



LEITLINIEN ZUR TESLA PANNENHILFE

WANN BEGINNT UND ENDET DIE PANNENHILFE?

Die Pannenhilfe ist ein kostenloser Service, der Ihnen im Rahmen Ihrer Garantie oder eines bestimmten erweiterten Wartungsvertrags angeboten wird. Um zu prüfen, ob dieser Service für Sie gilt, schlagen Sie bitte in Ihren Garantiedokumenten sowie im Wartungsvertrag und in den Wartungsbedingungen nach.

WER IST GEDECKT?

- Der Eigentümer oder vom Eigentümer berechtigte Fahrer eines Tesla Fahrzeugs, das durch die Neuwagen- oder Gebrauchtwagengarantie oder einen erweiterten Wartungsvertrag gedeckt ist.
- Alle Tesla Fahrzeuge, die durch die Neuwagen- oder Gebrauchtwagengarantie gedeckt sind, die sich entweder in der Tesla Pannenhilferegion oder in einem Land befinden, in dem Tesla offizielle Tesla Supercharger betreibt.

Diese Dienstleistungen sind beim Weiterverkauf des Fahrzeugs für die restliche Geltungsdauer der Deckung auf den Käufer übertragbar, unter der Voraussetzung, dass Tesla fristgemäß in Kenntnis gesetzt wurde und Tesla ein hinreichender Nachweis des Eigentumswechsels vorgelegt wurde. Falls das Fahrzeug nicht direkt von Tesla gekauft wird, obliegt es der Verantwortung des neuen Eigentümers, Tesla mit einem hinreichenden Nachweis des Eigentumswechsels vom Kauf in Kenntnis zu setzen.

WAS IST GEDECKT?

Reifenpanne

In manchen Ländern führen unsere geschulten Pannenhilfedienstleister eine begrenzte Anzahl von Ersatzrädern zum Verleih mit, damit defekte Felgen oder geschädigte Reifen rasch ersetzt werden können. Tesla Service Center können Ihren beschädigten Reifen auf Ihre Kosten reparieren oder 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 an das Service Center zurückgegeben werden und werden durch das Originalrad ersetzt.

Wenn bei platten Reifen ein Ersatzrad zum Verleih nicht verfügbar ist, so wird die Transportleistung zum Wohnort des Eigentümers, zum nächstgelegenen Tesla Service Center oder einem Drittdienstleister – sofern sich diese innerhalb von 50 Meilen (80 km) vom Fahrzeug befinden – kostenfrei erbracht. Die Kosten für Transporte über diese Entfernung hinaus oder für weitere Transporte müssen Sie selbst begleichen.

Schleppen

Bei Fahrzeugen, die aufgrund einer durch die Garantie gedeckten Störung fahruntüchtig sind, werden die Transportkosten für die ersten 500 Meilen (800 km) zum nächstgelegenen Tesla Service Center von Tesla übernommen. Ist die Störung nicht durch die Neu- oder Gebrauchtwagengarantie gedeckt, werden Ihnen die Abschlepp- bzw. Transportkosten in Rechnung gestellt. Sie tragen außerdem die Verantwortung für Transportkosten über eine Entfernung von 500 Meilen (800 km) hinaus bzw. bei Weitertransport von einem der genannten Orte zu jedem anderen Ort.

Es liegt in Ihrer eigenen Verantwortung, die in der Kurzanleitung für Ihr Fahrzeug enthaltenen Anweisungen an

den Fahrzeugtransporteur weiterzugeben. Sie können die Pannenhilfe telefonisch erreichen, um Hilfe bei Anwendung korrekter Abschleppverfahren zu erhalten, oder dem Transporteur die Telefonnummer der Pannenhilfe geben. [Pannenhilfe-Telefonnummern](#)

*In China gelten für das Abschleppen keine Beschränkungen bezüglich der Entfernung, wenn es sich um eine durch die Garantie gedeckte Störung handelt.

Ausperr-Service

Unter bestimmten Bedingungen hat das Tesla Customer Support Team die Möglichkeit, Ihr Fahrzeug aus der Ferne zu entriegeln, falls Sie Ihren Schlüssel im Fahrzeug eingeschlossen haben sollten. Wenn das Fahrzeug aus irgendeinem Grund offline (d. h. nicht mit dem 3G/4G- oder WLAN-Netz verbunden) ist, oder wir aus anderen Gründen keine Fernentriegelung Ihres Fahrzeugs vornehmen können, und wenn Ihre Mobile App aufgrund von Netzproblemen bei Tesla nicht funktioniert, wird das Pannenhilfeunternehmen nach eigenem Ermessen entsprechende Ressourcen koordinieren. Man wird versuchen, eine Lösung zu finden, indem Ihr Schlüssel geborgen wird, Ihr Fahrzeug manuell entriegelt oder das Fahrzeug zum nächstgelegenen Service Center abgeschleppt wird, das sich innerhalb von 50 Meilen (80 km) befindet. Falls das Fahrzeug nicht durch die Neu- und Gebrauchtwagengarantie gedeckt ist und ein geschultes Pannenhilfeunternehmen zum Abschleppen Ihres Fahrzeugs in Anspruch genommen werden muss, sind die Kosten dafür von Ihnen zu tragen.

WAS IST NICHT GEDECKT?

Die Tesla Pannenhilfe soll im Eventualfall eines Fahrzeugausfalls Unannehmlichkeiten minimieren. Unter bestimmten Umständen wird jedoch keine Pannenhilfe gewährt. Dazu gehört:

- Gefahrensituationen (einschließlich höherer Gewalt oder Umweltbedingungen)
 - In Krisengebieten oder -regionen oder in Gebieten, die sich nicht unter der Kontrolle örtlicher Behörden befinden
- Unfälle, Kollisionen, gestreifte Gegenstände, Schäden durch Straßenbefestigungen
- Entladung der Hochspannungsbatterie, einschließlich aber nicht begrenzt auf korrektes Lade-Equipment
- Fahren des Fahrzeugs im Gelände oder über unebene, beschädigte oder gefährliche Straßenbeläge
- Autorennen oder Autocross
- Bergung, wenn das Fahrzeug in Schlamm, Sand oder anderen weichen Oberflächen stecken geblieben ist
- Missbräuchliche oder nachlässige Fahrzeugnutzung
- Vandalismus
- Montage und 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
- Falls das Fahrzeug nach unserer begründeten Meinung überladen ist
- Abstellgebühren vor der Leistungsgewährung
- Ferntransport von Wohnwagen, Anhängern oder Gegenständen wie Fahrradständern oder Staubboxen
- Transport von Fahrzeug oder Fahrer, wenn die Tesla Mobile App nicht funktioniert und der Fahrzeugschlüssel nicht vorhanden ist
- Kosten für Fährschiffe, Mautstraßen, Straßenbenutzungsgebühren, besondere Mehrwertsteuerregelungen oder Zollverfahren
- 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

Erkennen Dienstleistungen zu begrenzen oder von Fahrer oder 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 der ausgewiesenen Garantieregion veranlasst wurden, wie in Ihren Garantiedokumenten angegeben.

Alle gesetzlichen und vertraglichen Garantieverpflichtungen und Bedingungen, die sich unter den betreffenden örtlichen Rechtsvorschriften 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 Dienstleisters. Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Fahrzeug oder Eigentum vom Dienstleister missbräuchlich behandelt oder auf andere Weise beschädigt wurde, wenden Sie sich bitte an uns, aber richten sie jegliche formale Anforderungen oder Ansprüche an diesen Dienstleister.

Tesla schließt hiermit jede Haftung für alle indirekten, beiläufigen, speziellen und nachfolgenden Schäden aus, die sich aus oder in Verbindung mit der Pannenhilfe ergeben. Hierzu zählen, ohne darauf beschränkt zu sein: Verlust an Fahrzeugwert, Zeit, Einkommen, persönlichem oder gewerblichem Eigentum oder Nutzen; Unannehmlichkeiten oder Verschlechterungen, emotionaler Stress, kommerzielle Verluste (einschließlich entgangene 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 Text sind gültig, unabhängig davon, ob Ihre Ansprüche aus vertraglichen Festlegungen, unerlaubten Handlungen (einschließlich Fahrlässigkeit und grober Fahrlässigkeit), der Nichteinhaltung einer Bedingung oder Garantiebestimmung, Falschdarstellung (ob fahrlässig oder anderweitig) resultieren oder anderweitig nach Recht und Billigkeit durchsetzbar sind, auch wenn Tesla über die Möglichkeit solcher Schäden unterrichtet ist oder solche Schäden vernünftigerweise vorhersehbar sind.