



## TESLA PANNENHILFE POLITIK

### WANN BEGINNT UND ENDET DIE PANNENHILFE?

Die Pannenhilfe ist ein kostenloser Service, der im Rahmen einer Tesla-Garantie oder bestimmter erweiterter Servicevereinbarungen angeboten wird. Bitte beachten Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Ihrem Garantiedokument oder Ihrer Servicevereinbarung, um festzustellen, ob Sie Anspruch auf Pannenhilfe haben.

### WER IST GEDECKT?

Diesen Anspruch hat der Eigentümer bzw. der vom Eigentümer autorisierte Fahrer eines Tesla-Fahrzeugs, das durch die eingeschränkte Basisgarantie für Neu- oder Gebrauchtfahrzeuge abgedeckt ist, wenn dieser in einem Land wohnt, in dem Tesla einen offiziellen Tesla Store oder ein Tesla Service Center unterhält.

Die Pannenhilfe ist beim Weiterverkauf des Fahrzeugs für die restliche Geltungsdauer der Deckung auf den Käufer übertragbar, vorausgesetzt, Tesla wird fristgemäss und mit einem gültigem Nachweis der Eigentumsübertragung vom Kauf in Kenntnis gesetzt. Falls das Fahrzeug nicht direkt von Tesla gekauft wurde, obliegt es dem neuen Eigentümer, Tesla mit einem gültigen Nachweis der Eigentumsübertragung vom Kauf in Kenntnis zu setzen.

HINWEIS: Die folgenden Regionen sind von der Pannenhilfe ausgeschlossen: EU-Gebiete in äusserster Randlage (Französisch-Guayana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Martin, die Azoren, Madeira sowie die Kanarischen Inseln), Regionen europäischer Länder in Übersee, Ceuta, Melilla sowie Länder ohne Tesla Store oder Tesla Service Center.

### WAS IST GEDECKT?

#### Reifenpannen

In manchen Ländern führen unsere zertifizierten Pannendienstleister eine begrenzte Anzahl von Ersatzrädern (Felge und Reifen) zum Verleih mit, um einen schnellen Wechsel von defekten Rädern zu ermöglichen. Unsere Service Center können Ihren beschädigten Reifen möglicherweise auf Ihre Kosten reparieren bzw. ersetzen. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Service Center in Verbindung, um diese Dienstleistung zu vereinbaren. Preise und Verfügbarkeit können sich ortsabhängig ändern. Geliehene Felgen/Reifen müssen innerhalb von drei Tagen bzw. innerhalb eines mit dem Service vereinbarten Zeitraums dem Service Center zurückgegeben werden und werden dann durch das Originalrad ersetzt.

Falls bei einer Reifenpanne kein Rad für den Verleih verfügbar ist, entstehen Ihnen für den Transport zum nächsten Tesla Service Center oder einem anderen Standort in einer Entfernung von 50 Meilen bzw. 80 km vom aktuellen Fahrzeugstandort keine Kosten. Für die Kosten eines Transports über diese Entfernung hinaus oder an zusätzliche Orte sind Sie verantwortlich.

#### Abschleppen

Bei Fahrzeugen, die aufgrund einer unter die Garantie fallenden Störung fahruntüchtig sind, werden die Transportkosten für die ersten 500 Meilen bzw. 800 km zum nächsten Tesla Service Center von Tesla übernommen. Wenn festgestellt wird, dass die Störung nicht durch die eingeschränkte Neu- oder

Gebrauchtwagengarantie oder einen erweiterten Servicevertrag abgedeckt ist, sind Sie für die Übernahme der Transportkosten verantwortlich. Ausserdem sind Sie für die Übernahme der Kosten eines Transport über diese 500 Meilen bzw. 800 km hinaus oder an zusätzliche Orte verantwortlich. Es liegt in Ihrer Verantwortung, den Fahrzeugtransporteuren die Anweisungen im Pannenhilfe-Leitfaden Ihres Fahrzeugs (diese finden Sie im Handschuhfach Ihres Fahrzeugs) zur Verfügung zu stellen. Tesla haftet nicht für Schäden, die durch Nichtbeachtung dieser Anweisungen oder der Warnhinweise im Pannenhilfe-Leitfaden entstehen. Wenn Sie Hilfe bei der Ausführung der ordnungsgemässen Abschleppprozedur benötigen, rufen Sie bitte den Fahrzeugtransporteur an und teilen Sie ihm die Pannenhilfe-Nummer für Ihre Region mit (siehe [Kontaktnummern der Pannenhilfe](#)).

*\*In China gibt es keine Entfernungsbeschränkung für das Abschleppen von Fahrzeugen bei einer durch die Garantie abgedeckten Panne.*

## **Ausperr-Service**

In einigen Fällen hat Tesla die Möglichkeit, Ihr Fahrzeug aus der Ferne zu entriegeln. Wenn Ihr Fahrzeug offline (also nicht mit einem Mobilfunknetz oder Wi-Fi verbunden) ist oder wenn Tesla aus anderen Gründen nicht in der Lage ist, Ihr Fahrzeug aus der Ferne zu entriegeln, und die Tesla-Mobil-App aufgrund eines Netzwerkproblems bei Tesla nicht funktioniert, koordiniert das Pannenhilfe-Team je nach Verfügbarkeit entsprechende Ressourcen zur Unterstützung. Diese Unterstützung kann die Wiederbeschaffung Ihres Schlüssels, die manuelle Entriegelung Ihres Fahrzeugs oder das Abschleppen Ihres Fahrzeugs zum nächsten Tesla Service Center beinhalten. Wenn ein Abschleppen erforderlich ist, übernimmt Tesla die Transportkosten für die ersten 50 Meilen (80 km), vorausgesetzt, das Fahrzeug ist durch eine eingeschränkte Neu- oder Gebrauchtwagengarantie oder einen entsprechenden erweiterten Servicevertrag gedeckt. Falls das Fahrzeug nicht durch eine Neu- und Gebrauchtwagengarantie bzw. einen erweiterten Servicevertrag gedeckt ist, sind die Kosten für den Service von Ihnen zu tragen.

## **WAS IST NICHT GEDECKT?**

Die Tesla Pannenhilfe soll im unwahrscheinlichen Fall eines Fahrzeugausfalls eventuelle Unannehmlichkeiten minimieren. Nachfolgend finden Sie jedoch Beispiele für Umstände, unter denen ein Pannendienst möglicherweise nicht bereitgestellt wird bzw. unter denen Gebühren/Kosten für Sie anfallen könnten (nach Vorankündigung):

- Kosten für den Transport aus dem Tesla Service Center nach Abschluss der Wartung oder Reparatur (d. h. Tesla ist nicht für Kosten verantwortlich, die durch den Rücktransport Ihres Fahrzeugs zu Ihnen nach Hause entstehen).
  - Gefährliche Bedingungen, einschliesslich höherer Gewalt, gefahrenträchtige Elementarumgebungen oder Konfliktzonen, Regionen oder Gebiete, die nicht unter der Kontrolle der örtlichen Behörden stehen.
  - Alle Probleme oder zusätzlichen Anforderungen, die sich aus der Zollabfertigung ergeben können.
  - Kosten für Fährschiffe, Mautstrassen, Stauvermeidungsgebühren, Umsatzsteuer-Sonderregelungen oder Zollverfahren.
  - Vereinbarung der grenzüberschreitenden Beförderung in oder aus Ländern ausserhalb der Europäischen Union und/oder der Europäischen Freihandelsorganisation.
  - Unfälle, Kollisionen, gestreifte Gegenstände, Schäden durch Strassenbefestigungen.
  - Entladung der Hochspannungsbatterie, einschliesslich, aber nicht begrenzt auf korrektes Lade-Equipment.
  - Erschöpfung der Niederspannungsbatterie durch normalen Verschleiss.
- Fahren des Fahrzeugs im Gelände bzw. über unebene, beschädigte oder gefährliche Strassenbeläge.
- Auto- oder Autocross-Rennen.
  - Bergung, wenn das Fahrzeug in Schlamm, Sand oder anderen weichen Oberflächen stecken geblieben ist.

- Missbräuchliche oder nachlässige Fahrzeugnutzung.
- Vandalismus.
- Montage bzw. Demontage von Schneeketten.
- Reparatur oder Austausch gebrochener Scheiben.
- Von Autohändlern vorgeführte oder gelieferte Fahrzeuge mit Handels- oder Export-Kennzeichen.
- Strafen, Gebühren oder Steuern bei Beschlagnahmung oder Abschleppen aufgrund tatsächlicher oder vorgeworfener Verletzungen von Gesetzen oder Bestimmungen.
- Schäden bei Transport von Tieren oder Vieh.
- Überladen des Fahrzeugs.
- Abstellgebühren vor der Leistungsgewährung.
- Ferntransport von Wohnwagen, Anhängern oder Gegenständen wie Fahrradständern/Stauboxen.
- Transport von Fahrzeug oder Fahrer, wenn die Tesla Mobile App nicht verfügbar und der Fahrzeugschlüssel nicht vorhanden ist.
- Bezahlung einer Pannenhilfe, die ohne Beteiligung oder vorherige Genehmigung von Tesla eingeholt wurde.
- Andere Ausschlüsse oder Begrenzungen, die in der Garantie für Neu- oder Gebrauchtfahrzeuge aufgeführt sind.

Die Pannenhilfe ist auf einen Hilferuf pro Ereignis begrenzt. Tesla behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen Dienstleistungen zu begrenzen oder vom Fahrer bzw. Eigner bei zu häufiger oder zweifelhafter Inanspruchnahme eine Rückerstattung der Kosten zu fordern. Tesla behält sich zudem das Recht vor, bestimmte Pannenhilfe-Dienstleistungen jederzeit ohne Vorankündigung und Rückerstattung zu ändern oder auszusetzen. Die Haftung von Tesla ist ausdrücklich auf die Kosten der aufgelisteten Leistungen beschränkt. Die Leistungen schliessen alle Kosten für alternative Pannenhilfen aus, die von Ihnen oder Dienstleistern ausserhalb des ausgewiesenen Garantielandes veranlasst wurden.

Dies ist keine Garantie. Alle gesetzlichen und vertraglichen Garantieverpflichtungen und Bedingungen, die sich unter den betreffenden landesspezifischen/regionalen Gesetzen oder Bundesgesetzen oder auf andere Weise aus Gesetzen/Billigungsrecht ergeben, sind auf den minimalen gesetzlichen Rahmen bzw. auf die Dauer der Deckungsperiode beschränkt. Tesla kann die Durchführung von Dienstleistungen an einen unabhängigen Dienstleister abgeben und übernimmt keine Haftung für erfolgte oder unterlassene Leistungen eines solchen Dienstleiters. Wenn Sie glauben, dass der Dienstleister Ihr Fahrzeug oder persönliches Eigentum falsch gehandhabt oder anderweitig beschädigt hat, informieren Sie bitte Ihr Tesla Service Center. Alle formellen Forderungen oder Ansprüche sind jedoch an den Dienstleister zu richten.

Tesla schliesst hiermit jede Haftung für alle indirekten, beiläufigen, speziellen und nachfolgenden Schäden aus, die sich aus oder im Rahmen der Pannenhilfe ergeben. Hierzu zählen, ohne darauf beschränkt zu sein: Verlust an Fahrzeugwert, Zeit, Einkommen, persönlichem oder gewerblichem Eigentum; Unannehmlichkeiten oder Verschlechterungen, emotionaler Stress, kommerzielle Verluste (einschliesslich entgangener Profite oder Verdienste), Bustickets, Kosten für Fahrzeugmiete, Benzin oder Unterbringung, Schäden am Abschleppfahrzeug und beiläufige Kosten, beispielsweise für Telefonanrufe, Fax sowie Postgebühren. Die Ausschlüsse und Begrenzungen im vorangegangenen Satz sind unabhängig davon gültig, ob die Ansprüche dem Vertrag entsprechen, unrichtig sind (einschliesslich Fahrlässigkeit und grober Fahrlässigkeit), die Garantiebedingungen verletzen, (fahrlässig oder in sonstiger Weise) fehlinterpretiert sind oder anderweitig den Gesetzen und dem Billigkeitsrecht unterliegen, Dies gilt selbst dann, wenn Tesla auf die Möglichkeit solcher Schäden oder auf deren Vorhersehbarkeit hingewiesen wird.