



Nutzfahrzeuge

## **Roadside Assistance for Volkswagen ID. Family – Garantiebedingungen**

### **Inhalt**

Wann auch immer und fast überall in Europa. Bei Panne, Unfall, Vandalismus oder (Teile-) Diebstahl deckt die Mobilitätsgarantie für Volkswagen ID. Family die Organisation und die Kosten\* der aufgeführten Dienste, solange die folgenden Bedingungen eingehalten werden\*\*.

### **Mobilitätsgarantie**

Wenn für Ihr Fahrzeug eine Mobilitätsgarantie besteht, verarbeitet die Volkswagen AG bei Inanspruchnahme von Leistungen aus dieser Garantie Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten sowie Ihre Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) und Daten Ihres Fahrzeugs.

Mit Hilfe dieser Daten überprüft die Volkswagen AG zum einen, ob Ihnen die in Anspruch genommene Leistung zusteht. Zum anderen werden die Daten benötigt, um Ihnen die konkrete Leistung anbieten zu können.

Wenn Sie beispielsweise die Pannenhilfe (sog. Roadside Assistance) in Anspruch nehmen, verarbeiten wir darüber hinaus Ihren aktuellen Standort und den vermutlichen Grund für das Liegenbleiben Ihres Fahrzeugs.

Diese Daten sind notwendig, um telefonische Soforthilfe zu leisten oder - falls erforderlich - einen Volkswagen Partner bzw. beauftragten Dienstleister in unmittelbarer Nähe für die Durchführung der Pannenhilfe zu beauftragen. Die Volkswagen Partner bzw. der beauftragte Dienstleister verarbeiten die personenbezogenen Daten eigenverantwortlich.

Falls im Rahmen der Leistungserbringung auch Leistungen wie z. B. ein Ersatzwagen oder eine andere Mobilitätsalternative in Anspruch genommen werden, wird es notwendig, auch weitere Daten wie z. B. Führerschein, Kreditkartendaten oder auch die persönlichen Daten von Mitreisenden zu erfassen und zu verarbeiten.

Diese Datenverarbeitungen erfolgen zur Erfüllung Ihres Anspruchs auf Mobilitätsgarantie bzw. Vertrags zur Mobilitätsgarantie (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Die Daten werden in der Regel sechs Monate nach Auftragsdatum gelöscht. Ausgenommen ist die Löschung von steuerlich relevanten Daten, die nach einer Aufbewahrungsfrist von 15 Jahren gelöscht werden.



Nutzfahrzeuge

## Roadside Assistance Leistungen

- Hilfe am Telefon durch unser Call Center
- Pannenhilfe vor Ort
- Unterstützung beim Laden der Hochvoltbatterie sowie der 12 Volt Fahrzeugbatterie
- Abschleppen des Fahrzeugs
- Bergung des Fahrzeugs
- Transportkosten
- Ersatzmobilität (z. B. Taxi, Car Sharing, ÖPNV, Ersatz- oder Mietwagen) oder Heim- / Weiterreisekosten beispielsweise per Zug, Flug oder Fähre
- Unterkunftskosten
- Standgebühren in einem Depot oder bei einem autorisierten Servicepartner
- Hilfe nach Vandalismus, sofern eine Weiterfahrt nicht mehr möglich oder verboten ist
- Hilfe nach Diebstahl von Fahrzeugteilen oder dem gesamten Fahrzeug, sofern eine Weiterfahrt nicht mehr möglich oder verboten ist

\* Zahlungen für nicht in Anspruch genommene Leistungen sind ausgeschlossen.

\*\* Die Volkswagen behält sich das Recht vor, Inhalte bzw. Leistungen der Volkswagen Mobilitätsgarantie ohne vorherige Nachricht zu ändern.

\*\*\* Gemeint sind hier immer die männliche, weibliche und diverse Form. Der Lesbarkeit halber wird im Folgenden die männliche verwendet, und man ergänze bitte in Gedanken sinnfällig.



## **Bedingungen**

### **1. Bei folgenden Ereignissen wird Hilfe geleistet**

Garantiegeber der Mobilitätsgarantie ist die Volkswagen AG Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg.

Die Leistungen werden erbracht, wenn der Fahrer (m/w/d)\*\*\* des betroffenen Fahrzeugs infolge einer (auch selbst verschuldeten) Panne, eines Unfalls, eines (Teile-) Diebstahls oder Vandalismus nicht weiterfahren kann oder darf.

Alle anderen Ereignisse zusätzlich zu technischen Pannen wie beispielsweise selbstverschuldete Pannen, Unfälle, (Teile-) Diebstahl oder Vandalismus sind für alle in diesen Bedingungen beschriebenen Dienstleistungen abgedeckt. Für Schäden, die durch die Erbringung von Dienstleistungen verursacht wurden und für die ein Anspruch gegen den Dienstleister geltend gemacht werden kann, wende man sich bitte an das ARC Europe Claims Management.

ARC Europe erbringt alle Service-Leistungen im Auftrag der Volkswagen AG.

Die dem Garantienehmer durch die Mobilitätsgarantie eingeräumten Rechte gelten zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten. Durch die Garantie werden die unentgeltlichen gesetzlichen Rechte des Garantienehmers als Käufer des Fahrzeugs bei Mängeln gegenüber dem Verkäufer des Fahrzeugs und mögliche Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz gegen den Garantiegeber als Hersteller des Fahrzeugs nicht eingeschränkt.

### **2. Folgenden Personen wird Hilfe geleistet**

Die Roadside Assistance Leistungen werden für den Fahrer und die übrigen während der Panne oder des Unfalls sich im Auto befindenden Personen erbracht, max. für die in der Zulassungsbescheinigung eingetragene Anzahl Plätze. Ausgeschlossen sind Anhalter und zahlende Fahrgäste.

### **3. Bei folgenden Fahrzeugen wird Hilfe geleistet**

Die Roadside Assistance Leistungen werden für Fahrzeuge der Volkswagen ID. Familie erbracht, die im Rahmen eines Kauf-, Leasing- oder Langzeitmietvertrages genutzt werden.

Für Fahrzeuge von Polizei, Feuerwehr, Krankentransport, Rettungswesen und kommerziellem Personentransport werden keine Leistungen erbracht. Taxis, Mietwagen, Fahrschulfahrzeuge und Fahrzeuge im Postdienst erhalten Hilfe am Telefon, Hilfe vor Ort und Abschleppen. Wenn Taxis und Fahrschulfahrzeuge privat genutzt werden, erhalten sie die vollständigen Leistungen.

Flottenfahrzeuge sind im Sinne dieser Bedingungen voll leistungsberechtigt. Wenn Flottenfahrzeuge aber als Mietwagen genutzt werden, gelten die Einschränkungen für Mietwagen.

Die Roadside Assistance Leistungen gelten ausschließlich für im Geltungsbereich (im folgenden Punkt 4) zugelassene Fahrzeuge.

### **4. Geltungsbereich**

Die Roadside Assistance Leistungen gelten für die folgenden Länder: Andorra (AND), Belarus (BLR), Belgien (BEL), Bosnien-Herzegowina (BIH), Bulgarien (BGR), Dänemark (DNK), Deutschland (DEU), Estland (EST), Finnland (FIN), Frankreich (FXX), Gibraltar (GIB), Griechenland (GRC), Irland (IRL), Island (ISL), Italien (ITA), die Kanarischen Inseln (IC), Kroatien (HRV), Lettland (LVA), Liechtenstein (LIE), Litauen (LTU), Luxemburg (LUX), Monaco (MCO), Montenegro (MNE), Niederlande (NLD), Nord Mazedonien (MKD), Norwegen (NOR), Österreich (AUT), Polen (POL), Portugal (PRT), Rumänien (ROU), die Republik San Marino (SMR), Schweden (SWE), Schweiz (CHE), Serbien (SRB), Slowakei (SVK), Slowenien (SVN), Spanien (ESP), Tschechien (CZE), Ungarn (HUN) Großbritannien (UK), Guernsey (GGY), Jersey (JEY), die Isle of Man (IMN) und der Vatikan-Staat (VAT).



## 5. Dauer der Roadside Assistance Leistungen

Die Laufzeit der Garantie beginnt ab Übergabe des Fahrzeugs durch den Garantiegeber bzw. durch einen autorisierten Volkswagen Partner an den Erstkäufer oder ab dem Datum der Erstzulassung, je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt und ist für drei Jahre gültig. Unabhängig davon beginnt die Laufzeit der Garantie, wenn das Fahrzeug durch einen autorisierten Volkswagen Partner im Geltungsbereich gemäß Ziffer 4 ausgeliefert, zugelassen oder genutzt wird.

Die Mobilitätshilfe ist an das Fahrzeug gebunden. Für den Fall der Veräußerung des Fahrzeugs stimmt der Garantiegeber der Übernahme des Garantievertrags durch den Neuerwerber zu.

## 6. Leistungen

### 6.1. Hilfe am Telefon durch unser Call Center

Erster Schritt zur Pannenhilfe für ein Fahrzeug der Volkswagen ID. Familie ist immer die Kontaktaufnahme mit unserem Call Center. Auf Basis dort vorliegender Informationen wird im Call Center entschieden, ob durch Hilfe am Telefon das Problem gelöst werden kann, oder ob andere Maßnahmen zu ergreifen sind.

### 6.2. Pannenhilfe, Abschleppen und Bergung

Pannenhilfe wird durch das Call Center geleistet sowie ggf. vor Ort. Kann die Fahrbereitschaft am Schadenort nicht wiederhergestellt werden, wird das Abschleppen zum nächstgelegenen autorisierten Servicepartner organisiert und bezahlt. Auch bei Schwierigkeiten mit dem Laden der Hochvoltbatterie z. B. mit Stecker, Ladebuchse, Ladeklappe, Kabel oder peripheren Problemen (z.B. eine defekte Ladesäule) steht Hilfe zur Verfügung.

Bei leerer Hochvoltbatterie wird das Erreichen der nächstgelegenen nutzbaren Ladestation sichergestellt, auf Wunsch alternativ am Arbeitsplatz des berechtigten Fahrers oder an seiner Heimatadresse, sofern maximal 50 km entfernt.

Nach Einschätzung der zu erwartenden Reparaturdauer ist durch das Call Center – unter Berücksichtigung des Kundeninteresses – zu entscheiden, ob so lange gewartet wird (Repair while you wait), oder ob eine alternative Form der Mobilität und/oder Übernachtungen zu organisieren sind.

Falls vorab eine Bergung des Fahrzeugs notwendig sein sollte, wird diese organisiert, durchgeführt und bezahlt.

### 6.3. Standgebühren

Standgebühren (Einstellkosten) des Fahrzeugs bei einem autorisierten Servicepartner oder Depot sind inkludiert.

### 6.4. Ersatzmobilität

Bei allen abgedeckten Ereignissen, in denen die Weiterfahrt des Fahrers mit seinem, Pannenhilfe benötigenden Fahrzeugs nicht gewährleistet werden kann, werden, unter Berücksichtigung der individuellen Situation des Kunden, folgende Leistungen ggf. auch kumulativ organisiert und bezahlt:

- die Kosten für die Ersatzmobilität per Taxi, Personenbeförderungsdienst, ÖPNV, Car Sharing, Ride Sharing, Mietfahrrad etc. bis maximal 150,- € exklusive Mehrwertsteuer pro Fall (Fahrer und alle Mitfahrer).
- Ein Ersatzfahrzeug wird für die Dauer der notwendigen Reparatur bzw. maximal drei Werktage plus Wochenende und Feiertage zur Verfügung gestellt.
- die Kosten für einen Bahnfahrschein der 2. Klasse oder für ein Flug-Ticket der Economy Class, falls die Bahnfahrt länger als sechs Stunden dauern sollte, inkl. sinnvoller Kombinationen daraus für die Rückreise an die ständige Wohnadresse oder für die Fortsetzung der Reise an den ursprünglichen Bestimmungsort bis maximal 500,- € exkl. MwSt. pro Fall (Fahrer und alle Mitfahrer). Darüber hinaus gehende Kosten bedürfen vor Inanspruchnahme der Leistungen der Freigabe durch unser Call Center.



Das Ersatzfahrzeug wird maximal der Klasse des betroffenen Fahrzeugs entsprechen und muss entweder beim autorisierten Servicepartner bezogen werden, bei welchem die Reparatur dieses Fahrzeugs durchgeführt wird, oder mittelbar vom Call Center. Ein Anrecht auf ein E-Fahrzeug besteht nicht. Eventuell entstehende Nebenkosten für das Ersatzfahrzeug wie Treibstoff, Strom, Straßenbenutzungsgebühren etc. gehen zu Lasten des Fahrers.

Der Fahrer muss den Anforderungen des Fahrzeug-Vermieters hinsichtlich Alter, gültiger Fahrerlaubnis, Tankkaution und Kreditkarte entsprechen.

Der Fahrer schließt den Mietvertrag auf eigenen Namen und eigene Rechnung für nicht eingeschlossene Leistungen ab. Inkludierte Leistungen sind die Mietkosten pro Tag einschließlich Kasko-Versicherung bei Unfallschäden mit Selbstbeteiligung, Diebstahlschutz und Haftpflichtversicherung, unbegrenzte Freikilometer, Gebühren an Bahnhöfen, Flughäfen sowie außerhalb der Öffnungszeiten nachts bzw. am Wochenende sowie Winterreifen, sofern gesetzlich vorgeschrieben.

Die Drop-off-Gebühr für internationale Einwegmieten eines Mietwagens sind auf maximal 1.250,- € exkl. MwSt. beschränkt.

Weder die Übernahme einer Kasko-Selbstbeteiligung noch Kosten für Zubehör wie etwa eine Navigation, Kindersitze, Schneeketten etc. sind inkludiert.

### **6.5. Unterkunftskosten**

Bezahlt werden die Unterkunftskosten inkl. Frühstück bis maximal 150,- € exkl. MwSt. pro Person pro Nacht für maximal drei Nächte, wenn der berechtigte Fahrer mehr als 100 km von seinem ersten Wohnsitz entfernt ist.

### **7. Zusatzleistung im Ausland: Fahrzeugrückführung maximal bis zum Zeitwert**

Rückführung des unreparierten Fahrzeugs vom Schadenort zum autorisierten Servicepartner am Wohnort des Fahrers bzw. beim von ihm gewählten autorisierten Servicepartner, falls es nicht innerhalb von drei Werktagen repariert werden kann. Diese Entscheidung im Sinne einer Fahrzeugrückführung aus dem Ausland sowie die Kostenübernahme hierfür müssen vorab vom Call Center freigegeben werden.

### **8. Bei folgenden Ereignissen werden keine Leistungen erbracht**

- a) Ereignisse, die auf Wartungsarbeiten und/oder Reparaturen, die nicht nach den Herstellervorgaben durchgeführt wurden, sowie durch nicht von der Volkswagen AG freigegebene Ersatzteile bzw. Zubehör zurückzuführen sind
- b) Ereignisse im Zusammenhang, wenn der Käufer oder der Nutzer des Fahrzeuges die Vorschriften über die Behandlung des Fahrzeuges (Betriebsanleitung, Wartung) nicht befolgt hat, einschließlich erforderlicher, aber nicht durchgeführter Service-Arbeiten
- c) Ereignisse im Zusammenhang mit der Teilnahme an Rennen, Rallyes und ähnlichen Wett- oder Trainingsfahrten mit dem betroffenen Fahrzeug wie etwa Sportfahrerlehrgang, Drift-Kurs oder Fahrsicherheitstraining
- d) Ereignisse im Zusammenhang mit Krieg, Revolution, Rebellion, Streik, Beschlagnahme, Piraterie, Naturkatastrophe, Terror-Anschlag, innerer Unruhe, Aufstand, Zwangsmaßnahmen durch Regierungsbehörden oder offizielle Verbote
- e) Ereignisse im Zusammenhang mit vorsätzlicher Ausführung von Verbrechen oder Vergehen oder beim Versuch dazu
- f) Ereignisse im Zusammenhang mit Trunkenheit, Drogen- oder Arzneimittelmisbrauch
- g) Ereignisse im Zusammenhang mit der Beschädigung oder der Zerstörung von im Fahrzeug mitgeführten oder vom Fahrer bzw. Mitfahrern getragenen Sachen
- h) Kosten für Einsatz-, Reinigungs- und Aufräumarbeiten am Unfall- oder Pannenort



## Nutzfahrzeuge

- i) Ereignisse wie die Entwendung oder der Verlust von im oder am Fahrzeug mitgeführten Sachen bei Panne, Unfall oder während des Fahrzeugtransportes
- j) Mittelbare, indirekte oder Folgeschäden, namentlich entgangener Gewinn oder Erwerbsausfall, verpasster Zug oder Flug oder Fähre oder verpasstes Konzert etc.
- k) Freiwillige Zahlungen (z. B. Trinkgeld)
- l) Ersatz für im Fahrzeug eingeschlossene oder hinterlassene Artikel jeglicher Art
- m) Pannen, die infolge eines Defekts an einem vom berechtigten Fahrzeug gezogenen Anhänger aufgetreten sind oder infolge eines nicht zum Ziehen eines Anhängers befugten Fahrzeugs
- n) Ereignisse, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Begünstigten verursacht wurden
- o) Von außen auf das Fahrzeug einwirkendes Feuer
- p) Kernreaktion, nukleare Strahlung sowie atomare, biologische und chemische Verseuchung
- q) Von einem Fahrer ohne gültige Fahrerlaubnis hervorgerufene Ereignisse
- r) Aus unerlaubtem Entfernen vom Unfallort resultierende Ereignisse
- s) Ereignisse in Folge eines Rotlicht-Verstoßes des Fahrers
- t) Ereignisse, während das berechtigte Fahrzeug ein Export-, Transit-, Prüf- oder Händlerkennzeichen hat
- u) Ereignisse auf nicht-öffentlichen Straßen wie Strand, Waldweg, Berg(straßen) und Bach

### **9. Verpflichtungen des Garantienehmers im Falle von Panne, Unfall, Beschädigung, Diebstahl etc.**

Das Call Center muss in jedem Fall unverzüglich informiert werden. Wird das Call Center nicht unverzüglich kontaktiert, entfällt die Leistungspflicht. Das Call Center organisiert oder ordnet die notwendigen Maßnahmen an, und die daraus resultierenden Kosten werden im Rahmen der Limits bezahlt.

Ist der Fahrer aufgrund der Umstände gezwungen, Maßnahmen selber zu ergreifen, kann er die Originalbelege für die in Anspruch genommenen Leistungen nach vorangegangener Freigabe durch das Call Center zur Prüfung einreichen.

Diese Belege sind elektronisch an die folgende Adresse zu senden:

**claims.management@arceurope.com**

Bei Bedarf und Verfügbarkeit kann ein Polizeibericht eingefordert werden.

### **10. Verletzung von Verpflichtungen**

Werden die gebotenen Melde-, Informations- oder Verhaltenspflichten schuldhaft verletzt, können die Leistungen entsprechend gekürzt werden, es sei denn, der Fahrer beweist, dass das vertragswidrige Verhalten Eintritt, Ausmaß oder Feststellung des Schadens nicht beeinflusst hat.



### **11. Sonstige Rechte**

Über die hier genannten Leistungen hinausgehende Ansprüche gewährt diese Mobilitätsgarantie nicht. Ansprüche wegen eines vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens des Garantiegebers und seiner Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter und Ansprüche wegen der Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit bleiben hiervon unberührt.

### **12. Subsidiärklausel bzw. Recht auf Forderungsübergang**

Bei Unfall werden keine Leistungen aus diesem Vertrag erbracht, sofern und soweit ein Dritter (Haftpflichtiger, freiwillige oder obligatorische Versicherung) für den gleichen Schaden grundsätzlich leistungspflichtig ist. Wurden trotz der vorgenannten Bestimmung Leistungen für den gleichen Schaden erbracht, gelten diese als Vorschuss, und der Fahrer tritt seine Ansprüche gegen den Dritten in diesem Umfang an den Leistungserbringer ab und ermächtigt diesen außerdem durch Inkassovollmacht, diese Ansprüche gegen den Dritten geltend zu machen und unter Anrechnung an die Leistungen entgegenzunehmen.

### **13. Definitionen**

#### **Begünstigter bzw. Garantiennehmer**

Jede Person, die berechtigt ist, Roadside Assistance Leistungen zu erhalten, wie in diesen Garantiebedingungen näher definiert.

#### **Panne**

Eine Panne ist jegliche technische Störung am eigenen Fahrzeug, bei der eine Weiterfahrt aus Sicht des Kunden nicht mehr möglich ist. Dazu gehören auch selbst verschuldete Störungen wie beispielsweise eine (fast) leere Hochvoltbatterie.

#### **Unfall**

Als Unfall gilt ein Schaden am eigenen Fahrzeug, der durch ein plötzlich auftretendes Ereignis verursacht wird und der eine Weiterfahrt unmöglich macht oder gesetzlich nicht mehr zulässt. Hierzu gehören auch Schäden durch Marder-Biss.

#### **Diebstahl**

Als Diebstahl von Fahrzeug-Teilen oder dem gesamten Fahrzeug, wodurch eine Weiterfahrt nicht mehr möglich oder verboten ist, gilt ein Schaden durch versuchten oder vollendeten Diebstahl, Entwendung zum Gebrauch oder Beraubung, nicht aber Veruntreuung.

#### **Vandalismus**

Pannenhilfe wird geleistet, falls das eigene Fahrzeug vorsätzlich und absichtlich durch Dritte beschädigt oder zerstört wurde, so dass eine Weiterfahrt nicht mehr möglich oder verboten ist.

#### **Autorisierter Servicepartner**

Als autorisierte Servicepartner gelten diejenigen Servicebetriebe, die vom offiziellen Importeur als solche ernannt sind, um Service- und Wartungsarbeiten sowie Reparaturen an Fahrzeugen der Volkswagen ID. Familie durchzuführen.

### **14. Leistungserbringer**

Die Leistungen aus diesem Vertrag werden durch die Mitglieder bzw. Vertragspartner des ARC Europe erbracht.