des Schadens sind dabei folgende Kriterien zu berücksichtigen: die Reparaturkosten, die Laufleistung im Verhältnis zum Fahrzeugalter und die Wartungshistorie des Fahrzeugs. Für jeden Besuch bei einem Partner kann maximal eine Reparatur berücksichtigt werden. Eine Kulanzanfrage wird von Bentley anhand der Leitlinien in den Garantierichtlinien bewertet. Sie müssen jedoch vor Eingabe einer derartigen Anfrage sicherstellen, dass die Wartungshistorie des Fahrzeugs auf dem aktuellen Stand ist. Zu Prüfzwecken müssen Sie außerdem einen Nachweis der Wartungshistorie aufbewahren.

Anträge auf Werkskulanz müssen über das Garantiesystem an Bentley Motors übermittelt werden. Damit die in einem Kulanzfall ersetzten Teile unter die normale Teilegarantie fallen, **muss ein Kunde mindestens 5% oder den Gegenwert von £100,00 zu den Gesamtkosten der Reparatur beitragen** (je nachdem, welcher Betrag größer ist). Andernfalls erfolgt die Reparatur ohne jede Teilegarantie. Mit den Werkskulanzrichtlinien sollen treue Kunden bei Reparaturkosten unterstützt werden, die gemessen am Alter oder an der Kilometerleistung des Fahrzeugs als unverhältnismäßig zu betrachten sind. Wie die Fahrzeuggarantie deckt auch die Werkskulanz erforderliche Folgereparaturen aufgrund von Herstellungsfehlern ab.

Begründungen/Überlegungen zur Kulanz

- Wie alt ist das Fahrzeug?
- Gilt für das Fahrzeug noch eine andere Garantie? Z.B. Bentley Gebrauchtwagengarantie?
- Hat der Eigentümer den Abschluss einer Anschlussgarantie abgelehnt?
- Handelt es sich um den ursprünglichen Eigentümer des Fahrzeugs?
- Besaß/besitzt der Kunde mehr als ein Fahrzeug von Bentley?
- Wurde dem Kunden bzw. Fahrzeug in der Vergangenheit bereits Kulanz gewährt?
- Hatte der Kunde mehrere Beanstandungen während des Garantiezeitraums?
- Wurde das Fahrzeug bei einem Bentley Vertragshändler gekauft?
- Ist der die Kulanzanfrage stellende Partner der ursprüngliche Verkäufer dieses Neu- oder Gebrauchtfahrzeugs?
- Verfügt das Fahrzeug über eine vollständige Wartungshistorie eines Haupthändlers?
- Welchen Kilometerstand hat das Fahrzeug aktuell?
- Weist das Fahrzeug irgendwelche Unfallschäden/Modifikationen auf?

Anschlussgarantien

Wenn ein Fahrzeug einer verlängerten Garantie unterliegt, gilt Folgendes:

- Wenn die Reparaturkosten im Rahmen einer anderen Versicherung oder Garantie erstattungsfähig sind, darf kein Antrag auf Werkskulanz gestellt werden.
- Werkskulanz kann nicht für Reparaturen eingeräumt werden, die aufgrund der Laufleistung oder Betriebsdauer des Fahrzeugs als normal angesehen werden könnten.
- Anträge auf Werkskulanz für Zubehör oder montierte Teile sind nicht zulässig, wenn diese beim Abschluss der Anschlussgarantie im Fahrzeug eingebaut waren

KUNDENKULANZ

Meldeanforderungen

Für alle Anträge auf Kundenkulanz muss ein zugehöriger Kundenfall in Orbit (Bentley CRM-System) vorliegen. Dieser Fall muss am Ausgangspunkt der Kundenbeanstandung angesprochen werden. Anträge auf Kundenkulanz ohne gültigen Orbit-Fall werden abgelehnt.

SCHADENSTEUERUNG

Ausfüllen des Antrags, Einreichungsfrist, erforderliche Unterlagen zum Belegen eines Anspruchs

Es ist erforderlich, dass Bentley Partner wirksame Kontrolle über sämtliche Aspekte der Garantie behalten. Eine mangelnde Kontrolle führt unweigerlich zu Einnahmeverlusten. Daher müssen Garantieanträge vollständig und korrekt sein. In Anhang A sind die Einzelheiten beschrieben, die für alle Anträge eingereicht werden müssen. Anträge, die später als 28 Tage nach Abschluss der Reparatur eingereicht wurden, werden nicht akzeptiert.

Aus finanziellen Gründen empfehlen wir, sämtliche Anträge innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss der Reparatur einzugeben.

Diese Regelung ermöglicht Folgendes:

- Ihre ausstehenden Beträge können auf ein Minimum begrenzt werden.
- Gegenüber unseren Lieferanten können innerhalb der genannten Frist Ersatzansprüche geltend gemacht werden.
- Die Qualitätssicherung von Bentley kann prompt über mögliche Probleme informiert werden.

Korrekte Zeit- und Materialerfassung

Arbeitszeit kann nur dann im Rahmen der Garantie geltend gemacht werden, wenn die Arbeitszeit von einer Person aufgewendet wurde, die in Ihrer Service-Partnerschaft als produktiver Mitarbeiter erfasst ist.

Sämtliche Arbeitszeitangaben, die im Rahmen von Garantiereparaturen geltend gemacht werden, müssen durch mechanische/elektronische Zeiterfassung (An- und Abmeldung) belegt werden. Arbeitszeiten, die nicht auf diese Weise erfasst wurden, werden als ungültig betrachtet.

Anträge sind genau wie Kundenrechnungen unverzüglich nach Abschluss der Reparaturarbeiten zu erstellen. Sämtliche Ansprüche müssen von dem Bentley Partner eingereicht werden, der auch die Reparatur ausführt.

Dabei müssen Sie sicherstellen, dass ein korrekter numerischer Bezug zwischen Auftragskarte und Garantieanspruch hergestellt wird.

Arbeitszeiten müssen unter Verwendung der korrekten Arbeitsschrittzeiten (Labour Operation Time, LOT) für das Modell und den speziellen Arbeitsschritt, der durchgeführt wurde, geltend gemacht werden, z.B. Austausch des linken oder rechten Teils oder beider Teile. Offene Zeitangaben (99-er Codes) dürfen nur verwendet werden, wenn kein spezifischer LOT-Code für den durchgeführten Arbeitsschritt existiert oder wenn nicht standardisierte Arbeiten wie ungewöhnlicher Diagnosezeitaufwand, ausgedehnte Probefahrten oder ein nicht standardisierter Arbeitsschritt wie z.B. das Entfernen eines gebrochenen Bolzens erforderlich sind. Offene Zeitangaben müssen in allen Fällen durch Zeiterfassungsaufzeichnungen und maßgebliche Aufzeichnungen der Geführten ODIS-Fehlersuche, technische DISS-Anfragen,

Kundenbeanstandungsberichte usw. untermauert werden, um die nicht standardisierten Arbeiten zu begründen.

Wenn mehrere Stück desselben Teils an mehreren Stellen (links und rechts / vorne und hinten am Fahrzeug) repariert wurden, müssen sie über separate Links geltend gemacht werden. Ein Beispiel hierfür wäre der gleichzeitige Austausch zweier Räder. Dann wäre der erste Link für die Arbeitszeit und ein Rad und der zweite Link nur für das zweite Rad. Mehrere Teile an der gleichen Einbauposition müssen über einen einzigen Link geltend gemacht werden, z.B. 8 Zündkerzen oder 5 Radbolzen für eine Radposition. Siehe Anhang A für weitere Einzelheiten

Bei der Durchführung von Reparaturen ist immer der Fahrzeugstatus in ElsaPro zu prüfen, um festzustellen, ob für das Fahrzeug Besonderheiten gelten, d.h. Rückrufe, Kampagnen usw. Diese sind ggf. zu erledigen und alle relevanten Unterlagen für Audit-Zwecke aufzubewahren.

Vorbereitungszeit darf nicht geltend gemacht werden, wenn an einem Fahrzeug Reparaturen für den Einzelhandel vorgenommen werden.

Für alle Garantiereparaturen muss Kunden eine kostenfreie Rechnung (Arbeitsbeleg) ausgestellt werden. Dieses Dokument muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Fahrzeugdaten
- Kundendaten
- Vollständige Beschreibung der durchgeführten Arbeiten
- Unterschrift des Kunden oder seines Vertreters oder Beleg für seine elektronisch erfolgte Genehmigung, z.B. E-Mail, App.

Erforderliche Nachweise zum Belegen eines Anspruchs (gilt auch für Audits)

Wo zutreffend, sind folgende Nachweise erforderlich, um einen Anspruch zu belegen. Jeder Beleg muss einen eindeutigen Bezug zur Fahrzeugreparatur aufweisen, z.B. FIN, Kennzeichen usw. sowie das Datum der Fertigstellung. Fehlt eine dieser Angaben, könnte dies zu einer Ablehnung des Antrags oder zu einer Rückbelastung im Zuge eines Audits führen:

1. Original des Reparaturauftrags einschließlich Unterschrift des Kunden oder seines Vertreters bzw. Beleg für seine elektronisch erfolgte Genehmigung, z.B. E-Mail, App.
2. Bericht des Technikers einschließlich Kundenbeanstandung, Werkstattdiagnose, die bestätigt, dass ein Herstellungsfehler vorliegt, Einzelheiten zur Reparatur, Ergebnisse von Tests/Bestätigungen und erfasste Zeiten.
3. Diagnoseprotokoll. Komplettes Verfahren der geführten Fehlersuche (GFF). Diese elektronischen Protokolle sollten als Online-Protokolle übermittelt werden oder, falls dies nicht möglich ist, als Anlage zu einer technischen DISS-Anfrage.
4. Technische DISS-Reparaturanfrage einschließlich Fotos
5. Angaben zum Serviceanruf (Teileabfragen)
6. Batterieprüfprotokoll.

7. Bewilligungsformular für Lackreparaturen.
8. Rechnungen von Zulieferern. (Müssen enthalten: Datum der Reparatur, Fahrzeugidentifikationsnummer, Arbeitsstunden, Stundensatz, Teile)
9. Wartungshistorie des Fahrzeugs.
10. Teileversandanzeige.
11. Kundenrechnung oder Kopie im Falle von Werkskulanz.
12. Kundenkorrespondenz (sofern relevant).

Angeforderte Unterlagen müssen innerhalb von 28 Kalendertagen bereitgestellt werden, andernfalls wird der Antrag storniert. Außerdem müssen Anträge, die von den Garantiesachbearbeitern bei Bentley zur Klärung an den Vertragspartner zurückgesandt werden, ebenfalls innerhalb von 28 Kalendertagen mit Rückmeldung an die Sachbearbeiter zurückgesandt werden. Anträge, bei denen dieser Zeitraum überschritten wird, werden storniert.

Zu Prüfzwecken müssen sämtliche Unterlagen für eine Überprüfung des Garantieanspruchs für eine Mindestdauer von 3 Jahren ab Bearbeitungsdatum des Antrags aufbewahrt werden und für eine Einsichtnahme zur Verfügung stehen. Die Unterlagen können in elektronischer Form oder auf Papier als Anlage zum Reparaturauftrag aufbewahrt werden.

Änderung von Anträgen

Müssen Anträge durch die Garantiesachbearbeiter von Bentley geändert werden, müssen diese Anträge ebenfalls mit Rückmeldung an die Sachbearbeiter zurückgesandt oder die Änderungen innerhalb von 28 Kalendertagen akzeptiert werden. Anträge, bei denen dieser Zeitraum überschritten wird, werden storniert.

Sobald ein Antrag genehmigt wurde, können weitere Änderungen nur bis zu 28 Kalendertage nach dem Datum der Genehmigung beantragt werden. Anfragen nach Ablauf dieses Zeitraums werden abgelehnt.

Stornierung von Anträgen

Anträge, die durch die Bentley Antragsbearbeiter storniert wurden, werden zur Anerkennung der Stornierung an den Partner zurückgeschickt. Partner haben das Recht, darauf mit einer zusätzlichen Antragsbegründung zu reagieren. Andernfalls muss der Partner die Ablehnung des Anspruchs im System quittieren, um den Antrag zu stornieren. Die Verantwortung für die Verwaltung dieser Anträge liegt beim Partner. Wenn ein Antrag länger als 3 Monate im Status „Ablehnung des Anspruchs anerkennen“ verbleibt, nimmt Crewe die Anerkennung der Ablehnung im Namen des Partners vor.

Archivierung von Anträgen

Alle Unterlagen im Zusammenhang mit Garantieansprüchen (einschließlich aller Zuliefererrechnungen) müssen separat aufbewahrt werden. Unabhängig vom verwendeten Ablagesystem muss gewährleistet sein, dass sämtliche Ansprüche zu einem bestimmten Fahrzeug mindestens drei Jahre lang jederzeit verfügbar sind.

Stundensätze für Garantiarbeiten

Die Erstattung beruht grundsätzlich auf dem für den jeweiligen Bentley Partner berechneten und genehmigten Stundensatz. Jede Senkung Ihres Stundensatzes für Einzelhandelskunden ist uns unverzüglich mitzuteilen.

Der Stundensatz für Garantiarbeiten unterliegt der Prüfung durch Ihren regionalen Bentley ASM in Abstimmung mit der Garantieabteilung. Alle Fragen, die die Festsetzung von Stundensätzen für Garantiarbeiten betreffen, sind über den regionalen Bentley ASM zu leiten.

Material

Für Teile von Crewe Genuine Parts wird eine Abwicklungspauschale im Einklang mit bestehenden örtlichen Import- und Transportsteuern erstattet. Änderungen dieser festgelegten Sätze sind über den regionalen Bentley ASM zu ermöglichen.

Sämtliche gutgeschriebenen Ansprüche können einer Prüfung durch Bentley Motors oder einen bestellten Auditor unterzogen werden.

Aufbewahrung von Teilen

Alle im Rahmen der Garantiereparatur ausgebauten Teile müssen mit einem ausgefüllten Teilelageretikett (TSD 12906) versehen werden. Darauf anzugeben sind:

- Händlercode
- FIN
- Teilenummer
- Nummer des Garantieantrags und/oder BA ID-Nummer der technischen DISS-Anfrage.
- Reparaturauftragsnummer
- Kilometerstand bei Teiletausch
- Abschlussdatum der Arbeiten
- Fehlerbeschreibung

Das Etikett muss unabhängig vom Wert des Teils an diesem verbleiben, bis das Teil entweder auf Anforderung nach Crewe zurückgesendet oder nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist von 30 Tagen (Vertragspartner in GB) bzw. 60 Tagen (Vertragspartner außerhalb von GB) ab Bewilligungsdatum des Antrags durch den Vertragspartner in dessen Lagerbereich für ausgebaute Garantieteile entsorgt wird.

Einzelheiten zum Verfahren für die Rücksendung/Aufbewahrung von Teilen entnehmen Sie bitte „Bentley HUB“.

Teilerücksendungen

Partner werden darüber benachrichtigt, welche Teile für Qualitätssicherungstests eingesandt werden müssen. An das Werk zurückgesendete Teile können bei Bedarf auf Prüfständen beim Originalhersteller oder im Werk geprüft werden. Gehen angeforderte Teile nicht ein, erfolgt keine Gutschrift zum Antrag oder eine Belastung.

Abhängig von den Umständen eines Antrags behält sich Bentley Motors bei Gutprüfung des Teils auf dem Prüfstand vor, bezüglich des Garantieanspruchs eine Belastung vorzunehmen. Teile, die in den genannten Tests gutgeprüft wurden, werden für den Partner zur Abholung bereitgestellt.

In bestimmten Fällen können Teile bis zur Zerstörung geprüft werden. In diesen Fällen werden Sie im Voraus entsprechend informiert. Teile, die in solchen Tests gutgeprüft wurden, werden für den Partner zur Abholung bereitgestellt, soweit dies möglich ist.

Wichtig: Bitte stellen Sie sicher, dass Teile, die eingesendet werden müssen, innerhalb von 2 Arbeitstagen ab Aufforderung bzw. ab Abschluss der Reparatur eingesendet werden, je nachdem, welcher Umstand später eintritt. Achten Sie außerdem darauf, dass die Fehlerbeschreibung auf dem grünen Garantieticket mit dem Mangel übereinstimmt, für den der Anspruch geltend gemacht wird.

Die Nichtbefolgung dieses Rücksendeverfahrens gefährdet die Erstattung der gestellten Garantieansprüche.

AUDIT

Bentley Motors behält sich vor, Unterlagen zu eingereichten Ansprüchen bis zu drei Jahre nach erfolgter Gutschrift eines Anspruchs zu prüfen.

Des Weiteren behält sich Bentley Motors vor, über einen Zeitraum eine prozentuale Belastung vorzunehmen, wenn dies nach Prüfung einer Stichprobe von Ansprüchen gerechtfertigt erscheint.

Auditverfahren

Die Garantieabteilung kann nach einer mindestens einen Monat im Voraus erfolgten Ankündigung die Durchführung eines der folgenden Audits für bis zu 33% des Partnermarkts veranlassen.

Die zu prüfenden Garantieantragsunterlagen sind im Abschnitt „Erforderliche Unterlagen zum Belegen eines Anspruchs“ aufgeführt. Es ist zwingend vorgeschrieben, diese Unterlagen zum Zeitpunkt des Audits der dem Audit unterliegenden, zufällig ausgewählten Anträge zur Verfügung zu stellen.

1) Vollständiges Audit

Ein Mitglied des Auditteams führt dieses Audit vor Ort beim Bentley Partner durch.

Es beinhaltet die Bewertung von mindestens 60 Ansprüchen, zu denen eine Gutschrift erfolgt ist und die nach dem Zufallsprinzip aus dem Auditzeitraum ausgewählt werden. Dazu gehören unter anderem Ansprüche im Zusammenhang mit PDI, Nutzungsdauergarantie, Teilen und Kulanz. Dieses Audit erstreckt sich auf sämtliche Aspekte Ihres Kundendienstgeschäfts und kann ein nützliches Hilfsmittel für Sie sein, um sicherzustellen, dass für die Abwicklung von Garantieansprüchen optimale Verfahren eingehalten werden.

2) Sonderaudit

Ein Audit dieser Art findet statt, wenn Unregelmäßigkeiten in Bezug auf eingereichte Ansprüche festgestellt wurden, die mit Fehlern in bestimmten Bereichen zusammenhängen. Das Audit konzentriert sich dann auf eine gezielte Auswahl von Ansprüchen, zu denen eine Gutschrift erfolgt ist. Es schließt ein, dass Area Service Manager im Rahmen ihrer normalen Partnerbesuche Kulanzansprüche auditieren.

Zu beiden vorstehend beschriebenen Arten von Audits ist Ihr Beitrag jederzeit erwünscht. Bei allen Audits sind Mitarbeiter Ihres Hauses herzlich willkommen, dem Verfahren die gesamte Dauer über beizuwohnen. Nach Abschluss trägt der Auditor Ihnen und Ihrem Team seine Ergebnisse und Prüfergebnisse vor.

Auditbericht

Wurde ein Audit durchgeführt, dann erhält Ihre Bentley Niederlassung einen Bericht, in dem die Ergebnisse des Auditors ausführlich dargestellt sind. Dieser Bericht benennt verbesserungsbedürftige Bereiche und anwendbare Konventionalstrafen. Eine Kopie dieses Berichts geht unverzüglich nach dem Audit an einen benannten Mitarbeiter. Der Bericht enthält außerdem einen detaillierten Aktionsplan, der Sie in verbesserungsbedürftigen Bereichen unterstützen soll.

Es kann ein Folgeaudit durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass im Bericht enthaltene Empfehlungen umgesetzt wurden.

Monatliche Selbstauditierung

Diese Art der Auditierung soll Ihnen zur Identifizierung von Bereichen dienen, in denen eventuell Handlungsbedarf besteht. Bei dieser stichprobenartigen Prüfung muss ein leitender Mitarbeiter des Bentley Partners (der nicht mit der Eingabe von Garantieansprüchen betraut ist) monatlich mindestens 10 Ansprüche, zu denen eine Gutschrift erfolgt ist, prüfen und bestätigen, dass eine Reihe grundlegender Anforderungen erfüllt wurde. Korrekturmaßnahmen zur Behebung von Defiziten sind im „Selbstauditierungsformular“ zu vermerken. Ein Beispiel finden Sie auf „Bentley HUB“.

Ausgefüllte Selbstauditierungsformulare müssen für die Zwecke von Garantieaudits drei Jahre lang aufbewahrt werden.

Konventionalstrafe aus Garantieaudit (Rückbelastung)

Um den Betrag der Garantie-Rückbelastung zu bestimmen, wird die in der Antragsstichprobe (aus mindestens 60 Anträgen) ermittelte prozentuale Fehlerrate auf maximal 3 Jahre oder bis zum letzten Audit hochgerechnet (je nachdem, welcher Zeitraum kürzer ist).

Eine ausführliche Erläuterung erfolgt durch den Auditor, der im Anschluss an das Audit die Konventionalstrafen im Einzelnen darstellt.

Einsprüche gegen Garantieaudits

Bei Streitigkeiten über die Bewertung einer im Rahmen des Audits überprüften technischen Einzelheit der Garantie oder wenn neue Informationen in Bezug auf das Garantieaudit verfügbar werden, kann bis zu 10 Kalendertage nach Abschluss des Garantieaudits Einspruch eingelegt werden.

Der Einspruch muss innerhalb dieser Frist beim Area Service Manager des Partners eingereicht werden. Es kann nur ein einziger Einspruch erhoben werden, der alle Tatsachen und Informationen nur zu den Punkten enthält, die technisch relevant für das Audit sind. Die technische Begründung für den Einspruch ist ausführlich darzulegen und außerdem ist eine Kopie aller Unterlagen zu den geprüften Reparaturaufträgen beizufügen.

Die Überprüfung der Beschwerde stützt sich ausschließlich auf die vom Partner bereitgestellten Informationen und kann dazu führen, dass weitere Informationen zur Begründung vom Partner angefordert werden.

Der Partner wird von seinem Area Service Manager über das endgültige Ergebnis informiert. Sollte sich eine Grundlage für den Einspruch in irgendeiner Hinsicht bestätigen, wird ein aktualisierter Garantieauditbericht vorgelegt, der vom Partner unterzeichnet werden muss.

FRAGEN

Bearbeitung

Anfragen zu eingereichten Ansprüchen sind unter Verwendung der Registerkarte „Bemerkungen“ in SAGA/2 zu bearbeiten. In Ausnahmefällen kann es dennoch erforderlich sein, sich direkt an das Bearbeitungsteam zu wenden. Nutzen Sie dafür folgende E-Mail-Adresse: warranty@bentley.co.uk

Stellen Sie bei der Kontaktaufnahme mit dem Garantieteam sicher, dass Sie in der E-Mail die FIN, die Nummer des fraglichen Antrags, Ihren Händlercode sowie erforderliche Unterlagen wie Auftragskarten, Berichte der geführten Fehlersuche usw. angeben.

Unter keinen Umständen dürfen Sie mit der Garantieabteilung Kontakt aufnehmen, um zu entscheiden, ob ein Antrag gestellt werden sollte. Die Garantieabteilung ist nicht in der Lage, am Telefon eine Diagnose zu erstellen, weshalb die Entscheidung, ob ein Antrag gestellt werden sollte, beim Bentley Partner liegt.

Richtlinien

Sollten Sie Fragen oder Feedback zu den Garantierichtlinien haben, können Sie sich per E-Mail unter folgender Adresse an die Garantieabteilung wenden: warranty@bentley.co.uk. Bitte stellen Sie sicher, dass die Betreffzeile das Wort „Feedback“ enthält.

Technische Unterstützung

Alle technischen Anfragen dürfen nur über DISS erfolgen

Bitte denken Sie daran, dass eine technische DISS-Anfrage Hilfestellung dazu bietet, wie eine Reparatur am Fahrzeug eines Kunden durchzuführen ist. Sie stellt keine Vollmacht dar, die Reparatur als Garantiefall geltend zu machen.

Kontaktinformationen

E-Mail: warranty@bentley.co.uk

Geschäftszeiten des Garantieteams: (britische Zeit)

08:00 bis 17:00 Uhr: Montag bis Donnerstag

08:00 bis 16:00 Uhr: Freitag

Geschlossen: Samstag und Sonntag

ANHANG A:

Anforderungen für das Ausfüllen des Antrags

Einleitung

Ein gültiger Garantieantrag muss aufzeigen, dass ein bestätigter und identifizierbarer „Herstellungsfehler bei Material und/oder Verarbeitung“ vorlag. Das SAGA/2 Garantieantragssystem ist so aufgebaut, dass es alle relevanten Informationen erfasst und einem Partner so ermöglicht, diese festzuhalten. Im vorliegenden Dokument werden der Zweck und die Anforderungen für jedes Feld in SAGA/2, das beim Einreichen eines Garantieantrags ausgefüllt werden muss, genau beschrieben. Jeder eingereichte Anspruch muss diesen Anforderungen entsprechen. Bentley Motors kann Partner für Garantieanträge rückbelasten, bei denen dies nicht der Fall ist.

Garantieantragsnummern und Links

Die Nummer des Garantieantrags muss der Nummer der Auftragskarte entsprechen oder auf diese verlinken, um eine eindeutige Rückverfolgbarkeit zwischen beiden zu gewährleisten. Wenn mehr als eine Garantiereparatur durchgeführt oder 2 ähnliche Teile unter einer Auftragskarte ersetzt wurden, muss die Unterscheidung der Anträge über die Nummer des Antragslinks und nicht durch Änderung der Auftragskartennummer erfolgen. Beispielsweise muss Reparatur 1 auf Auftragskarte 54321 als 54321/01 und Reparatur 2 als 54321/02 geltend gemacht werden. Die Antragsnummern in 54321A/01 und 54321B/01 zu ändern, ist falsch.

Eingangsdatum

Das Eingangsdatum ist das Datum, an dem sich der Kunde bzw. sein Vertreter an den Vertragspartner gewandt hat, um den Mangel zu melden. Es wird durch das Erstellungsdatum der Auftragskarte belegt

Reparaturdatum

Das Reparaturabschlussdatum muss dem Zeitpunkt der letzten verzeichneten Reparatur für alle Garantieansprüche entsprechen.

Kilometerstand

Der auf dem Garantieantrag angegebene Kilometerstand muss bei allen Garantieanträgen genau dem Kilometerstand entsprechen, mit dem das Fahrzeug wegen dieser Beanstandung/Wartung/Reparatur erstmals beim Vertragspartner eintraf. Garantieanträge mit falschem Kilometerstand werden abgelehnt.

Reparaturcode

In SAGA/2 werden Reparaturcodes nach Fahrzeugsystem eingegeben und beziehen sich auf:

1. Beschädigtes Teil repariert. Dies gilt für die Codierung von Lackierarbeiten in Fällen, in denen (z.B. durch einen Ingenieur vom Produktsupport, der bei der Reparatur hilft) ein kostenloses Ersatzteil zur Verfügung gestellt wurde, falls der Schaden durch Einbau eines Zusatzteils behoben wurde oder wenn ein fehlendes serienmäßiges Teil eingebaut wird.
2. Teil ersetzt.

Zuweisung eines Reparaturumfangs zur Schadensnummer

Wenn pro Auftrag mehr als eine Reparatur anfällt, muss der Reparaturumfang der Schadensnummer für eine genaue Kostenabrechnung nach Schadensnummer zugewiesen werden.

Abrechnung von Materialien

In Garantie-/Kulanzfällen müssen Bentley Originalteile verwendet werden.

- In SAGA müssen die vollständigen Teilenummern verwendet werden, falls nötig mit Farbcode und Mengenangabe.
- Flüssigkeiten wie ATF, Getriebeöl, Bremsflüssigkeit, Kühlmittel und Motoröl müssen als externe Materialien geltend gemacht werden, wenn sie nicht von Bentley erworben wurden
- Lackmaterialeinheiten (Paint material units, PMU) bei Lackierarbeiten: Die Anzahl an PMUs muss gemäß Arbeitsschrittliste mit der entsprechenden Teilenummer eingegeben werden, wie im Abschnitt „Abwicklung von Lack- und Karosseriegarantie“ beschrieben. Bei Lackierarbeiten, die nicht anhand eines Reparaturschritts gemäß Reparaturschrittliste abgerechnet werden, müssen der Rechnungstext und die Anzahl der PMUs eingegeben werden. Als Bezugspunkt dienen dabei die PMUs eines ähnlichen Lackierarbeitsschritts von der Arbeitsschrittliste

Schadenscodierung

Der Schaden muss direkt nach Abschluss der Reparatur wie folgt codiert werden:

SAGA/2 Bezeichnung	Servicenummer (4 Stellen)	Schadensart (4 Stellen)	Schadensort (3 Stellen)	Herstellercode (3 Stellen)
Beispiel	2130	0010	M00	001

Schadensart

Aus der verfügbaren Liste für die fragliche Service-ID muss die Schadensart ausgewählt werden, die der Art des während der Reparatur diagnostizierten Schadens am genauesten entspricht, z.B. für ein schadhaftes ECU 0040 „Elektrischer Fehler“

Abrechnung von Arbeitszeit

Die Arbeitszeiten müssen im Antrag mit Arbeitsschritten einschließlich Rechnungstext und Zeiteinheiten (TU) aufgeführt werden.

- Arbeiten ohne festgelegte Arbeitsschritte müssen nach Servicenummern ausgewiesen werden: z.B. Servicenummer – Arbeitsanweisung – 99 (z.B. 1962 19 99)
- Wenn in einem Ausnahmefall Arbeiten durch ein externes Unternehmen ausgeführt werden, sind die externen Nettoarbeitskosten abzüglich eines eventuellen Nachlasses aufzuführen. Es werden unabhängig von dem in Rechnung gestellten Betrag lediglich die Kosten erstattet, die auch bei einem Bentley Partner angefallen wären.
- Bei allen Arbeiten (mit Ausnahme von Lackierarbeiten) muss die aufgewendete Zeit auf dem Auftrag belegt werden.
- Als Zeitbeleg müssen Beginn und Ende der Arbeiten mit einem Zeiterfassungsgerät dokumentiert werden.

Arbeitsschritt

Ein Arbeitsschritt ist ein 8-stelliger Code, der die ausgeführte Reparatur beschreibt. Arbeitsschritte werden in ElsaPro zusammen mit den jeweils zugewiesenen anwendbaren Zeiteinheiten veröffentlicht. Sämtliche Reparaturen müssen durch Zeitangaben, Notizen des Technikers und sonstige unterstützende Unterlagen belegt werden, die nötig sind, um nachzuweisen, dass der Techniker die geltend gemachten Reparaturen zu den verzeichneten Zeiten ausgeführt hat.

Die Positionen 7 und 8 eines Arbeitsschritts unterscheiden sich wie folgt:

- Arbeitsschritte mit einer Endung zwischen 00 und 49 bezeichnen einen Hauptposten, der allein oder zusammen mit zugehörigen Schritten absolviert und ausgeführt werden kann
- Arbeitsschritte mit einer Endung zwischen 50 und 96 bezeichnen einen zugehörigen Schritt, der nur zusammen mit dem (den) zugehörigen Hauptposten ausgeführt werden kann.

Im Folgenden handelt es sich um Beispiele für begründete Arbeitszeiten:

- In TPIs und Rückruf- und Servicekampagnen festgesetzte Zeiten.
- Arbeitsschritte, die durch die Arbeitszeitaufzeichnungen des Vertragspartners belegt werden, falls die Arbeitsschrittliste keine Zeitvorgabe enthält (Posten mit offener Zeitangabe und Arbeitsschritte ohne starre Zeitvorgabe)
- Falls sich eine Reparatur aus Zeiten nach Arbeitsschrittliste und Posten mit offener Zeitangabe (oder festgelegten Arbeitsschritten ohne Zeitvorgabe) zusammensetzt und die Zeiterfassung den Beginn und das Ende der Arbeiten ausweist, wird für diese Schritte die nach Abzug der Zeit in der Arbeitsschrittliste verbleibende Zeit anerkannt. (Anerkannte offene Zeit = Gesamtzeit - Zeit für festgelegte Reparatur)
- Arbeitszeiten für Tests und Justierungen, die direkt mit einem garantiebezogenen Mangel in Verbindung stehen, können nur von produktivem Personal durchgeführt werden. Derartige Zeiten

werden nicht anerkannt, wenn die Arbeiten durch unproduktives Personal (Service Manager) oder zur Qualitätsprüfung der Werkstatt durchgeführt werden.

- Garantiarbeiten durch Personal, das als teilweise produktiv gemeldet ist, werden anerkannt, wenn der gemeldete Grad der Produktivität nicht überschritten wird. Grundlage ist ein Zeitraum von mindestens 6 Monaten.
- Zeiten für Geführte Fehlersuche mit VAS 505x. (Nach Durchführung der Geführten Fehlersuche mit VAS 505x werden die abrechenbaren Zeiten im Diagnoseprotokoll ausgewiesen.)
- Bei Lackierarbeiten im Vertragspartnerbetrieb: die Lackierarbeitszeiten der jeweiligen Reparaturschritte (gemäß der durch Garantieabteilung genehmigten Schätzung für Lackieraufwand)
- Bei externen Lackierarbeiten: es werden höchstens die Kosten erstattet, die für die Eigenleistung hätten gezahlt werden müssen. Wenn sie darunter liegen, werden die tatsächlichen Kosten gezahlt. Etwaige Rabatte müssen in vollem Umfang berücksichtigt werden. (Gemäß dem durch die Garantieabteilung genehmigten Kostenvoranschlag für den Anstrich.)

Fehlerverursachende Teile/Arbeiten

Wenn Reparaturen an derselben Komponente in unterschiedlichen Einbaupositionen im Fahrzeug (z.B. links und rechts / vorne und hinten am Fahrzeug) durchgeführt werden, müssen die fehlerverursachenden Teile über separate Antragslinks-eingegeben werden. Beispielsweise ist bei Ansprüchen für den linken und rechten Luftfederdämpfer jede Seite separat als fehlerverursachendes Teil geltend zu machen. Wenn dasselbe Teil jedoch an der gleichen Einbauposition geltend gemacht wird, muss dies über 1 einzigen Link erfolgen. Beispiele wären 8 Zündkerzen oder 5 Radbolzen für eine Radposition. Ausnahmen von dieser Anforderung gelten in dem Fall, dass eine TPI die Anweisung enthält, mehrere Teile gleichzeitig geltend zu machen, oder wenn ElsaPro oder DISS verlangen, dass Teile zu mehreren ersetzt werden.

Beispielsweise müssen Bremscheiben an derselben Achse paarweise ausgetauscht werden (auch wenn nur eine Scheibe schadhaft ist). Die Reparatur muss auf einem Antrag über beide Scheiben (mit zwei Teilenummern) und die Arbeitszeit geltend gemacht werden. Kennzeichnen Sie eine der Teilenummern als ursächlich. Teilen Sie die Scheiben nicht auf zwei Anträge auf und verwenden Sie nicht eine einzige Teilenummer mit der Mengenangabe 2. Folgeschäden sind nicht als separater Mangel geltend zu machen, sondern als Teil des Antrags für das fehlerverursachende Teil/den fehlerverursachenden Mangel. Wenn zum Beispiel aufgrund eines Wasserpumpenlecks der Zusatzgeräte-Antriebsriemen durch Kühlmittel verunreinigt wird, gilt der Riemen als Folgeschaden und muss im selben Antrag wie die Wasserpumpe geltend gemacht werden.

Anmerkungen zum Antrag

Der Antrag muss mit Anmerkungen versehen werden, um einen Anspruch mit zusätzlichen Einzelheiten zu untermauern. In den Anmerkungsfeldern des Antrags müssen die Beanstandung, die Ursache und die Korrekturmaßnahme kurz dargestellt werden:

- **Beanstandung:** Kurze und genaue Beschreibung der Kundenbeanstandung (wie „MIL leuchtet“ oder „rauer Leerlauf“)
- **Ursache:** Kurzbeschreibung der Werkstattdiagnose und -befunde, in der die technische Ursache der Beanstandung erläutert wird. Zum Beispiel: „Fehlercode P030000 in Diagnoseprotokoll. vorhanden,

Zündkerze Zylinder 8, Masseelektrode gelöst“. Nehmen Sie eine kurze und genaue Beschreibung der Diagnosezeit mit auf.

- **Korrekturmaßnahme:** Einzelheiten zu den Reparaturen, die vorgenommen wurden, um die ermittelte Ursache zu beheben: welches Teil wurde getauscht bzw. welche Reparatur wurde an welchem Teil durchgeführt (wie z.B. „Tür durch Justieren der Schließplatte wieder ausgerichtet“).

Verwenden Sie keine vagen Ausdrücke wie „ohne Funktion“, „kaputt“ oder „Diagnose durchgeführt“. Stellen Sie sicher, dass wichtige Zusatzinformationen zur Unterstützung eines Anspruchs enthalten sind wie die zugehörige DISS BAID Nummer, die Nummer des befolgten Technical Bulletin (HST-Feld in SAGA verwenden), alle relevanten DTC-Codes im Zusammenhang mit der Beanstandung oder Maße verschlissener Teile im Vergleich zur Spezifikation. Fehlende oder unzureichende „Anmerkungen“ können zu einer verzögerten Auszahlung für den Anspruch oder zur Ablehnung des Antrags führen.

Ausfüllen des Antrags

Füllen Sie den Garantieantrag direkt nach Beendigung der Reparatur aus. In SAGA/2 muss die entsprechende Anspruchsart verwendet werden, z.B. „1-10, Garantiefahrzeug“. Der Vertragspartner muss die vereinbarte Einreichungsfrist einhalten: 28 Kalendertage vom Tag des letztmaligen Einstempelns auf dem Garantie-Arbeitsauftrag. Für Rückrufe, Servicekampagnen und gegebenenfalls TPI-Reparaturanweisungen werden Abrechnungsanweisungen bereitgestellt.

Update