

# PRODUKTINFORMATION

mhv Verbandsgarantie



Mazda Händlerverband  
Deutschland e.V.

Real  Garant  
Versicherung AG

A Member of the  Zurich Insurance Group



# Inhaltsverzeichnis

## mhv Verbandsgarantie



▶ Über die mhv Verbandsgarantie . . . . .	04
▶ Garantiebedingungen mhv Verbandsgarantie . . . . .	06
▶ Garantiebedingungen Mobilitätsgarantie . . . . .	12
▶ Schadenabwicklung . . . . .	15
▶ Formular „Schadenanzeige“ . . . . .	20

# Über die Garantie

## mhv Verbandsgarantie



Mit der mhv Verbandsgarantie geben Sie Ihrem Kunden beim Fahrzeugkauf ein umfassendes Garantieverprechen an die Hand. Zugleich sichert die Garantie Ihr Produktportfolio vor unerwarteten Schäden und bindet die Kunden an Ihr Haus.

Bis zu einem Fahrzeugalter von 15 Jahren und einer maximalen Laufleistung von 160.000 km können Sie Fahrzeuge aller gängigen Marken mit einer Garantie versehen.

Die Details der mhv Verbandsgarantie können Sie nachfolgender Tabelle entnehmen:

Garantieprodukt	für Neuwagen	für junge Gebrauchtwagen	für Gebrauchtwagen
<b>Garantieinhalt</b>	Komplettgarantie	Komplettgarantie	Baugruppengarantie
<b>Annahmerichtlinien</b>	▶ bis 3 Jahre und 100.000 km	▶ bis 5 Jahre und 100.000 km	▶ bis 15 Jahre und 160.000 km
<b>Laufzeit/max. Laufleistung</b>	▶ Laufzeiten von 12 bis 60 Monaten ▶ bis max. 180.000 km	▶ Laufzeiten von 12 bis 60 Monaten ▶ keine maximale Laufleistung	▶ 12 Monate ▶ keine maximale Laufleistung
<b>Materialkostentabelle</b>		bis 50.000 km 100 % bis 60.000 km 90 % bis 70.000 km 80 % bis 80.000 km 70 % bis 90.000 km 60 % bis 100.000 km 50 % über 100.000 km 40 %	
<b>Garantieverlängerung</b>	Verlängerung über die Baugruppengarantie bis 15 Jahre nach Erstzulassung und 160.000 km für jeweils 12 Monate möglich.		
<b>Mobilitätsgarantie</b>	Die mhv Verbandsgarantie ist optional mit einer Mobilitätsgarantie kombinierbar. Die Inhalte umfassen unter anderem: Pannen- und Unfallhilfe, Mietwagen, Übernachtung bei Fahrzeugausfall, Weiterreise bei Fahrzeugausfall.		

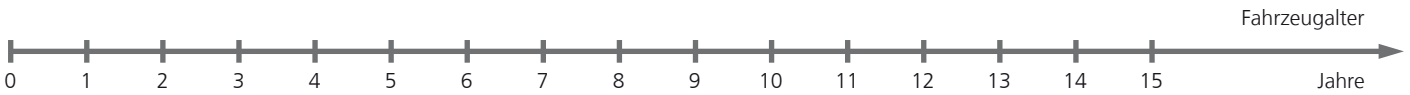
### In unserer Komplettgarantie sind unter anderem folgende Bauteile enthalten:

- ▶ Elektro- und Verbrennungsmotor
- ▶ Schalt- und Automatikgetriebe
- ▶ Achs- und Verteilergetriebe
- ▶ Airbag mit Steuergerät und Sensoren
- ▶ Katalysator / Rußpartikelfilter
- ▶ Bordcomputer mit Infodisplay
- ▶ Abstandsradar
- ▶ Kamera für Rundumüberwachung
- ▶ Multimediagerät mit Navigation
- ▶ Einparkhilfe und Überwachung

# Über die Garantie

## mhv Verbandsgarantie

Dem Fahrzeugalter und der Laufleistung entsprechend, können Sie nachfolgende Garantieleistungen anbieten.



**mhv Verbandsgarantie**  
**Neuwagenanschlussgarantie**  
Optional Mobilitätsgarantie

**Komplettgarantie**  
Fahrzeugalter < 3 Jahre  
Laufleistung < 100.000 km

**mhv Verbandsgarantie**  
**Junge Gebrauchtwagengarantie**  
Optional Mobilitätsgarantie

**Komplettgarantie**  
Fahrzeugalter < 5 Jahre  
Laufleistung < 100.000 km

**mhv Verbandsgarantie**  
**Gebrauchtwagengarantie und Garantieverlängerung**  
Optional Mobilitätsgarantie

**Baugruppengarantie**  
Fahrzeugalter < 15 Jahre  
Laufleistung < 160.000 km

# Garantiebedingungen

## mhv Verbandsgarantie



Sämtliche Ansprüche aus dieser Garantie bestehen ausschließlich gegenüber dem Verkäufer als garantiegebendem Händler.

Leistungen aus der nachstehenden Garantie können nur in Anspruch genommen werden, wenn

- a) ab Verkauf die vom Verkäufer vorgeschriebenen Wartungsarbeiten sowie die vom Hersteller empfohlenen Inspektionsarbeiten fristgemäß beim Verkäufer oder bei einem Kfz-Meisterbetrieb nach Herstellervorgaben durchgeführt worden sind. Der Käufer hat im Zweifel nachzuweisen, dass fehlende bzw. verspätete Wartungen nicht ursächlich für den Schadenseintritt sind;
- b) der Käufer die Pflichten in § 5 erfüllt hat.

Ist eine dieser beiden Voraussetzungen durch den Käufer nicht erfüllt, ist ein Anspruch aus der Garantie ausgeschlossen.

### § 1 Garantiefumfang

Die Garantie wird in zwei unterschiedlichen Deckungsumfängen zugesagt. Je nach Art des verkauften Fahrzeugs wird die Garantie als Baugruppendeckung (*siehe Leistungsumfang Baugruppengarantie*) oder als Komplettdeckung (*siehe Leistungsumfang Komplettgarantie*) zugesagt. Der für das Fahrzeug geltende Garantiefumfang ergibt sich aus der Garantievereinbarung sowie den nachfolgenden Garantiebedingungen.

#### 1. Leistungsumfang Baugruppengarantie (Gebrauchtwagen und Garantieverlängerung)

Die Garantie bezieht sich auf alle fest eingebauten mechanischen und elektronischen Bauteile des im Vertrag näher bezeichneten Fahrzeuges, die in der nachfolgenden Ziffer 1.1 genannt sind.

##### 1.1 Von der Garantie erfasst werden folgende Teile der genannten Baugruppen:

###### Motor

Ansaugkrümmer, Schaltsaugrohr, Zylinderblock, Kurbelgehäuse, Zylinderkopf, Zylinderkopfdichtung, Gehäuse von Kreiskolbenmotoren sowie alle mit dem Ölkreislauf in Verbindung stehenden Innenteile; Ölkühler, Ölwanne, Öldruckschalter, Ölsteuerventil der variablen Nockenwellenverstellung, Ölfiltergehäuse, Ölstandsensoren, Schwung-/Antriebs-scheibe mit Zahnkranz, Riemenscheiben, mechanische Kettenspanner, Spann- und Umlenkrolle des Nebenaggregatieriemens, Zahnriemen/Kette mit Spann- und Umlenkrolle sofern die Wechselintervalle eingehalten wurden und kein Regelwechsel fällig ist.

###### Schalt-, Verteiler-, Automatik-, Halbautomatikgetriebe und automatisierte Schaltgetriebe

Getriebegehäuse und alle Innenteile, Drehmomentwandler, elektronisches Steuergerät, elektronische Teile der Schaltbetätigung und vom automatisierten Schaltgetriebe die Hydraulikeinheit.

###### Kupplung

Druckplatte, Geber- und Nehmerzylinder und elektronische Teile der Kupplungsbetätigung.

###### Achsgetriebe

Achsgetriebegehäuse einschließlich aller Innenteile, elektronische Teile der Schaltbetätigung einschließlich Freilaufnabe und Sperre.

###### Kraftübertragungswellen

Kardanwellen, Achsantriebswellen, Antriebsgelenke, mechanische und elektronische Systeme der Antriebs-schlupfregelung und Allradsteuerung, elektr. gesteuerte Lamellenkupplung, Viskokupplung.

###### Lenkung

Lenkgetriebe mit allen Innenteilen, Hydraulikpumpe mit allen Innenteilen, elektrischer Lenkhilfemotor, elektronische Bauteile der Lenkung.

###### Bremsen

Hauptbremszylinder, Bremskraftverstärker, Vakuumpumpe, Radbremszylinder, Bremssattel, Bremskraftbegrenzer und von Antiblockiersystemen die Teile: elektronisches Steuergerät, Drehzahlsensoren und Hydraulikeinheit.

###### Fahrdynamiksysteme

Steuergeräte und Drehzahlsensoren von elektronisch geregelten Sperrdifferenzialen, Stabilitätskontrollen, Traktionskontrollen und von elektronisch bzw. automatisch geregelten Allradantrieben.

###### Kraftstoffanlage

Kraftstoffpumpe, Einspritzpumpe, Hochdruckpumpe, Einspritzdüsen/-ventile, Injektoren, Steuergeräte der Kraftstoffaufbereitung, Luftmassenmesser, AGR-/EGR-Ventil, Turbolader, elektrischer Stellantrieb vom verstellbaren Ansaugkrümmer, Ladekompressor und elektronische Bauteile der Einspritzanlage.

# Garantiebedingungen

## mhv Verbandsgarantie



### Elektrische Anlage

Generator mit Regler und Freilauf, Anlasser, elektronische Zündanlage (ausgenommen Zündkabel), elektrische Leitungen der elektronischen Einspritzanlage (ausgenommen bei Korrosion und Oxidation), elektronische Motorsteuerung, Zündanlassschalter, Start/Stopp-Schalter, Zündspule, Vorglühschalter, Bordcomputer, Multifunktionsdisplay, Kombiinstrument, Steuergeräte des Bordsystems wie z. B. BCI, BCM, BSI, CIM, ECU, IDS, SAM (ausgenommen jedoch Steuergeräte der Navigation, der Beleuchtungsanlage, des Audiosystems und des Radarsystems), Pedalsensoren, Gebläsemotor Innenraum, Scheibenwischermotor vorne und hinten und von der Scheinwerferreinigungsanlage die Hubdüse und die Scheinwerferreinigungspumpe.

### Klimaanlage

Kompressor mit Magnetkupplung, Kondensator, Lüfter, Verdampfer, Expansionsventil, (Trockner nur in Verbindung mit dem Ersatz der vorgenannten Teile dieser Baugruppe), elektronische Teile der Klima- und Heizungssteuerung.

### Kühlsystem

Wasserkühler des Motors, Heizungswärmetauscher, Thermostat, Wasserpumpe, Kühler für Automatikgetriebe, AGR-/EGR-Kühler, Ladeluftkühler, Visco-/Thermolüfter des Motors, Temperaturfühler, Thermoschalter und Zuheizung der elektrischen Motorvorwärmung (nicht Standheizung).

**1.2** Die Garantie umfasst nur dann auch Dichtungen, Dichtungsmanschetten, Wellendichtringe, Schläuche, Rohrleitungen, Zündkerzen und Glühkerzen, wenn diese im Zusammenhang mit einem entschädigungspflichtigen Schaden an einem der in Ziffer 1.1 genannten Teile ihre Funktionsfähigkeit verlieren und ihr Ersatz technisch erforderlich ist.

**1.3** Keine Garantie besteht für

- Teile, die vom Hersteller nicht zugelassen sind;
- Betriebs- und Hilfsstoffe, wie Kraftstoffe, Chemikalien, Filtereinsätze, Kühl- und Frostschutzmittel, Hydraulikflüssigkeit, Öle, Fette und sonstige Schmiermittel; dieser Ausschluss gilt für isolierte Schäden an diesen Stoffen, sowie in den Fällen, in denen aufgrund eines Aggregataustausches ein Ersetzen oder Einfüllen dieser Stoffe notwendig ist;
- Verschleißteile; dieser Ausschluss gilt für isolierte Schäden an Verschleißteilen, sowie in den Fällen, in denen aufgrund eines garantispflichtigen Schadens ein Ersetzen oder eine Reparatur von Verschleißteilen notwendig ist;
- alle nicht direkt oder indirekt bezeichneten Teile, auch wenn diese zu Baugruppen gehören.

## **2. Leistungsumfang Komplettgarantie (Neuwagen im Anschluss an die Herstellergarantie sowie junge Gebrauchtwagen nicht älter als 5 Jahre/100.000 km)**

Die Garantie umfasst alle versicherten Bauteile des Leistungsumfangs Baugruppengarantie **sowie alle mechanischen, elektrischen, elektronischen, pneumatischen und hydraulischen Bauteile, die zum Originallieferumfang des Herstellers gehören und soweit sie nicht durch die folgenden Ziffern 2.1 oder 2.2 ausgeschlossen sind.**

**2.1 Es wird kein Ersatz von Material- und Lohnkosten geleistet für:**

- Teile, die einem erhöhten Verschleiß unterliegen, wie: Achslager, Ausrücklager, Bremsklötze, Bremsbeläge, Bremsbacken, Bremsscheiben, Bremstrommeln, Bremsleitungen; Scheibenwischer-Blätter, -Düsen, -Arme und Profilgummis; Kupplungsdruckplatte, Kupplungsscheibe sowie Einstellarbeiten der Kupplung; Spurstangen, Spurstangenköpfe, Querlenkerlager, Stoßdämpfer jeglicher Bauart (ausgenommen Hydropneumatik und Luftfederung), Verschleißteile des

### Komfortelektrik

Front- und Heckscheibenheizungselement (ausgenommen Bruchschäden), Fensterhebermotoren, Steuergerät der Wegfahrsperre und folgende Bauteile der Zentralverriegelung: Steuergerät, Sperrmotoren, Schalter, Türverriegelungsschlösser/-module, Heckklappentaster (ausgenommen Fernbedienung); elektr. Bauteile der Sitzverstellung und -heizung (ausgenommen Verkabelung); vom elektrischen Schiebedach/Cabriooverdeck: Steuergerät, elektrische Motoren, Schalter, Hydraulikeinheit, Hydraulikpumpe und Hydraulikzylinder.

### Abgasanlage

Lambdasonde, NOx-Sensor, Abgastemperatursensor, Abgaskrümmern, Hosen-/Flamrohr, Katalysator und Dieselpartikelfilter (nicht bei der fälligen Wartung).

### Sicherheitssysteme

Elektronische Bauteile von Airbag und Gurtstraffer einschließlich deren Steuergeräte und pyrotechnische Treibsätze, Lenkradwickelfeder.

### Hydropneumatik und Luftfederung

Dämpfer, Federzylinder, Federkugel (auch Befüllen statt Austausch), Federungsmodule, HD-Pumpe, Kompressor, Druckregler, Druckspeicher, Ventilblock, Sensoren und Steuergerät. Von der Luftfederung: Dämpfer, Kompressor, Feder, Federungsmodule, Behälter, Ventilblock und Sensoren.

- Fahrwerkes wie Federbeine und Stabilisatoren, Gummiteile/Gummiverbundteile, Fahrwerkseinstellung/Vermessung (wohl aber die Niveauregulierung). Diese beispielhafte Auflistung ist jedoch nicht abschließend.
- b) Teile die bei Wartungs- oder Pflegearbeiten regelmäßig ausgetauscht werden. Ausgenommen der Zahnriemen sowie zugehörige Spann und Umlenkrollen bei eintretender Funktionsuntüchtigkeit vor Erreichen des Wartungsintervalls.
  - c) sämtliche Einstellarbeiten, Programmierarbeiten, Softwareupdates und Resets ohne schadenverursachendes Teil, Bremsenwartung.
  - d) Filter/Dichtungen des Kraftstoffsystems, Reinigung/Einstellung der Kraftstoffanlage.
  - e) Starter-, Stütz- und Hybridbatterien (Pflege/Nachladen/Tausch), sowie von Elektrofahrzeugen: Batterien und Akkus des Elektro-Antriebs (Pflege/Nachladen/Tausch), Steuerelektronik, SBOX (Sicherungsbox), Gehäuse, Innenteile, Kühlsystem und die Speicherheizung.
  - f) Kontrolle von Flüssigkeitsständen sowie Betriebs- und Hilfsstoffe wie Kraftstoffe, Chemikalien (wohl aber die Befüllung der Klimaanlage im Garantiefall), Kühl- und Frostschutzmittel, Hydraulikflüssigkeit, Öle, Fette und sonstige Schmiermittel, Filter.
  - g) Kühl- und Heizwasserschläuche, Hydraulikleitungen, -schläuche und -behälter, Klimaleitungen, Klimatrockner, Kraftstoffleitungen, Kraftstoffbehälter, Ladeluftleitung.
  - h) Antriebsriemen von Nebenaggregaten sowie der Austausch derer, Keilriemen-, Keilrippenriemen-Austausch.
  - i) Auspuffanlage, ausgenommen jedoch: Katalysator und/oder Rußpartikelfilter und das Hosenrohr in Verbindung mit dem Ersatz der Lambdasonde oder des NOx-Sensors.
  - j) Fahrzeugschlüssel, Funkfernbedienung/-sender und -empfänger, Sender und Empfänger von Keyless-Entry(go) Systemen, Batterien der Fernbedienung, Glühlampen, Xenonbrenner, mechanische Teile der Schließanlage, Schließzylinder (ausgenommen Türverriegelungsschlösser-/ module), Seilzüge, gesamte Beleuchtungsanlage (auch in Form von Leuchtdioden), Leuchtmittel, Lautsprecher, Lichtleitertechnik, Fahrzeugverkabelung (ausgenommen: Zündkabel und elektrische Leitungen der elektronischen Einspritzanlage).
  - k) Reifen/Räder, Stahl- u. Alufelgen, Radzierdeckel, Auswuchten.
  - l) Einstellarbeiten an Karosserieteilen wie z. B.: Kofferraum, Schiebe- und Lamellendach, Verdeck, Fahrzeugtüren, Motorhaube; Wassereintritt, Quietsch- und Klappergeräusche.
  - m) Nachziehen von Schrauben und Muttern am gesamten Fahrzeug; Rahmen-, Karosserie- und Zierteile, Kratzer, Lackbeschädigungen, Lackoberfläche komplett, Rost, Scharniere, Türhaltebänder, Hardtops, Verdecke (Verdeckstoffe von Cabrio- und faltverdecken), Verdeckscheiben, Spiegel, Scheinwerfer sowie deren Gläser, Fahrzeugscheiben (dieser Ausschluss gilt nicht bei Defekt der elektrischen Front- und Heckscheibenheizung, Spiegelbeheizung und der Antenne), Gepäckhalterungen, Koffer- und Laderaumabdeckungen, Sonnenblenden, Rollos, Sitzgestell.
  - n) Feuerlöscher, Verbandkasten, Bordwerkzeug, Warndreieck, Zubehör.
  - o) Fernsprecheinrichtung und Freisprechanlage, „CD-Roms/DVD's/Datenträger“ für das Navigationssystem, Unterhaltungselektronik anderer Hersteller, Geräte der Unterhaltungselektronik die nicht durch den Hersteller/Importeur bzw. deren Servicenetze bezogen wurden, selbst wenn sie durch selbige eingebaut wurden.
  - p) Probefahrten, Funktionskontrollen.
  - q) Bezüge (Leder/Stoff), Polsterungen, Dämm- und Fußmatten, Armaturenbrett, Dachhimmel, Innenverkleidungen (auch Koffer-/Motorraum), Kunststoff-, Leder-, Holz-, Oberflächenmaterialien des Innenraumes, Ziernähte, gesamtes Interieur.
  - r) gesamte Reise-/Wohnmobilsonder- und Reise-/Wohnmobilausstattung (inkl. Sonderauf- und einbauten).
  - s) Dichtungen und Abdichtarbeiten jeglicher Art (Ausnahmen: Simmerringe/Wellendichtringe, Antriebswellen- und Lenkmanschetten, Ventilschaftabdichtungen und Zylinderkopfdichtungen).
- 2.2** Die Garantie umfasst nur dann auch Dichtungen, Dichtungsmanschetten, Schläuche, Rohrleitungen, Zündkerzen und Glühkerzen, Schrauben und Muttern, wenn diese im Zusammenhang mit einem entschädigungspflichtigen Schaden an einem der in Ziffer 2. genannten Teile ihre Funktionsfähigkeit verlieren und ihr Ersatz technisch erforderlich ist.

## § 2 Inhalt der Garantie, Kostenbeteiligung

1. Verliert ein garantiertes Teil innerhalb der Garantiedauer seine Funktionsfähigkeit aufgrund eines während der Garantielaufzeit entstehenden Schadens und wird dadurch eine Reparatur erforderlich, hat der Käufer Anspruch auf Reparatur bzw. auf Kostenersatz in dem nach diesen Bedingungen vorgesehenen Umfang.
2. Der Garantieanspruch ist begrenzt auf den Zeitwert des Fahrzeugs zum Zeitpunkt des Schadeneintritts. Ist der Kaufpreis des Fahrzeuges niedriger gewesen als der Zeitwert des Fahrzeuges zum Zeitpunkt des Schadeneintritts, so beschränkt



sich der Garantieanspruch auf den Kaufpreis. Davon abweichend kann zur Begrenzung des Garantieanspruchs ein Garantie-Höchstersatz bzw. ein gesonderter Selbstbehalt auf der Garantiezusage eingetragen sein. Wenn ein besonderer Selbstbehalt bzw. ein Höchstersatz vereinbart worden ist, wird die nach diesen Bedingungen ermittelte Ersatzleistung zusätzlich um den vereinbarten Selbstbehalt gekürzt bzw. besteht nur Anspruch bis zu diesem Höchstersatz.

3. Die Garantie umfasst die Reparatur garantierter Teile durch Ersatz oder Instandsetzung einschließlich der Lohnkosten nach den Arbeitszeitwerten des Herstellers. Überschreiten die Reparaturkosten den Wert einer Austauschereinheit, so beschränkt sich der Garantieanspruch auf den Wert einer solchen Austauschereinheit einschließlich Aus- und Einbaukosten.
4. Garantiepflichtige Materialkosten werden im Höchstfall nach der unverbindlichen Preisempfehlung des Herstellers und ausgehend von der Betriebsleistung der beschädigten Baugruppe zum Zeitpunkt der Reparatur wie folgt erstattet:

bis 50.000 km. . .	100 %	bis 90.000 km. . .	60 %
bis 60.000 km. . .	90 %	bis 100.000 km. . .	50 %
bis 70.000 km. . .	80 %	über 100.000 km. . .	40 %
bis 80.000 km. . .	70 %		

Den Differenzbetrag trägt der Garantiennehmer als Selbstbehalt.

### § 3 Ausschlüsse

1. Keine Garantie besteht, ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen, für Schäden
  - a) durch Unfall, d. h. ein unmittelbar von außen her plötzlich mit mechanischer Gewalt einwirkendes Ereignis;
  - b) durch mut- oder böswillige Handlungen, Entwendung, insbesondere Diebstahl, unbefugten Gebrauch, Raub und Unterschlagung;
  - c) durch unmittelbare Einwirkung von Tieren (auch Marderbiss), Sturm, Hagel, Frost, Oxydation/Korrosion, Blitzschlag, Erdbeben oder Überschwemmung;
  - d) durch unmittelbare Einwirkung von Verschmörung, Korrosion, Brand oder Explosion, unabhängig davon, ob deren Ursache im Inneren des Fahrzeugs begründet ist oder von außen her auf das Fahrzeug einwirkt;
  - e) die mittelbar oder unmittelbar durch Wassereintrich oder durch Wassereindring entstehen;
  - f) durch Kriegsereignisse jeder Art, Bürgerkrieg, innere Unruhen, Streik, Aussperrung, Beschlagnahme oder sonstige hoheitliche Eingriffe oder durch Kernenergie;
  - g) für die ein Dritter als Hersteller, Lieferant, Verkäufer (z. B. für Produktions-, Fertigungs-, Konstruktions- und Organisationsfehler, Ersatzteilgarantie usw.) aus Vertrag, auch Reparaturauftrag (z. B. auch Reparaturfehler bei Vorreparaturen) oder aus anderweitigem Wartungs-, Garantie- und/oder Versicherungsvertrag, einzutreten hat oder üblicherweise eintritt.
2. Keine Garantie besteht für Schäden
  - a) durch Verwendung ungeeigneter Betriebsstoffe, Ölmangel oder Überhitzung;
  - b) die dadurch entstehen, dass das Fahrzeug höheren als den vom Hersteller festgesetzten zulässigen Achs- oder Anhängelasten ausgesetzt wurde;
  - c) die aus der Teilnahme an Fahrveranstaltungen mit Renncharakter oder aus den dazugehörigen Übungsfahrten entstehen;
  - d) die durch die Veränderung der werksseitigen Konstruktion des Fahrzeugs (z. B. Tuning) oder den Einbau von Fremd- oder Zubehörteilen verursacht werden, die nicht durch den Hersteller zugelassen sind;
  - e) die durch Einsatz einer erkennbar reparaturbedürftigen Sache entstehen, es sei denn, dass der Schaden mit der Reparaturbedürftigkeit nachweislich nicht in Zusammenhang steht;
  - f) an Fahrzeugen, die vom Käufer mindestens zeitweilig zur gewerbsmäßigen Personen- oder Güterbeförderung (Kurier-, Eil-, Paketdienste) verwendet oder gewerbsmäßig an einen wechselnden Personenkreis vermietet worden sind sowie Fahrschulfahrzeuge.

Voraussetzung des Ausschlusses der unter Ziffer 2. aufgeführten Schäden ist, dass deren Eintritt auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung des Garantiennehmers/Käufers beruht. Die Nachweispflicht für fehlende Fahrlässigkeit oder Vorsatz obliegt dem Käufer.

### § 4 Abwicklung der Garantie

#### 1. Pflichten des Käufers vor dem Garantiefall

- a) ab Verkauf fristgemäße Durchführung der vom Verkäufer vorgeschriebenen Wartungsarbeiten sowie der vom Hersteller empfohlenen Inspektionsarbeiten beim Verkäufer oder bei einem Kfz-Meisterbetrieb nach Herstellervorgaben;
- b) Beachtung der Hinweise des Herstellers in der Betriebsanleitung zum Betrieb des Fahrzeugs;
- c) unverzügliche Anmeldung der am Kilometerzähler vorgenommenen Eingriffe, sonstigen Beeinflussungen, eines Defekts oder Austauschs beim Verkäufer.

#### 2. Pflichten des Käufers nach dem Garantiefall

- a) unverzügliche Schadenmeldung **vor Reparaturbeginn** beim Verkäufer oder dessen Beauftragten (siehe § 10 dieser Garantiebedingungen);
- b) Bereitstellung des Fahrzeugs zur Reparatur oder technischen Beurteilung beim Verkäufer oder einer vom Hersteller anerkannten Vertragswerkstatt;
- c) Abstimmung des Garantiefalls sowie des erforderlichen Reparaturumfangs mit der Beauftragten (siehe § 10) des Garantiegebers;
- d) nach erfolgter Abstimmung des Garantiefalls und Erteilung der Schadennummer, Vorlage der Reparattrechnung bzw. des Kostenvoranschlags beim Verkäufer bzw. dessen Beauftragten innerhalb eines Monats ab Rechnungsdatum;
- e) Erteilung der für die Feststellung des Schadens erforderlichen Auskünfte;
- f) jederzeit Zulassung einer Untersuchung der beschädigten Teile;
- g) Zur Verfügung Stellung der ersetzten Teile auf Verlangen;
- h) Abgabe einer schriftlichen Schadenmeldung auf Verlangen;
- i) Vorlage und Übersendung der Rechnungsbelege über durchgeführte Wartungsarbeiten im Original auf Verlangen;
- j) nach Möglichkeit Minderung des Schadens;
- k) Befolgung der Weisungen des Verkäufers oder dessen Beauftragten.

#### 3. Regulierungsvoraussetzungen

- a) Voraussetzung für die Regulierung gemäß diesen Garantiebedingungen ist zusätzlich die Erklärung der Beauftragten, dass es sich um einen garantispflichtigen Schaden gemäß diesen Bedingungen handelt (die Beauftragte benennt hierbei eine Schadennummer und erteilt damit die Reparaturfreigabe);
- b) aus der Reparattrechnung bzw. dem Kostenvoranschlag müssen die bei der Schadenmeldung erhaltene Schadennummer, die ausgeführten bzw. erforderlichen Arbeiten, die Ersatzteilnummern, die Ersatzteilpreise und die Lohnkosten mit Arbeitszeitrichtwerten im Einzelnen zu ersehen sein;
- c) bei Verletzung einer der unter § 5 Ziffer 1. und Ziffer 2. genannten Pflichten durch den Käufer ist der Verkäufer von der Leistung frei, unabhängig davon, ob dem Verkäufer oder dessen Beauftragten dadurch die Ermittlung des Eintritts bzw. des Umfangs des Garantieschadens erschwert wird bzw. wurde.

#### 4. Pflichten des Verkäufers

- a) Durchführung der Reparatur oder Benennung einer vom Hersteller anerkannten Vertragswerkstatt zur Durchführung der Reparatur;
- b) Zahlung der garantipflichtigen Reparaturkosten gemäß Reparattrechnung bzw. gemäß Kostenvoranschlag;
- c) sofern eine Reparatur durch den Verkäufer oder einer vom Hersteller anerkannten Vertragswerkstatt nicht möglich ist (z. B. bei Auslandsaufenthalten), Mitwirkung an der Abstimmung des Garantiefalls und des erforderlichen Reparaturumfangs durch die Beauftragte.

### § 5 Geltungsbereich der Garantie

Die Garantie gilt für in der Bundesrepublik Deutschland verkaufte Fahrzeuge innerhalb Europas im geographischen Sinne.

### § 6 Garantiedauer

Die Garantie beginnt zu dem auf der Garantievereinbarung vereinbarten Zeitpunkt und endet mit Ablauf der vereinbarten Garantiedauer, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

### § 7 Eigentümerwechsel

Bei einem Eigentümerwechsel während der Garantiedauer geht die Garantie nicht auf den neuen Eigentümer über. Eine Abtretung der Garantie vom alten auf den neuen Eigentümer ist nur mit Zustimmung des Verkäufers, mit dem die Garantievereinbarung geschlossen wurde, möglich. Die Garantie erlischt beim Verkauf an einen gewerblichen Wiederverkäufer. Ausgenommen davon sind die Mazda Vertragshändler, diese gelten nicht als Wiederverkäufer. Der Verkauf an den neuen Eigentümer ist durch Vorlage des Kaufvertrages nachzuweisen.

### § 8 Verjährung

Alle Ansprüche aus einem Garantiefall verjähren in sechs Monaten nach Eintritt des Schadenfalles.

### § 9 Gesetzliche Sachmangelansprüche

Gesetzliche Sachmangelansprüche des Käufers bleiben unberührt.

### § 10 Beauftragte

Beauftragte für den Verkäufer im Sinne dieser Garantiebedingungen ist die

**Real Garant Versicherung AG**

Strohgäustraße 5  
73765 Neuhausen a. d. F.

[www.realgarant.com](http://www.realgarant.com)

Die Beauftragung betrifft die Abwicklung von Garantieschäden im Namen und im Auftrag des Verkäufers.

*Garantiebedingungen mhv Verbandsgarantie DE/1808*

# Garantiebedingungen

## Mobilitätsgarantie (optional)

Nachfolgende Bestimmungen für Mobilitätsgarantie werden von der Europ Assistance Versicherungs-AG (Versicherer), Infanteriestr. 11, 80797 München, angeboten.

Die Mobilitätsgarantie ist zusammen mit einer Reparaturkostengarantie (Hauptgarantie) erhältlich. In diesem Fall endet die Mobilitätsgarantie mit Ablauf der Hauptgarantie. Die Mobilitätsgarantie kann auch unabhängig von der Hauptgarantie bei einem Inspektions- bzw. Wartungsdienst, nicht jedoch im Zusammenhang mit reinem Ölwechsel abgeschlossen werden. In diesem Fall endet die Mobilitätsgarantie gemäß den Regelungen in § 5 Ziffer 2 und 3.

Ansprüche aus der Mobilitätsgarantie sind ausschließlich und direkt unter der Rufnummer 089 / 55 987 201 anzumelden. Das Servicetelefon ist rund um die Uhr besetzt.

### § 1 Gegenstand der Garantie und ihre Voraussetzung

1. Der Verkäufer gibt dem Fahrzeughalter/Garantienehmer bei einem Unfall oder einer Panne eine Mobilitätsgarantie für sein Fahrzeug. Unter Panne ist jeder Brems-, Betriebs- oder Bruchschaden zu verstehen.
2. Das Kraftfahrzeug darf weder mehr als 3,5 t zulässiges Gesamtgewicht aufweisen noch nach Bauart und Ausstattung zur Beförderung von mehr als 9 Personen bestimmt sein.
3. Bei einem Mobilitätsabschluss im Zusammenhang mit einem Inspektions- bzw. Wartungsdienst darf das Fahrzeug zum Zeitpunkt der Antragstellung nicht älter als 12 Jahre, bei der zweijährigen Vertragslaufzeit nicht älter als 11 Jahre alt sein. Das Fahrzeug muss außerdem bei Antragstellung weniger als 180.000 km Gesamtlauflistung aufweisen.

### § 2 Begünstigter Personenkreis

Mobilitätsgarantie besteht für das gemäß § 1 gewartete Fahrzeug des Fahrzeughalters/Garantienehmers und bei Benutzung dieses Fahrzeugs für die berechtigten Fahrer und Insassen. Alle für den Garantienehmer getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für die berechtigten Fahrer und Insassen. Die Ausübung der Rechte aus dem Garantieversprechen steht nur dem Fahrzeughalter/Garantienehmer zu.

### § 3 Ausschlüsse von der Mobilitätsgarantie

Es besteht keine Garantie, wenn

1. das Schadenereignis, aufgrund dessen der Verkäufer in Anspruch genommen wird (Garantiefall), durch Krieg, innere Unruhen, höhere Gewalt, Erdbeben oder Kernenergie verursacht wurde.
2. Sie das Schadenereignis, aufgrund dessen der Verkäufer in Anspruch genommen wird (Garantiefall), vorsätzlich herbeiführen. Bei grob fahrlässiger Herbeiführung des Schadens ist der Verkäufer berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere Ihres Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen.
3. Sie mit dem Fahrzeug bei Schadeneintritt an einer Fahrveranstaltung, bei der es auf die Erzielung einer Höchstgeschwindigkeit ankam, einer dazugehörenden Übungsfahrt oder einer Geschicklichkeitsprüfung teilnehmen.
4. das Fahrzeug bei Schadenseintritt zur gewerbsmäßigen Personenbeförderung oder gewerbsmäßigen Vermietung verwendet wurde.

### § 4 Geltungsbereich der Mobilitätsgarantie

1. Die Mobilitätsgarantie gilt für die Bundesrepublik Deutschland. Befindet sich das Fahrzeug vorübergehend außerhalb dieses Gebietes, gilt die Garantie für Europa (in Russland und Türkei nur der europäische Teil), ausgeschlossen sind die Azoren.
2. Liegt ein Zielort außerhalb des örtlichen Geltungsbereichs, ist die Ersatzleistung auf die Kosten beschränkt, die für Fahrten innerhalb des örtlichen Geltungsbereichs entstehen.

### § 5 Beginn und Dauer der Mobilitätsgarantie

1. Bei einem Garantieabschluss im Zusammenhang mit einer Hauptgarantie beginnt und endet die Mobilitätsgarantie mit dem Ende der Hauptgarantie.
2. Bei einem Garantieabschluss im Zusammenhang mit einem Inspektions- bzw. Wartungsdienst beginnt die Mobilitätsgarantie mit dem Tag des Inspektions- bzw. Wartungsdienstes und endet spätestens nach Ablauf von einem Jahr bzw. – bei der Wahl einer zweijährigen Mobilität – nach Ablauf von zwei Jahren, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Das Beginndatum ergibt sich aus der jeweiligen Inspektions- bzw. Wartungsrechnung. Bei Zerstörung oder Verlust des Fahrzeuges sowie bei einer Ummeldung des Fahrzeuges ins Ausland erlischt die Garantie.

# Garantiebedingungen

## Mobilitätsgarantie (optional)

3. Abweichend von Ziff. 2 endet die Mobilitätsgarantie automatisch spätestens bei Erreichen der Gesamtleistung von 200.000 km oder nach Ablauf des zwölften Jahres nach der Erstzulassung, je nachdem, was früher eintritt.

### § 6 Geltendmachung der Ansprüche, Abwicklung und Verjährung

1. Für die Abwicklung mobilitätspflichtiger Schäden ist der Mobilitätsservice des Versicherers zuständig.
2. Ansprüche aus einem Mobilitätsfall verjähren sechs Monate nach Schadenseintritt, spätestens sechs Monate nach Ablauf der Mobilitätsgarantiezeit.

### § 7 Pflichten des Garantienehmers

Der Garantienehmer hat nach Eintritt des Mobilitätsgarantiefalles

1. den Schaden dem Mobilitätsservice unverzüglich anzuzeigen.
2. sich mit dem Mobilitätsservice darüber abzustimmen, ob und welche Leistungen dieser erbringt.
3. den Schaden nach Möglichkeit abzuwenden und so gering wie möglich zu halten und eventuelle Weisungen des Mobilitätsservices zu befolgen.
4. dem Mobilitätsservice jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht zu gestatten sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenshöhe und gegebenenfalls die Inspektions- bzw. Wartungsrechnungen vorzulegen.

Bei vorsätzlicher Verletzung einer Obliegenheit nach § 7 Ziff. 1) bis 4), ist der Mobilitätsservice von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung einer solchen Obliegenheit ist der Mobilitätsservice berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des Fahrzeughalters entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat der Fahrzeughalter zu beweisen. Außer im Falle der Arglist ist der Mobilitätsservice jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit der Fahrzeughalter nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des Versicherers ursächlich ist.

### § 8 Subsidiarität

1. Hinsichtlich der aufgeführten Leistungen bestehen Leistungsansprüche nur insoweit, als kein Ersatzanspruch im Rahmen einer so genannten Hersteller-Mobilitätsgarantie bzw. subsidiär zu bestehenden Versicherungen gegeben ist. D. h., sofern und insoweit Versicherungsschutz für dieselbe Leistung auch noch bei einem Versicherer oder Hersteller besteht, geht der anderweitige Vertrag diesem Vertrag vor.
2. Dem Fahrzeughalter steht es frei, welcher Stelle er den Schadensfall anzeigt. Meldet er den Schaden im Rahmen dieses Vertrages an, werden alle erforderlichen Hilfs- und Organisationsmaßnahmen eingeleitet.

### § 9 Leistungen der Mobilitätsgarantie

Kann das Fahrzeug aufgrund von Unfall oder Panne (inklusive Marderschaden und Reifenpanne) die Fahrt nicht unmittelbar fortsetzen, erbringt der Mobilitätsservice folgende Leistungen:

#### 1. Pannen- und Unfallhilfe

Der Mobilitätsservice sorgt nach einer Panne oder einem Unfall für eine Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort. Wenn das nicht möglich ist, organisiert er eine Abschleppung (inkl. Gepäck und nicht gewerblich beförderter Ladung) in die nächste Fachwerkstätte, im Umkreis von 100 km sogar in die Heimatwerkstätte.

#### 2. Mietwagen

Wenn das Fahrzeug aufgrund einer Panne nicht mehr fahrbereit ist und innerhalb von zwei Stunden nicht wieder fahrbereit gemacht werden kann, beauftragt der Mobilitätsservice die Vergabe eines Leihwagens für die Weiterfahrt. Die Kosten eines Leihwagens werden für die Dauer der Reparatur, jedoch für maximal drei Tage (Kostengrenze max. EUR 70,-/Tag) übernommen.

#### 3. Übernachtung bei Fahrzeugausfall

Bevorzugen es die Insassen, die Reparatur vor Ort abzuwarten, so wird für Fahrer und berechnete Insassen eine Hotelunterkunft inkl. Frühstück für max. 3 Nächte bis zu einem Betrag von max. EUR 75,- pro Person und Nacht organisiert und bezahlt. Alle weiteren Kosten sind durch den Fahrer und die Insassen zu tragen. Diese Leistung wird ab einer Entfernung von 100 km zwischen dem Schadenort und dem Wohnort erbracht.

# Garantiebedingungen

## Mobilitätsgarantie (optional)



#### 4. Weiterreise bei Fahrzeugausfall

Alternativ zu den Leistungen unter Ziff. 3 wird dem Fahrer und leistungsberechtigten Insassen eine Zugreise zweiter Klasse zum ursprünglichen Zielort - innerhalb des örtlichen Geltungsbereichs - oder zurück zum Hauptwohnsitz organisiert und bezahlt. Beträgt die Zugfahrt mehr als 1000 km Bahnstrecke, kann wahlweise auch ein Flug in der Economy-Class organisiert und bezahlt werden. Die Kosten werden bei einem Schadenfall im Inland bis max. EUR 365,- inkl. MwSt., bei einem Schadenfall im Ausland bis max. EUR 2.200,- inkl. MwSt. übernommen. Diese Leistung wird ab einer Entfernung von 100 km zwischen dem Schadenort und dem Wohnort erbracht.

#### 5. Abholung des reparierten Fahrzeugs

Falls das instandgesetzte Fahrzeug abgeholt werden muss, organisiert und bezahlt der Mobilitätsservice eine Bahnfahrt zweiter Klasse für eine Person zu dem Ort, an dem das Fahrzeug instandgesetzt wurde, und trägt dafür die Kosten. Für den Fall, dass die Bahnfahrt 1000 km überschreitet, kann auch ein Flug der Economy-Class gewählt werden. Diese Leistung wird ab einer Entfernung von 100 km zwischen dem Schadenort und dem Wohnort erbracht.

#### § 10 Zuständiges Gericht und anzuwendendes Recht

1. Der Fahrzeughalter kann das Gericht seines inländischen Wohnsitzes oder, falls dieses nicht vorhanden ist, seines gewöhnlichen Aufenthaltes, anrufen. Der Versicherer kann, soweit die Klage sich nicht gegen eine juristische Person richtet, nur an diesem Gerichtsstand klagen. Der Fahrzeughalter kann dagegen auch den allgemeinen Gerichtsstand des Versicherers wählen.
2. Es gilt das deutsche Recht als vereinbart.

Garantiebedingungen Mobilitätsgarantie DE/1301

### Kunden-Schadenmeldung

#### a) Grundsätzlich gilt:

Seitens des Kundendienstes werden die Laufzeit der Garantie und die Einhaltung der Service-Intervalle geprüft sowie der Schaden festgestellt.

Vor Reparaturbeginn ist der Schaden telefonisch oder schriftlich zu melden und eine telefonische oder schriftliche Freigabe einzuholen. Für eine schnelle Schadenbearbeitung ist das Formular Schadenanzeige mit Kostenvoranschlag sowie – falls erforderlich – Kopie der Inspektionsrechnungen seit Garantieabschluss an Real Garant Versicherung AG zu senden. Schadenfreigaben können vom Urteil eines Gutachters abhängig gemacht werden.

### Schadenservice: Garantie-Hotline

Tel.: 07158 / 953-114 | Fax: 07158 / 953-176

Mail: [mazdaschaden@realgarant.com](mailto:mazdaschaden@realgarant.com)

#### b) Reparatur durch den ausliefernden Händler

Nach erfolgter Reparatur erstellt der Vertragspartner eine Reparaturrechnung über die durch die Garantie abgedeckten Löhne und Ersatzteile und reicht diese Rechnung zur Abwicklung ein. Die Rechnung darf keine Mehrwertsteuer enthalten und ist auf die Real Garant Versicherung AG auszustellen.

#### c) Reparatur durch einen anderen Händler

Mit dem defekten Fahrzeug kann der Kunde „seinen“ Händler nicht erreichen.

Der Kunde oder die aufgesuchte Werkstatt informiert den ausliefernden Händler über den angefallenen Schaden und stimmt den Reparaturumfang nach Art und finanzieller Höhe ab. Der ausliefernde Händler ist weisungsberechtigt; insbesondere ist er berechtigt, das defekte Fahrzeug abzuholen und die Reparatur selbst auszuführen.

Der ausliefernde Händler wickelt die Schadenmeldung wie unter a) beschrieben ab.

Die Reparatur erfolgt im Auftrag und auf Rechnung des ausliefernden Händlers. Nach erfolgter Reparatur bezahlt der Kunde dem reparierenden Betrieb den auf ihn entfallenden Anteil. Über den Anteil erstellt der reparierende Betrieb dem ausliefernden Händler eine Rechnung einschließlich Mehrwertsteuer.

Der ausliefernde Händler bezahlt dem reparierenden Betrieb den Rechnungsbetrag. Anschließend erstellt der ausliefernde Händler über den auf die Garantie entfallenden Anteil eine neue Rechnung ohne Mehrwertsteuer, die er der Real Garant Versicherung AG unter Beifügung einer Kopie der Fremdrechnung einreicht. Zuschläge auf die ursprünglichen Rechnungspositionen sind nicht zulässig.

#### d) Reparatur im europäischen Ausland

Bei Schadenfällen im Ausland informiert der Kunde oder die aufgesuchte Werkstatt den ausliefernden Händler bzw. die Garantie-Hotline über die notwendige Reparatur. Der Kunde bzw. die Werkstatt erhält vom ausliefernden Händler bzw. von der Garantie-Hotline die Reparaturfreigabe und der ausliefernde Händler wickelt auch die Schadenmeldung ab. Sofern zwischen der reparierenden Firma und dem ausliefernden Händler bzw. der Garantie-Hotline nichts anderes vereinbart wurde, bezahlt der Kunde nach erfolgter Reparatur der reparierenden Firma die Rechnung in voller Höhe, und reicht diese innerhalb eines Monats seit Rechnungsdatum dem ausliefernden Händler bzw. der Garantie-Hotline zwecks Rückerstattung der auf die Garantie entfallenden Anteile ein.

### e) Pflichten des Kunden im Garantiefall

Bei Bedarf ist der Kunde darauf hinzuweisen, dass er

1. dem ausliefernden Händler bzw. der Garantie-Hotline jederzeit die Untersuchung der beschädigten Teile zu gestatten und auf Verlangen die für die Feststellung des Schadens erforderlichen Auskünfte zu erteilen hat;
2. den Schaden nach Möglichkeit zu mindern und dabei die Weisungen des ausliefernden Händler bzw. der Garantie-Hotline zu befolgen hat.

Rechtsstreitigkeiten vor Gerichten führen oft zu einer nicht unerheblichen Verteuerung der Schäden. Deshalb sind diese nach Möglichkeit zu vermeiden. Bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Kunden rufen Sie daher zuerst bei der Real Garant Versicherung AG an. Dort wird versucht, zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen.

### f) Kulenzen

Besteht ein Anspruch auf Kulanz, so sind diese Reparaturumfänge vorrangig mit dem Hersteller/ Importeur abzurechnen. Nur darüber hinausgehende Rechnungsumfänge werden über die Garantie abgerechnet.



### Schadenabwicklung

1. Folgende Dokumente sind für die Schadenabwicklung notwendig:
  - ▶ Originalrechnung
  - ▶ Materialschein mit ausgefüllter Benennung (falls aus Rechnung nicht ersichtlich)
  - ▶ Kopie des Reparaturauftrages und der Garantievereinbarung
  - ▶ Kopie von Kulanzantrag, wenn Kulanzantrag gestellt wurde
  - ▶ Bankverbindung
2. Die vollständigen Schadenunterlagen müssen umgehend, spätestens innerhalb 4 Wochen nach Schadeneintritt dem Versicherer vorliegen.
3. Ausgetauschte Fahrzeugteile müssen bis zur vollständigen Abwicklung des Schadenfalls aufbewahrt werden.
4. Werden Kulanzleistungen des Herstellers/Importeurs gewährt, so ist dieser Betrag nach Vergütung durch den Hersteller/Importeur unter Angabe der Garantie-Nr. und der Schaden-Nr. auf das Konto der Real Garant Versicherung AG zu überweisen. Die Inanspruchnahme von Kulanzleistungen des Herstellers/Importeurs und zusätzlich von Versicherungsleistungen des Versicherers aus diesem Vertrag für ein und denselben Schadenfall ist unzulässig. Die Versicherungsleistungen reduzieren sich in diesen Fällen um den Betrag der Kulanzleistungen.

### Ansprechpartner und Anschrift Real Garant Versicherung AG

#### Schaden-Hotline (Mo.-Fr.: 07.30 – 18.00 Uhr)

Tel.: +49 (0) 7158-953-114

Fax: +49 (0) 7158-953-176

#### Anschrift:

Real Garant Versicherung AG

Strohgäustraße 5

73765 Neuhausen a.d.F.

## Abwicklung im Schadenfall beim verkaufenden Händler

Schadenmeldung durch verkaufenden Händler.

Überprüfung der Garantie auf ihre Gültigkeit, Laufzeit und welche Versicherungsgesellschaft betroffen ist (Garantieheft und Police vom Kunden vorlegen lassen).

Bei Terminvereinbarung/Auftragsannahme die Beanstandung, Schadentag und Kilometerstand gleich vom Kunden auf der Schadenanzeige vermerken und diese auch gleich unterschreiben lassen.  
Wartungen prüfen und Serviceheft kopieren (insofern ab Garantieabschluss bereits Inspektionen angefallen sind).

Schadenfall nach Möglichkeit telefonisch unter +49 (0) 7158-953-114, alternativ per Fax unter +49 (0) 7158-953-176 oder per Mail an mazdaschaden@realgarant.com melden.

Bei eindeutigem Befund bitte einzelne Materialkosten mit UPE-Preisen, einzelne Lohnkosten in Euro + Arbeitszeitwerte und evtl. Kulanzentscheidungen des Herstellers bereithalten.

Bei Gesamtschadensummen unter einer evtl. vereinbarten Reparaturfreigrenze kann sofort, ohne vorherige Schadenmeldung, die Reparaturrechnung wie u. b. eingereicht werden.

Bei größeren und/oder unklaren Beanstandungen, Schadenfall melden und weitere Vorgehensweise mit dem Sachbearbeiter der Real Garant Versicherung AG abstimmen (ggf. Kostenvoranschlag, Herstellerkulanz, Bilder, Diagnoseprotokolle, Sachverständiger usw.)

Erst nach Erhalt der Freigabenummer für den gemeldeten Schadenfall darf die Reparatur durchgeführt und die Rechnung erstellt werden.

Auf der Rechnung bitte nur die vom Sachbearbeiter der Real Garant Versicherung AG freigegebenen Lohn- und Materialpositionen (inkl. Teilenummern) einzeln ersichtlich aufführen. Eventuell anfallende Rabatte, Selbstbehalte, Kundenanteil und Kulanzzahlungen des Herstellers müssen bereits ersichtlich abgezogen sein. Dies erspart allen Beteiligten unnötigen Schriftverkehr und Bearbeitungsaufwand.

Die Rechnung ist auf Real Garant Versicherung AG, Postfach 1247, D-73762 Neuhausen a.d.F. netto (ohne MwSt.) auszustellen und an diese Adresse zu versenden.  
Die Garantienummer mit der Freigabenummer ist auf der Rechnung zu vermerken.

Die Rechnung wird bei Real Garant Versicherung AG geprüft und an den Rechnungssteller unmittelbar nach Eingang beglichen.

## Abwicklung im Schadenfall bei Reparatur im Fremdbetrieb

Schadenmeldung durch einen Fremdbetrieb.

Schadenfall wird telefonisch unter +49 (0) 7158-953-114, per Fax unter +49 (0) 7158-953-176 oder per Mail an mazdaschaden@realgarant.com gemeldet.

Seitens Real Garant Versicherung AG werden bei eindeutigen Befund direkt folgende Informationen im Fremdbetrieb eingeholt.

- einzelne Materialkosten mit UPE-Preisen
- einzelne Lohnkosten in Euro sowie Arbeitszeitwerte und evtl. Kulanzentscheidungen des Herstellers

Real Garant informiert den verkaufenden Händler über den Schadenfall und gibt diesem so die Möglichkeit eine Reparatur im eigenen Unternehmen durchzuführen.

Zustimmung zu einer Fremdreparatur wird erteilt.

Die Real Garant Versicherung AG prüft den Schadenfall und gibt die Reparatur im Fremdbetrieb gemäß den Garantiebedingungen frei. Der Fremdbetrieb erhält hierbei eine entsprechende Freigabenummer und wird über die Rechnungsstellung ausführlich informiert.

Der Fremdbetrieb stellt die Rechnung über den garantierten Betrag auf den verkaufenden Händler inkl. MwSt. aus und versendet diese an ihn.

Der Verkäufer macht nun seine eigenen vertraglichen Ansprüche geltend, indem dieser eine Nettoabrechnung über die Fremdleistung der ausführenden Werkstatt an die Real Garant Versicherung AG zur Zahlung sendet. Eine ausführliche Erklärung hierzu erhalten Sie untenstehend. Bitte die Fremdrechnung in Kopie beilegen.

Rechnung wird bei Real Garant Versicherung AG geprüft und an den Rechnungssteller unmittelbar nach Eingang beglichen.

Bei nicht erteilter Zustimmung wird die weitere Bearbeitung gemäß Übersicht „Abwicklung im Schadenfall beim verkaufenden Händler“ durchgeführt.

### Weshalb Nettoabrechnung über Ihr Unternehmen?

Der mit Ihnen geschlossene Versicherungsvertrag ermöglicht in Verbindung mit einem Fahrzeugverkauf das abgegebene Garantieverprechen als Eigenrisiko bei uns zu versichern. Er beinhaltet gleichzeitig die Vollmacht, für den Verkäufer Garantiefälle regulieren zu können. Der Umfang dieser Garantiezusage ist in den zur Verfügung gestellten Garantiebedingungen definiert.

Wird eine Garantiereparatur im Zuge dieser Bedingungen durchgeführt, so sind die Ihnen für die Reparatur entstandenen Aufwendungen mit uns ohne Umsatzsteuer abzurechnen, da unsere Versicherungsleistung aufgrund des Versicherungsverhältnisses nach § 4 Nr. 10 a des Umsatzsteuergesetzes bzw. als Schadensersatz nach Abschnitt 3 Abs. 1 der Umsatzsteuer-Richtlinien 2008 von der Umsatzsteuer befreit ist. Dies gilt auch für Reparaturen, welche nicht in Ihrem Unternehmen durchgeführt werden. In diesen Fällen ist eine Abrechnung über Ihr Unternehmen erforderlich.

Wir empfehlen Ihnen, die Reparaturrechnung erst nach Eingang des garantierten Betrags in Ihrem Unternehmen an die Werkstatt zu regulieren. Insofern die Reparaturrechnung nicht dem freigegebenen Umfang entspricht, so werden wir Sie darüber schriftlich informieren. Dieses Schreiben kann der reparierenden Werkstatt, zusammen mit Ihrer Zahlung, zur Verfügung gestellt werden.

# Schadenanzeige

## mhv Verbandsgarantie



**Bitte beachten:** Im Garantiefall ist eine Schadenanzeige an die Real Garant Versicherung AG zu senden. Bei Schäden über der gültigen Reparaturfreigrenze ist vor Reparaturbeginn eine Freigabe durch die Real Garant Versicherung AG erforderlich.

**Real Garant Versicherung AG**  
**Strohgäustraße 5**  
**73765 Neuhausen a. d. F.**

**Tel: +49 (0) 7158-953-114**  
**Fax: +49 (0) 7158-953-176**  
**Email: mazdaschaden@realgarant.com**

Garantie-Nummer

Fahrgestell-Nummer

Hersteller

Typ

Schlüssel-Nummer: 2

Schlüssel-Nummer: 3

Kennzeichen

Erstzulassung

Garantiebeginn

aktueller km-Stand

**Tuningmaßnahme oder techn. Veränderung (z.B. Gasumbau) an folgender Baugruppe:**

- Motor                     
  Fahrwerk                     
  Gasumbau                     
  keine  
 andere: .....

**Angaben zum Schaden:**

Schadentag

Km-Stand am Schadentag

Defekte Baugruppe

Schadenverursachendes Teil

Detaillierter Schadenbefund:

Wurden die Teile bereits einmal ersetzt?     Nein     Ja (bitte Belege beifügen!)

Reparaturwerkstatt:

Name: .....  
 Adresse: .....  
 PLZ/Ort: .....  
 Ansprechpartner: .....  
 Telefon: .....  
 Telefax: .....

Datum / Unterschrift .....

Fahrzeughalter:

Name: .....  
 Adresse: .....  
 PLZ/Ort: .....  
 Telefon: .....  
 Telefax: .....  
 Vorsteuerabzugsberechtigt:     Ja     Nein

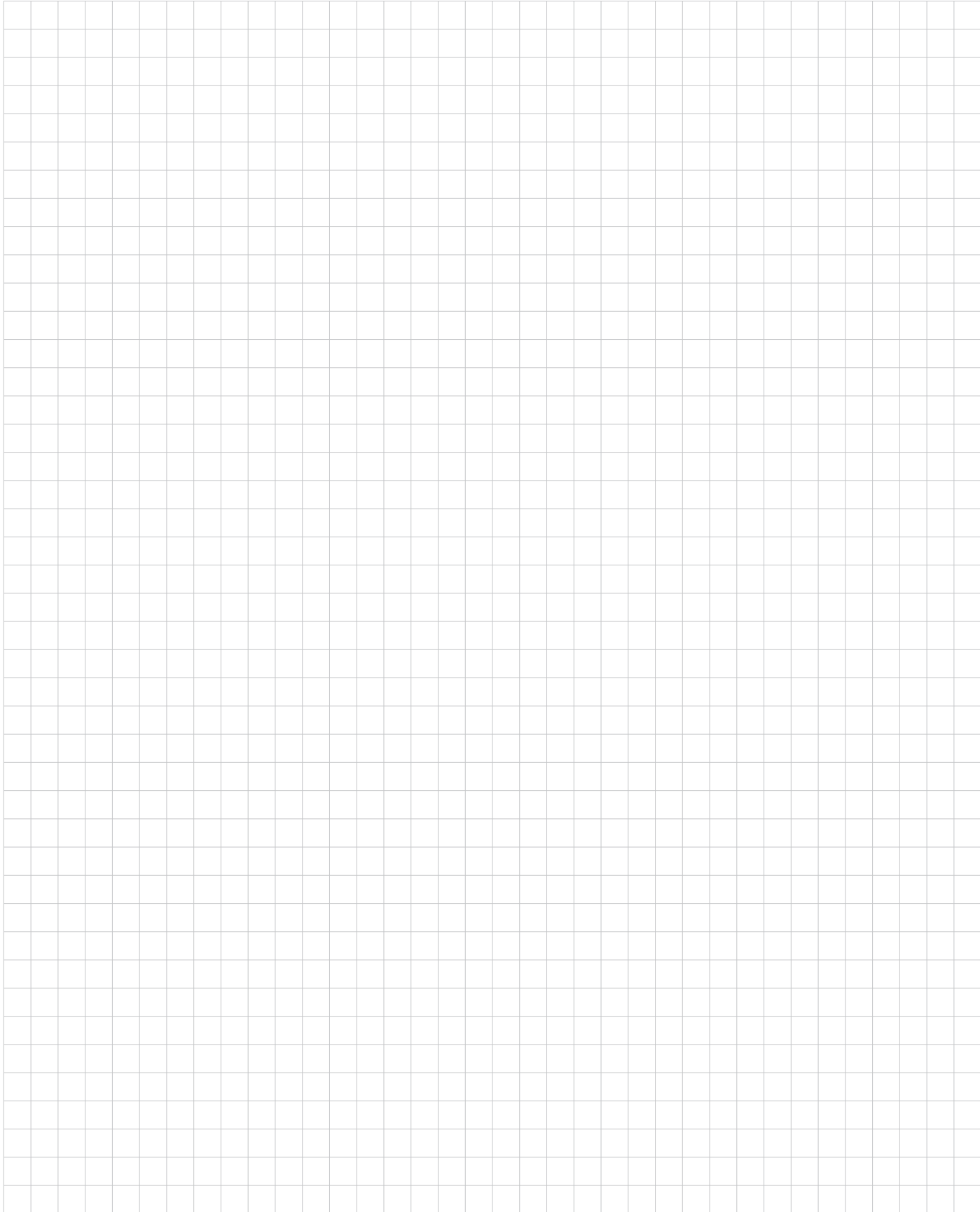
Datum / Unterschrift .....

Wir weisen darauf hin, dass unwahre Angaben zum Verlust des Garantieanspruchs führen können! Bitte einen Kostenvoranschlag, aus dem Lohn- und Materialkosten getrennt hervorgehen sowie die Inspektionsrechnungen seit Garantieabschluss beifügen.



**Notizen**

mhv Verbandsgarantie





**Real**  **Garant**  
Versicherung AG

A Member of the  Zurich Insurance Group

**Real Garant Versicherung AG**

Strohgäustraße 5  
73765 Neuhausen a. d. F.

Tel.: +49 (0) 7158 953-0  
Fax: +49 (0) 7158 953-118  
Mail: [info@realgarant.com](mailto:info@realgarant.com)

[www.realgarant.com](http://www.realgarant.com)

**Vertragsabteilung:**

Tel.: +49 (0) 7158 953-29  
Fax: +49 (0) 7158 953-175  
Mail: [info.de@realgarant.com](mailto:info.de@realgarant.com)

**Schadenabteilung:**

Tel.: +49 (0) 7158 953-114  
Fax: +49 (0) 7158 953-176  
Mail: [mazdaschaden@realgarant.com](mailto:mazdaschaden@realgarant.com)



[www.realgarant.com](http://www.realgarant.com)