



Interview

## „Mit CUPRA CARE gehen wir die Extrameile“

- > Jorge Luna spricht über die neue CUPRA Herstellergarantie
- > Leiter Vertrieb Service sieht in Leistungserweiterung wichtigen Schritt
- > CUPRA CARE: Challenger-Brand gewährt bis zu fünf Jahre Garantie

**Weiterstadt, 7. März 2024** – Die Marke CUPRA erweitert ihr Versprechen auf zuverlässige und komfortable Mobilität und baut ihre bewährten CUPRA CARE Services aus: Seit dem 21. Dezember 2023 bietet die Challenger-Brand eine Herstellergarantie von bis zu fünf Jahren für alle ab Werk bestellten Neufahrzeuge. Im Interview verrät Jorge Luna, Leiter Vertrieb Service bei der SEAT Deutschland GmbH, warum dieser Schritt so wichtig ist und was Kund\*innen beim Kauf eines Neufahrzeugs erwarten können.

**Bei CUPRA gibt es seit Dezember fünf statt zwei Jahre Garantie für alle ab Werk bestellten Neufahrzeuge. Was bedeutet dieser Schritt für die Marke?**

**Jorge Luna:** Die Erweiterung unseres Garantieverprechens ist sowohl für unsere Marke als auch für unsere Händler ein wichtiger Schritt in der Kundenbindung. Wir sind seit Jahren dabei, unser Rundum-sorglos-Paket CUPRA CARE stetig weiterzuentwickeln und ein Kundenerlebnis zu bieten, das sich nach dem Fahrzeugkauf im Aftersales durch exzellenten Service fortsetzt. Wer sich für einen Neuwagen von CUPRA entscheidet, kann auf ein umfassendes Angebot an Leistungen zurückgreifen: CUPRA CARE bietet unseren Kundinnen und Kunden einen sorglosen und entspannten Start. Zum Leistungsangebot zählen unter anderem eine zehnjährige Mobilitätsgarantie, ein Concierge Service und zahlreiche weitere Premium-Services wie beispielsweise eine monatliche Autoreinigung. Die neue Herstellergarantie knüpft daran perfekt an und rundet CUPRA CARE ab. Damit senden wir als Marke ein klares



Signal und zeigen: Wir sind von unserem Produkt- und Serviceangebot überzeugt! Dieses Signal möchten wir natürlich an unsere Kundinnen und Kunden weitergeben.

### **Welche weiteren Vorteile bietet CUPRA CARE?**

**Luna:** Die verlängerte Herstellergarantie bringt den Vorteil, dass nicht nur der Endkunde eine verlängerte „Rundum-sorglos-Phase“ hat, sondern dadurch natürlich auch die Kundenloyalität zum Handelspartner gestärkt wird. Was wiederum langfristig sowohl für den Partnerbetrieb als auch für die Marke zu einer positiven Business-Beeinflussung führt. Die Erweiterung von CUPRA CARE ist somit eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

### **Wie sind die vielen Leistungen von CUPRA CARE ausgearbeitet worden?**

**Luna:** Die Leistungen sind in enger Zusammenarbeit mit unseren Partnern entstanden. Sie sind am nächsten an unseren Kundinnen und Kunden und spiegeln uns aus erster Hand wider, welche Needs und Wünsche diese haben. Das Feedback unserer Handelspartner war auch beim bestehenden CUPRA CARE Paket bereits überaus positiv, allerdings war die Erweiterung der Garantielaufzeit auf fünf Jahre das i-Tüpfelchen. Darüber hinaus ist CUPRA CARE ein Leistungspaket, das nicht an die fahrzeughaltende Person, sondern an das Fahrzeug selbst gebunden ist und somit das Fahrzeug auch als Gebrauchtwagen attraktiver macht. Wir bieten mit CUPRA CARE Dienstleistungen teilweise unbegrenzt (Concierge Service) oder bis zu zehn Jahre (Mobilitätsgarantie) an.

### **Wie ist die neue Herstellergarantie konkret aufgebaut?**

**Luna:** Die Laufzeit beträgt mit der neuen Garantie bis zu fünf Jahre. Zwei Jahre Garantie gibt es unabhängig der gefahrenen Kilometer, anschließend endet sie entweder nach den fünf Jahren oder nach 150.000 Kilometern Gesamtleistung des Fahrzeugs. Die Garantie beginnt entweder mit der Übergabe des Fahrzeugs oder



ab dem Datum der Erstzulassung. Damit können unsere Kundinnen und Kunden beim CUPRA Partner direkt mit einem guten Gefühl vom Hof fahren. Und sollte in den fünf Jahren ein Garantiefall auftreten, ist der CUPRA Partner stets zur Stelle. Unsere Kundinnen und Kunden haben also einen direkten Ansprechpartner in der Nähe, der schnell und kompetent helfen kann.

**Ist die Weiterentwicklung von CUPRA CARE damit abgeschlossen?**

**Luna:** Ganz klares Nein. Die Weiterentwicklung von CUPRA CARE ist schon seit Jahren ein konstanter Prozess und das wird auch so bleiben. Bislang haben wir noch unterschiedliche Laufzeiten der einzelnen Dienstleistungen innerhalb des Service-Pakets. Unser nächster Schritt ist es, die Services beziehungsweise deren Laufzeiten zu harmonisieren.

**Die neue Garantie hält für Elektroautos noch zusätzliche Leistungen bereit. Welche sind das und welche Rolle spielt CUPRA CARE in puncto Elektromobilität?**

**Luna:** Beim Thema E-Mobilität gehen wir mit CUPRA CARE die Extrameile. Unsere Herstellergarantie beinhaltet für E-Autos ein zusätzliches attraktives Angebot: Bei vollelektrischen oder elektrifizierten Modellen wie dem CUPRA Born garantieren wir bis zu acht Jahre oder bis maximal 160.000 Kilometer, dass die Hochvoltbatterie noch mindestens 70 Prozent ihrer ursprünglichen Akkuleistung hat. Damit zeigen wir: Unsere vollelektrischen und elektrifizierten Fahrzeuge sind langlebig und auch nach Jahren noch voll alltagstauglich. Dieses Zeichen ist wichtig, denn viele potenzielle E-Auto-Kundinnen und -Kunden kaufen das erste Mal ein vollelektrisches Fahrzeug und können die Langlebigkeit der Akkus schwer einschätzen. Darüber hinaus bleibt das Konzept von CUPRA CARE auch für Elektroautos unverändert: Es werden die gleichen Mobilitäts- und Premium-Services angeboten plus die nochmals verlängerte Batterie-Garantie.



**Sie wollen damit also möglichen Vorbehalten von vornherein entgegenwirken?**

**Luna:** Ganz genau. Außerdem sehen wir in der E-Mobilität die Zukunft. CUPRA möchte bis 2030 eine vollelektrische Marke werden. Dazu gehört auch, unsere Serviceleistung an die Transformation des Modellportfolios anzupassen. Und diese Transformation wird sich in den kommenden Jahren rapide beschleunigen: Der CUPRA Tavascan steht in den Startlöchern. Außerdem kommt zeitnah der elektrifizierte CUPRA Terramar auf den Markt. Und mit dem kompakten CUPRA Raval werden wir die E-Mobilität demokratisieren. Uns erwartet also ein aufregendes Portfolio, das gemeinsam mit den umfangreichen Serviceleistungen zu einem einzigartigen Deal für unsere Kundinnen und Kunden wird.

**Gibt es zusätzlich neben CUPRA CARE aktuell noch weitere Kaufanreize?**

**Luna:** In der Tat: Auf vielfachen Wunsch, insbesondere aus den Reihen der Dienstwagenfahrerinnen und -fahrer, werden wir die kostenlose Nutzungsdauer der Dienste CONNECT PLUS sowohl bei der Marke CUPRA als auch bei SEAT sowie bei allen Modellen auf drei Jahre erhöhen. Dies entspricht der durchschnittlichen Laufzeit unserer Leasingverträge. On top kann bei der Bestellung eines Neufahrzeugs ab Werk auch eine neue Option mitgeordert werden, die je nach Baureihe zwischen 70 und 100 Euro kostet und die Gesamtlaufzeit des Dienstpakets auf fünf Jahre erweitert. Diese Option wird es zum Modelljahreswechsel auch beim CUPRA Born geben, bei dem die Grundlaufzeit von CONNECT PLUS heute schon drei Jahre beträgt.

### **Über Jorge Luna**

Jorge Luna leitet seit dem 1. September 2018 den Bereich Vertrieb Service bei der SEAT Deutschland GmbH. Der Argentinier kann auf eine große Erfahrung innerhalb des Volkswagen Konzerns und auch konkret beim spanischen Automobilhersteller zurückblicken: Nachdem er in den ersten vier Jahren seines Berufslebens im Bereich Aftersales bei Volkswagen Argentinien tätig war,



wechselte er 2004 zur SEAT S.A.; dort war er als Aftersales Country Area Manager für zahlreiche Importeure wie Italien, Spanien, Deutschland, Russland, Polen oder auch die Tschechische Republik verantwortlich. Von 2013 bis 2016 war Jorge Luna bei SEAT Deutschland als Leiter Teile & Zubehör angestellt, ehe er bis 2018 wieder in seiner Heimat arbeitete – als Aftersales Manager bei Audi Argentinien.

**CUPRA** ist die unkonventionelle Challenger-Brand, die Emotion, Elektrifizierung und Performance verbindet und die Welt von Barcelona aus inspiriert. Seit dem Launch im Jahr 2018 hat sich CUPRA zu einer der am schnellsten wachsenden Automarken in Europa entwickelt und verfügt über ein weltweites Netz spezialisierter Verkaufspunkte.

CUPRA beweist mit seinen Modellen, dass Elektrifizierung und Sportlichkeit perfekt zusammenpassen. Im Jahr 2023 erreichte die Marke mit weltweit mehr als 230.000 ausgelieferten Fahrzeugen einen neuen Höchstwert. Jede Markteinführung eines neuen Modells markiert einen weiteren Meilenstein in der Definition des Charakters der Marke, mit einem anspruchsvollen und originellen Design: der CUPRA Ateca, ein einzigartiges Modell in seinem Segment; der CUPRA Leon, das erste elektrifizierte Fahrzeug der Marke dank eines Plug-in-Hybridantriebs; der CUPRA Formentor, das erste Modell, das exklusiv von CUPRA entwickelt wurde und sich zum absoluten Topseller entwickelte; und der CUPRA Born, der erste vollelektrische CUPRA.

CUPRA ist offizieller Automobil- und Mobilitätspartner des FC Barcelona, Premiumsponsor der World Padel Tour und offizieller Sponsor des eSports Clubs Finetwork KOI. CUPRA ist auch stolz darauf, an der Formel-E-Meisterschaft teilzunehmen. Der CUPRA Tribe besteht aus einer Gruppe von Menschen, die die treibende Kraft des Wandels sein wollen. Zu den Mitgliedern gehören der oscar-nominierte Filmregisseur J.A. Bayona, der Formel-E-Fahrer Lucas Di Grassi, der Street Artist TVBoy, die olympischen Goldmedaillengewinner Adam Peaty und Saul Craviotto, der deutsche Fußballtorwart Marc ter Stegen und die zweifache Ballon d'Or-Siegerin sowie FIFA Weltfußballerin Alexia Putellas. In Deutschland sind unter anderem der Unternehmer Daniel Abt sowie die Schauspieler Ken Duken und Vladimir Burlakov Members of the CUPRA Tribe.

## CUPRA Pressekontakt

### **Melanie Stöckl**

Leiterin Kommunikation

T/ +49 151 14 72 66 03

[melanie.stoeckl@seat.de](mailto:melanie.stoeckl@seat.de)

### **Sabine Stromberger**

Sprecherin Produkt, Events und Lifestyle

T/ +49 151 14 72 66 05

[sabine.stromberger@seat.de](mailto:sabine.stromberger@seat.de)