

Garantievoorwaarden Mulder-Mazda – Gebruikte voertuigen

1. Uitgangspunten

Onze verkoper heeft u geïnformeerd over de garantievoorwaarden die gelden voor uw auto. In dit document staat precies wat onder uw garantie valt. Wij raden u aan dit document zorgvuldig door te lezen. U leest hierin:

- Waartegen u bent beschermd.
- Welke rechten u heeft.
- Wat u zelf moet doen om de garantie geldig te houden.
- Hoe u een defect kunt melden en een klacht kunt indienen.

Als u zich niet aan de bepalingen houdt, kan het zijn dat een beroep op de garantie niet (meer) mogelijk is.

Deze Garantievoorwaarden gelden voor gebruikte voertuigen (occasions), die zijn aangeschaft bij een van de volgende bedrijven:

1. Mulder-Mazda Rotterdam Zuid, KvK 73100579
2. Mulder-Mazda Rotterdam Noord, KvK 24342755
3. Mulder-Mazda Rotterdam West, KvK 91080169
4. Mulder Mazda 't Groene Hart, KvK 64034151

Mulder-Mazda streeft naar heldere voorwaarden. Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op.

2. Garantiepakketten

Mulder-Mazda kent twee soorten garantielabels voor occasions:

1. Certified. Onder het Certified-label vallen:

- Mazda's tot 8 jaar oud, en/of
- Mazda's met een kilometerstand tot en met 100.000 km.

Garantie: maximaal 12 maanden (plus eventueel resterende fabrieksgarantie), of gedurende maximaal 20.000 gereden kilometers na aanschaf, welke zich het eerst voordoet.

Met een **Certified Plus** pakket (meerprijs € 995,-) geldt de garantie maximaal 24 maanden, of gedurende maximaal 20.000 gereden kilometers na aanschaf, welke zich het eerst voordoet. Dit is alleen voor Mazda beschikbaar.

2. Selected. Onder het Selected-label vallen:

- Mazda's van 8 jaar of ouder en/of met een kilometerstand boven 100.000 km.
- Alle occasions van overige merken.

Garantie: maximaal 3 maanden (plus eventueel resterende fabrieksgarantie) of gedurende maximaal 7.500 gereden kilometers na aanschaf, welke zich het eerst voordoet.

Met een **Selected Plus** pakket (meerprijs € 995,-) geldt maximaal 12 maanden garantie of gedurende maximaal 15.000 gereden kilometers, welke zich het eerst voordoet. Aan deze garantie is de voorwaarde verbonden, dat het voertuig de onderhoudsbeurten conform de voorschriften van de fabrikant blijft krijgen.

3. Algemeen

De garantie geldt alleen onder de voorwaarden die in dit document staan. Dat betekent onder andere:

- Niet alle onderdelen zijn gedekt.
- Als onderhoud niet of niet op tijd door u wordt uitgevoerd, kan de garantie vervallen.
- In sommige gevallen betaalt u zelf een deel van de reparatie, dat kan met name het geval zijn als wij een ouder onderdeel vervangen voor een nieuw onderdeel.

In het Algemene Garantieoverzicht staat per voertuig vermeld welke onderdelen wel en niet onder de dekking vallen.

Als wij onderdelen of materialen onder garantie vervangen voor nieuwe(re) materialen of onderdelen, dan zijn de oude onderdelen daarna van ons, tenzij wij expliciet schriftelijk anders hebben afgesproken. Wij hoeven u daarvoor niet te betalen.

Als u een geldig beroep op garantie, dan mogen wij bepalen of wij het gebrek verhelpen door middel van vervanging, aanvulling of reparatie, zoals bepaald in de art. 7:21 BW en 7:22 BW.

4. Verplichtingen van u; de koper

Om aanspraak te kunnen blijven maken op garantie moet u zich houden aan de volgende verplichtingen:

1. Controle vloeistoffen

U bent verplicht het olie- en koelvloeistofpeil regelmatig (minimaal eenmaal per 2 à 3 maanden) te controleren en indien nodig bij te vullen. In de handleiding van uw auto kunt u vinden hoe u dit moet doen. Wacht niet tot het waarschuwingslampje brandt.

2. Onderhoudsgeschiedenis

Het onderhoudsboekje dient bij elke onderhoudsbeurt of reparatie door de garage te worden ingevuld en/of bijgewerkt. Alle facturen en rapporten (onderhoud, APK, pechhulp, reparaties) dienen te worden bewaard. Bij een beroep op garantie mogen wij u om deze documenten vragen.

3. Onderhoudsplicht

Het voertuig dient overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant te worden onderhouden bij een RDW-erkend autobedrijf. Defecten die (mede) ontstaan door het niet naleven van deze onderhoudsvoorschriften vallen buiten de garantie. De Onderhoudsgeschiedenis, zoals hierboven vermeld, geldt hiervoor als bewijs.

5. Dekking van de garantie

De dekking van de garantie is vastgelegd in het bijbehorende Garantieoverzicht. De onderdelen, die daarin niet genoemd worden, vallen sowieso niet onder de garantie.

De reparatie dient uitsluitend bij Mulder-Mazda te worden.

Mulder-Mazda behoudt het recht om te kiezen voor een hoogwaardig gereviseerd of gebruikt onderdeel te monteren als vervanging voor het defecte onderdeel. Wanneer u een nieuw onderdeel preferereert kunt u in overleg het verschil bijbetalen alvorens de procedure en reparatie wordt gestart.

Uitgesloten van garantie zijn:

- **Reguliere service-onderdelen.** Onderdelen die regelmatig vervangen moeten worden als onderdeel van het reguliere onderhoud. Hierbij kunt u denken aan zaken als: lampen, accu's, banden, vloeistoffen, remonderdelen, bougies, filters, distributieriem, ruitenwisserbladen.
- **Interieur.** Uitgesloten van garantie zijn, tenzij expliciet anders vermeld: de bekleding, hemel en vloerbekleding, draaiende en afsluitbare delen, binnenspiegel, opbergvakken, dashboard, bekerhouders, bedieningsknoppen, handels, achterrautiverwarming beschadigd door onzorgvuldig gebruik of vervoer van goederen, etc.
- **Carrosseriedelen:** De carrosserie, inclusief vensters, behuizingen, steunen, bevestigingen, vouwdak (cabriolet), dakvensters, elektrische motoren, bediening en mechaniek van het dakraam en vouwdak, scharnieren en sluitmechanismen worden niet gedekt.
- **Olie afdichtingen en pakkingen.** Grote olie lekkages die tot gevolg hebben dat de motor, het differentieel of de versnellingsbak verwijderd moeten worden om tot reparatie te kunnen overgaan, vallen onder de garantie. Beperkt olie verlies of het 'zweten' van olie is geen aanleiding voor reparatie onder de garantie, omdat dit het goed functioneren van het voertuig verder niet verhindert.
- **Afwijkend Voertuig gebruik.** De garantie op uw voertuig vervalt indien deze wordt- of is- gebruikt voor wedstrijddoeleinden inclusief rally's, racen, tijdproeven etc. Dit geldt ook voor auto's die gebruikt worden voor (ver)huur, gebruikt worden als taxi, door een rijsschool of voor commerciële doeleinden zoals verzending of bezorging. Garantie vervalt ook indien een auto meer dan incidenteel gebruikt wordt voor het rijden buiten verharde wegen (Off Road) en bij overbelasting van de motor door voortdurend rijden in het grensbereik. Het vervallen van de garantie is niet afhankelijk of een gebrek zich *tijdens* het Afwijkend Voertuig gebruik heeft voorgedaan. Indien uw voertuig is of wordt gebruikt voor Afwijkend Voertuig gebruik, kunt u geen beroep meer doen op garantie.
- **Tuning/aanpassing.** Voertuigen, die mechanische of elektronische aanpassingen hebben ondergaan waarbij de fabrieksinstellingen zijn gewijzigd of standaard gemonteerde onderdelen zijn vervangen met als doel de rijprestaties of uiterlijk van het voertuig te wijzigen, worden uitgesloten van dekking onder deze garantie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Reparaties, modificaties of vervangingen die noodzakelijk zijn omdat het voertuigbesturingssysteem is gewijzigd of heeft gefaald zijn ook uitgesloten van de garantie.
- **Verkeerde brandstof/ vloeistoffen.** Een defect of schade, dat is veroorzaakt doordat de verkeerde brandstof, olie, smeermiddel, koelvloeistof of andere vloeistof is gebruikt voor het voertuig, is uitgesloten van garantie. Ook defecten of schades, die zijn veroorzaakt door onvoldoende vakbekwaamheid van een monteur, die niet voor ons werkt, is uitgesloten. Is in uw voertuig gebruik gemaakt van niet-standaard onderdelen of defecte onderdelen, door iemand anders dan door ons, dan vervalt uw garantie ook.
- **Defect/ schade als gevolg van externe factoren.** Een schade of defect, die direct of indirect is veroorzaakt door onder meer ongevallen, aanrijdingen, handelingen van derden (vernietiging of diefstal), zand, pekelslag, steenslag, hagel, vogeluitwerpselen, bomensap, storm, brand, overstroming, aardbeving, oorlogssituaties of terrorisme, valt niet onder de garantie.

- **Autohandel.** Voertuigen, die tijdelijk of permanent in eigendom zijn van een bedrijf, dat actief is in de handel (in- en verkoop) van voertuigen en/of in het onderhouden van voertuigen, zijn uitgesloten van onze garantie dekking.
- **Onjuiste Kilometerstand.** Indien de kilometerstand, zoals deze zichtbaar is op de kilometerteller van het voertuig, gewijzigd is en niet overeenkomt met de werkelijk afgelegde kilometers van het voertuig, vervalt ieder recht op vergoeding onder de voorwaarden.
- **Reeds gedekte schade.** Reparaties, vervangingen, schade of aanspraken, die gedekt zijn door een andere waarborg, garantie of coulance regeling dienen eerst vergoed te worden door de verlener van deze waarborg, garantie of coulance regeling. Reparaties, vervangingen of schades, die het gevolg zijn van een ontwerp- of productiefout welke de fabrikant noodzaakt om onderdelen terug te roepen, te vervangen of aan te passen, vallen buiten de garantie, omdat deze tot de verantwoordelijkheid behoren van de fabrikant of import organisatie.
- **Overig.** Om een beroep op garantie te kunnen doen, dient een defect zich voor te doen gedurende de looptijd van de garantie en binnen de looptijd van de garantie door u aan ons gemeld zijn.

Deze garantie dekt geen schades of mankementen die direct of indirect zijn ontstaan door; a) normale slijtage; b) slijtage als gevolg van het gebruik van een aanhangwagenkoppeling; c) ongevallen of invloeden van buitenaf; d) overmatige koude of hitte, water, waterindringing, indringing van vuil, koolaanslag en verbranding en de vorming van koolaanslag (inclusief verbrande of verkoolde kleppen en het verwijderen van koolaanslag).

De aanspraak op garantie komt eveneens te vervallen indien het gebrek of de tekortkoming geringe, in de handel toelaatbaar geachte, of technisch niet te vermijden afwijkingen in kwaliteit, kleur, finish, maat en gewicht betreft.

6. Pechhulp en vervangend vervoer in Nederland

Kosten voor pechhulp op een locatie buiten onze werkplaatsen en/of het wegslepen van uw voertuig zijn niet inbegrepen in de garantie. U dient hiervoor lid zijn van een eigen pechhulporganisatie, danwel deze kosten voor eigen rekening te nemen.

Bij een geldig beroep op garantie vergoedt Mulder-Mazda een vervangende auto voor maximaal 7 dagen, mits:

- De reparatie langer dan 8 arbeidsuren duurt, én
- De reparatie plaatsvindt volgens de garantievoorwaarden.

Brandstofkosten van de vervangende auto zijn voor eigen rekening.

Wilt u een vervangende auto van een hogere klasse, dan die door ons is aangeboden, dan mogen wij u daarvoor om een meerprijs vragen.

Uiteraard zijn ook naheffingen voor parkeerbelastingen en/of verkeersboetes voor uw rekening, indien die gedragingen met de vervangende auto zijn begaan binnen de tijd dat u die vervangende auto tot uw beschikking had.

7. Cessie bij aansprakelijkheid derden

Als Mulder-Mazda meent dat (een deel van) de schade kan worden verhaald op derden (bijvoorbeeld fabrikant of importeur), werkt u mee aan de overdracht (cessie) van uw verhaalsrechten aan ons. Doet u dit niet, dan vervalt uw aanspraak op garantie.

8. Geldigheid en beëindiging

Afhankelijk van het bij uw voertuig geleverde garantiepakket (zie hoofdstuk 2 van deze garantievoorwaarden) heeft de garantie een looptijd van respectievelijk:

- 3 maanden
- 12 maanden
- 24 maanden

De door u aangeschafte garantiepakket staat expliciet vermeld op de koopovereenkomst.

Mulder-Mazda kan de garantie beëindigen bij vermoeden van fraude of onevenredig risico. U ontvangt daarvan altijd schriftelijk bericht.

Overdracht: bij verkoop of wijziging van ten naamstelling van het voertuig kan de garantie niet worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar.

Rechtskeuze: Nederlands recht is van toepassing. Het Weens Koopverdrag is nadrukkelijk niet van toepassing.

9. Kostenautorisatie in het buitenland (EU)

Indien u tijdens de garantieperiode pech krijgt in het buitenland, waardoor het voertuig niet (meer) zelfstandig of veilig naar Nederland kan rijden, dan geldt deze procedure in Hoofdstuk 9.

Kan het voertuig nog wel zelfstandig en veilig naar Nederland gereden worden gereden, zult u het voertuig naar Nederland rijden om een beroep op de garantie te kunnen doen.

Twijfelt u of u zelfstandig en veilig naar Nederland kan rijden? Bel ons dan gerust om te overleggen.

Garantie dekt alleen reparaties in Nederland. In het buitenland betaalt u eerst zelf de reparateur. Alleen na goedkeuring van de reparatie en de kosten vergoeden wij de kosten volgens deze voorwaarden.

Mulder-Mazda adviseert u dringend een lidmaatschap te nemen op een pechhulporganisatie zoals ANWB of andere soortgelijke aanbieders wanneer u een Selected of Selected Plus occasion hebt gekocht.

Mazda's zijn gedekt door Mazda Euro Service wanneer u gekozen heeft voor een Certified of Certified Plus occasion.

Garantiedekking in het buitenland is alleen van toepassing op reparaties binnen de EU.

Indien u in het buitenland een beroep wilt of moet doen op de garantie, dan geldt de volgende procedure:

- a. U vraagt aan de buitenlandse reparateur een offerte of kostenopgave voor de reparatie. U geeft nog geen opdracht tot reparatie.
- b. U neemt contact op met ons voor de kostenautorisatie en stuurt ons de kostenopgave of offerte.
- c. Pas nadat wij in de kostenautorisatie schriftelijk (meestal per e-mail) akkoord hebben gegeven, kunt u de reparateur opdrachtgeven tot reparatie.

- d. De reparatie betaalt u in eerste instantie zelf. De kostenopgave of offerte, en de factuur voor de reparatie, stuurt u naar ons. Vervolgens betalen wij u de geautoriseerde kosten terug.

Met de kostenautorisatie die Mulder-Mazda schriftelijk verstrekt, geeft Mulder-Mazda aan akkoord te zijn met de kostenopgave voor de desbetreffende reparatie. Acceptatie van de claim op garantie is afhankelijk van de door u te overleggen (onderhouds)bewijsstukken.

U bent zelf verantwoordelijk voor het betalen van de kosten voor diagnose of het opstellen van de offerte, indien het defect niet is gedekt door onze garantievoorwaarden.

Onafhankelijke expertise:

Mulder-Mazda heeft het recht om een onafhankelijke expert opdracht te geven om uw voertuig te inspecteren, voordat we eventueel autorisatie geven voor reparatie van een defect of klacht onder garantie. Indien Mulder-Mazda deze inspectie noodzakelijk acht, zijn wij niet verantwoordelijk voor schade ontstaan uit mogelijke vertraging. De kosten voor deze inspectie zijn voor ons.

Indien u een buitenlandse reparateur toestemming geeft te starten met de reparatie zonder schriftelijke een autorisatie van ons te hebben verkregen, vervalt uw garantie voor dat defect of die klacht. Dit omdat we zelf de mogelijkheid willen hebben om het voertuig te (laten) inspecteren, voordat met reparatie wordt begonnen.

10. Een klacht indienen of defect melden

Zowel binnen Nederland als in het buitenland geldt het navolgende.

Zoek bij een defect altijd eerst **telefonisch contact** met Mulder-Mazda. Voorkom verdere schade, ga niet verder rijden als uw voertuig een gebrek vertoont. Het is belangrijk dat u alles doet wat u redelijkerwijs kunt doen om verdere schade aan uw voertuig te voorkomen.

Alleen indien een defect of gebrek **binnen 5 dagen** na uw constatering aan ons wordt gemeld (danwel binnen 5 dagen nadat u het defect of gebrek redelijkerwijs had kunnen constateren), kan een beroep op garantie in behandeling worden genomen.

Dien alleen beroep op garantie in voor defecten of gebreken, die voor u nieuw zijn. Verandering in het (motor) geluid, het anders reageren van het voertuig of van onderdelen van het voertuig, zijn geen aanleiding tot garantie, indien het voertuig of het onderdeel niet stuk is.

Expertise. Mulder-Mazda heeft het recht om het voertuig te laten onderzoeken door een onafhankelijke expert voordat wij een beroep op garantie erkennen. Ook behouden we ons het recht voor om reparatie onder garantie door een derde garage uit te laten uitvoeren, bijvoorbeeld wanneer het juiste gereedschap en of expertise niet voor handen is in onze eigen garages.

Geschillen. Als u een klacht heeft over uw garantie, of het oneens bent met de uitkomst van een beroep op garantie, laat het ons dan alstublieft weten. Wij zullen uw klacht onderzoeken. We verzoeken u, ter wille van de registratie van uw klacht, schriftelijk of per e-mail contact met ons op te nemen. Uw klacht zal formeel worden geregistreerd en binnen een week worden behandeld.

Schrijf naar de vestiging waar u het voertuig hebt gekocht. De adresgegevens vindt u op de factuur. Of stuur een e-mail naar Sales@Mulder-Mazda.nl. Vermeld in ieder geval altijd het kenteken.

Na kennisneming van uw klacht door de directie van Mulder-Mazda zal een klachtenbehandelaar uw klacht onderzoeken. De klachtenbehandelaar is nooit direct betrokken geweest bij de kwestie waar u over klaagt, zodat die met een frisse blik naar uw klacht kan kijken.

Garantievoorwaarden

Welke onderdelen vallen er onder mijn garantie?

Motor

- Cilinderblok
- Cilinderbussen
- Cilinderkop
- Cilinderkoppakking
- Distributieketting
- Distributieriem
- Distributiewielen
- Drijfstangen
- Drijfstanglagers
- Hydraulische lifters
- Inlaatspruitstukken
- Inwendige lagers
- Kettingen
- Klepgeleiders
- Kleppen
- Kleppendeksel
- Klepveren
- Klepstoters
- Krukas
- Krukaslagers
- Krukaspoelie
- Motorsteunen
- Nokkenas
- Nokkenasriem
- Nokkenaslager
- Nokkenasversteller
- Oliepomp
- Oliepompaandrijving
- Pakkingen/keerringen
- Riemsplanners
- Starterkrans
- Tuimelaaras
- Turbo/intercooler
- Uitlaatspruitstukken
- Zuigerpennen
- Zuigers

Airconditioning

- Compressorpompe
- Elektronische climate unit
- Airco verdamper
- Kachelbediening
- Kachelkraan
- Kachelmotor
- Kachelradiateur
- Magnetische koppeling en kleppen
- Reservoir
- Sensoren

Aandrijving

- Aandrijfassen
- Ashoezen
- Cardanas
- Differentieel
- Homokinetische koppelingen
- Kroon- en pignonwiel

Handmatige

Transmissie

- Assen
- Assen overdrive
- Drukstang/schakelstang
- Hoofd- en hulpkoppelingscilinder
- Koppelingskabel
- Lagers en lagerschalen
- Transmissiesteunen
- Pakkingen/keerringen
- Pedaalunit

Automatische

Transmissie

- Aandrijfkettingen
- Afdichtingen
- Hydraulische regeleenheid
- Kleppenblok
- Koppelvormers
- Lagers en lagerschalen
- Olieafvoer ingaande as
- Oliepomp
- Rembanden
- Servo's
- Transmissiesteunen

Wielophanging

- Draagarmen
- Kogels
- Schokdempers
- Stabilisator
- Stabilisatorstang kogel
- Veerpootlagers
- Veren
- Wiellagers

Airbags

- Airbags
- Airbagsensoren
- Crashsensoren

4-wielaandrijving

- Ashoezen
- Assen
- Cardanas
- Differentieel achteras
- Differentieel vooras
- Homokinetische koppelingen
- Verdeelbak

Remsysteem

- ABS-kleppenblok
- ABS-pomp en controle-eenheid
- ABS-sensoren
- Drukregelaar
- EPD schakelaar
- Handremkabels
- Hoofdremscilinder
- Rempedaalunit
- Remservo
- Remtrommels
- Wielremcilinders
- Zelfstellend mechanisme

Elektronica

- 12V aansluiting
- Af-fabriek alarmsysteem
- Af-fabriek startonderbreker
- Claxon
- Cruise-controlunit
- Dynamo
- Deurvergrendeling
- Koplampafstelling
- Motorelektrisch schuifdak
- Motor ruitbediening
- Motor spiegelglas verstelling
- Motor van het cabriodak
- Regeleenheden
- Ruitensproeierpompe
- Ruitwissermotor
- Schakelaar dashboard
- Spanningsregelaar
- Startmotor

Emissiesysteem

- Egr-klep
- Egr-koeler
- Katalysator
- Lambda-sonde sensoren
- Uitlaat (intern defect)

Koelsysteem

- Elektr. controle-eenheden
- Oliekoeler
- Temperatuurmeter
- Thermostaat
- Thermostaathuis
- Thermostaat motor
- Ventilator
- Viscokoppeling ventilator
- Waterpompe (elektronisch)

Stuurinrichting

- Stuurkoppelingen
- Leidingen / reservoir
- Spoorstangeinden
- Spoorstangen
- Stuurbekrachtigingsunit met pompe
- Stuurhoeksensor
- Stuurkolom / unit

Elektrische Aandrijflijn

- Aandrijfmotoren
- OBC lader
- HV-Koelmiddel pompe
- HV-Warmtewisselaar
- Regeleenheid batterij management
- Vermogenslektronica

Brandstofsysteem

- Bobine
- Brandstofmeter
- Drukregelaar
- ECU
- Elektromagnetische uitschakeling
- Elektronische ontsteking
- Gasklep huis
- Gloeibougies
- Injectoren
- Inspuitpompe koudstartinjector
- Luchtstroommeter
- Opvoerpompe
- Opwarmregelaar
- Verstuivers
- Vacuümpompe