

## LEISTUNGEN DES SUZUKI-MOBILITÄTSSERVICE

### 1. Wie hilft der SUZUKI-Mobilitätsservice?

Der SUZUKI-Mobilitätsservice organisiert im Falle der Immobilität durch eine Panne oder einen Unfall bei Fahrten mit dem Fahrzeug nachstehende Serviceleistungen und übernimmt die dadurch entstehenden Kosten in den angegebenen Fällen.

### 2. Im Falle einer Panne

Im Falle einer Panne bei Fahrten mit dem Fahrzeug organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice nachstehende Serviceleistungen. Dies gilt auch, wenn die Fahrt mit dem Fahrzeug aufgrund einer Panne nicht angetreten werden kann.



#### 2.1 Pannenhilfe am Pannort

Kann aufgrund einer Panne die Fahrt mit dem Fahrzeug nicht angetreten oder fortgesetzt werden, sorgt der SUZUKI-Mobilitätsservice – wenn möglich – für die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Pannort und trägt die hierdurch entstehenden Kosten einschließlich der vom Pannenhilfsfahrzeug mitgeführten und verwendeten Kleinteile.



#### 2.2 Abschleppen des Fahrzeugs nach erfolgloser Pannenhilfe

Sollte die Pannenhilfe vor Ort nicht erfolgreich sein, organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice auf eigene Kosten das Abschleppen des Fahrzeugs einschließlich Gepäck und nicht gewerblicher Ladung bis zum nächstgelegenen SUZUKI-Vertragspartner mit Reparaturwerkstatt. Liegt der nächstgelegene SUZUKI-Vertragspartner mehr als 100 km Luftlinie vom Pannort entfernt, wird der SUZUKI-Mobilitätsservice auf eigene Kosten das Abschleppen des Fahrzeugs zur nächstgelegenen Werkstatt organisieren.



#### 2.3 Ersatzfahrzeug

Kann das Fahrzeug nicht am selben Tag wieder instandgesetzt werden und befindet sich der Pannort mehr als 50 km Luftlinie vom Wohnort entfernt, organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice auf eigene Kosten ein vergleichbares Ersatzfahrzeug bis zur Herstellung der Fahrbereitschaft für die Dauer von max. 3 Tagen (wird die Dauer der Reparatur durch Wochenende oder Feiertage beeinträchtigt, ist eine Verlängerung bis zu max. 5 Tagen möglich). Ist der Begünstigte mit einem Anhänger oder Wohnwagen unterwegs, wird nach Möglichkeit ein Ersatzfahrzeug mit Anhängerkupplung organisiert. Der Nutzer des Ersatzfahrzeugs ist für die Erfüllung der Bedingungen der Autovermietung verantwortlich. Bei Bedarf ist eine Kreditkarte vorzulegen.



Alternativ zur Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs kommt die Organisation eines Taxis durch den SUZUKI-Mobilitätsservice in Betracht, wobei der SUZUKI-Mobilitätsservice die Taxikosten bis zu einem Betrag in Höhe von max. EUR 50,00 trägt.

Die Leistung „Ersatzfahrzeug“ kann nur anstelle der Leistungen „Weiterfahrt/Heimreise“ oder „Hotelübernachtung“ nach Ziffer 2.4 oder 2.6 in Anspruch genommen werden. Alle Kosten, die auch ohne eine Panne vom Begünstigten zu zahlen wären (z. B. Kraftstoff, Versicherung, Straßenbenutzungsgebühren), trägt der Begünstigte. Sie sind vom SUZUKI-Mobilitätsservice nicht umfasst.



#### 2.4 Weiterfahrt/Heimreise

Kann das Fahrzeug nicht am selben Tag wieder instand gesetzt werden und befindet sich der Pannort mehr als 50 km Luftlinie vom Wohnort entfernt, organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice für die Weiterfahrt zum Zielort oder die Rückreise zum Wohnort eine Zugfahrkarte 1. Klasse inkl. Kosten

für Schlaf- oder Liegewagen (bis 1.000 Bahnkilometer Entfernung Pannenort zu Wohn-/Zielort) oder Flugticket Economy Class (ab 1.000 km Entfernung Pannenort zu Wohn-/Zielort) und übernimmt hierfür die Kosten. Sofern ein weiteres Transportmittel als Zubringer für die Bahn- oder Flugreise (z.B. Taxi) notwendig ist, wird dieses vom SUZUKI-Mobilitätsservice organisiert; der SUZUKI-Mobilitätsservice trägt die insoweit anfallenden Kosten bis zu einem Betrag in Höhe von EUR 50,00.



## 2.5 Abholung eines reparierten Fahrzeugs

### Innerhalb Deutschlands:

Unter der Bedingung, dass:

- die Entfernung zwischen Pannenort und Wohnort mehr als 50 km Luftlinie beträgt und
  - der Begünstigte die Reparatur des Fahrzeugs nicht vor Ort abgewartet hat,
- organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice auf eigene Kosten ein Zugticket 1. Klasse für eine Reise bis zu 1.000 km Entfernung bzw. ein Flugticket der Economy Class für eine Reise von mehr als 1.000 km Entfernung, um dem Halter des Fahrzeugs oder einer von ihm bestimmten Person das Abholen des reparierten Fahrzeugs zu ermöglichen. Bei Erstattung der Kosten der Abholung darf nach der Panne die Leistung „Hotelübernachtung“ nach Ziffer 2.6 nicht für mehr als eine Nacht in Anspruch genommen worden sein.

### Im Ausland:

Dauert die Reparatur des Fahrzeugs länger als 5 Arbeitstage, organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice auf eigene Kosten die Rückführung des Fahrzeugs zu dem der Heimatadresse des Fahrzeughalters am nächsten gelegenen SUZUKI Vertragspartner.



## 2.6 Hotelübernachtung

Kann das Fahrzeug nach dem Abschleppen in eine Reparaturwerkstatt nicht am selben Tag wieder instand gesetzt werden und befindet sich der Pannenort mehr als 50 km Luftlinie vom Wohnort des Fahrzeughalters entfernt, organisiert der SUZUKI-Mobilitätsservice auf eigene Kosten die Übernachtung für den Begünstigten vor Ort bis zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des Fahrzeugs, höchstens für 3 Nächte und max. EUR 75,00 pro Person und Nacht. Nach einer Hotelübernachtung muss sich der Begünstigte entscheiden, ob er weiterhin die Leistung „Hotelübernachtung“ oder ob er nunmehr die Leistung „Ersatzfahrzeug“ gemäß Ziffer 3 oder „Weiterfahrt/Heimreise“ gemäß Ziffer 4 in Anspruch nimmt.



## 2.7 Ersatzteilversand (bei Panne im Ausland)

Sollten im Falle einer Panne im Ausland die für die Reparatur des Fahrzeugs notwendigen Ersatzteile vor Ort nicht verfügbar sein, so veranlasst der SUZUKI-Mobilitätsservice den Versand der benötigten Teile zu dem reparierenden SUZUKI Vertragspartner und übernimmt die hierfür anfallenden Transport- und Zollgebühren. Eine Übernahme der Kosten für die Ersatzteile findet nicht statt.

## (A) ALLGEMEINES:

**Notrufnummer:** Die Notrufnummer der von der ALLYSCA Assistance GmbH (nachfolgend „**ALLYSCA Assistance**“) betriebenen Servicestelle des Suzuki Treuebonus lautet 089-45560-480 (nachfolgend „**Notrufnummer**“) und ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar.

**Pannemeldung:** Zur Inanspruchnahme von Leistungen des Suzuki Treuebonus ist der Begünstigte (vgl. zur Definition nachfolgend lit. B) verpflichtet, jegliche Panne unverzüglich der ALLYSCA Assistance unter der Notrufnummer zu melden und die Steuerung/Organisation der Leistungen von ALLYSCA Assistance vornehmen zu lassen. ALLYSCA Assistance handelt im Auftrag der Suzuki Deutschland GmbH als deren Erfüllungsgehilfin. Gegenüber den Begünstigten zur Leistung verpflichtet ist ausschließlich die Suzuki Deutschland GmbH.

**Laufzeit:** Der Suzuki Treuebonus ist bis zur Fälligkeit der nächsten Wartung/Inspektion gemäß den Herstellervorgaben, längstens für die Dauer von 12 Monaten oder bis zu einer Fahrleistung von 20.000 km ab dem letzten Wartungs- bzw. Inspektionsdatum gültig. Das Ereignis, welches als erstes eintritt, bestimmt das Laufzeitende des Suzuki Treuebonus.

Der Suzuki Treuebonus endet bereits vor Fälligkeit der nächsten Wartung/Inspektion, Ablauf von 12 Monaten oder Erreichen einer Fahrleistung von 20.000 km, wenn das Fahrzeug (vgl. zur Definition nachfolgend lit. B) nicht mehr in Deutschland zugelassen ist und/oder der Halter seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder seinen Unternehmenssitz in ein anderes Land als Deutschland verlegt. Bei erneuter Zulassung in Deutschland vor

Fälligkeit der nächsten Wartung/Inspektion, Ablauf von 12 Monaten oder Erreichen einer Fahrleistung von 20.000 km lebt der Suzuki Treuebonus bis zur Fälligkeit der nächsten Wartung/Inspektion, Ablauf von 12 Monaten oder Erreichen einer Fahrleistung von 20.000 km bzw. erneuter Abmeldung wieder auf. Dies gilt entsprechend bei erneuter Verlegung des gewöhnlichen Aufenthalts des Halters des versicherten Fahrzeugs nach Deutschland.

## **(B) BEGRIFFSDEFINITIONEN:**

**Fahrzeug:** Der Begriff beinhaltet alle in Deutschland zugelassenen Personen-Kraftfahrzeuge der Marke Suzuki nach Ablauf des Suzuki-Neuwagenmobilitätsservices sowie anderer Hersteller bis zu einem zulässigen Gesamtgewicht von 3,5 t, die nicht älter als 15 Jahre sind und durch einen autorisierten Vertragspartner der Suzuki Deutschland GmbH gemäß den Herstellerrichtlinien gewartet wurden. Die Berechnung des Fahrzeugalters beginnt mit der Erstzulassung. Die genannten Voraussetzungen für den Suzuki Treuebonus-Schutz sind der Suzuki Deutschland GmbH bzw. ALLYSCA Assistance auf Verlangen nachzuweisen.

**Begünstigter:** Hierunter sind der Halter, der berechtigte Fahrer, sofern er vom Halter die Einwilligung zur Nutzung des Fahrzeugs besitzt, sowie alle berechtigten Insassen des Fahrzeugs zum Zeitpunkt einer Panne zu verstehen.

Voraussetzung für die Begünstigung / den Leistungsanspruch des Fahrzeughalters ist, dass er seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder Unternehmenssitz in Deutschland hat. Voraussetzung für die Begünstigung/den Leistungsanspruch einer sonstigen begünstigten Person ist, dass diese und der Fahrzeughalter ihren gewöhnlichen Aufenthalt oder Unternehmenssitz in Deutschland haben.

Die vorgenannten Voraussetzungen sind der Suzuki Deutschland GmbH bzw. ALLYSCA Assistance auf Verlangen nachzuweisen.

**Panne:** Unter „Panne“ wird das plötzliche, nicht durch äußere Einwirkungen hervorgerufene und unvorhergesehene Versagen des Fahrzeugs verstanden, das aufgrund des Ausfalls der Elektrik, Elektronik oder mechanischer Teile zu einem sofortigen Liegenbleiben des Fahrzeuges führt; Gleiches gilt, wenn die Fahrt aus vorgenannten Gründen überhaupt nicht erst angetreten werden kann. Abweichend von vorgenannter Definition gelten auch das plötzliche, durch einen Marderbiss oder eine Reifenpanne durch Außeneinwirkung hervorgerufene, unvorhergesehene Versagen bzw. Liegenbleiben des Fahrzeugs sowie die dadurch bedingte Unmöglichkeit, die Fahrt anzutreten, als Panne.

**Vandalismus:** Vandalismus ist die mutwillige Beschädigung oder Zerstörung von privatem oder öffentlichem Eigentum.

**Innere Unruhen:** Innere Unruhen liegen vor, wenn erhebliche Bevölkerungsteile in einer die öffentliche Ruhe und Ordnung störenden Weise in Bewegung geraten und Gewalttätigkeiten gegen Personen und Sachen begehen. Ob die Beweggründe politischer oder wirtschaftlicher Art sind, ist unerheblich. Einzelne Terrorakte gelten nicht als innere Unruhen.

**Kriegsereignis:** Kriegsereignis ist jede mit Waffengewalt geführte Auseinandersetzung zwischen zwei oder mehreren Staaten oder zwischen zwei oder mehreren Gruppen innerhalb eines Staates (z. B. Bürgerkrieg).

**Verfügung von hoher Hand:** Eine Verfügung von hoher Hand ist eine Maßnahme der Staatsgewalt (z. B. Beschlagnahme durch den Zoll, Einreiseverweigerung aufgrund fehlender vorgeschriebener Einreisepapiere).

**Geltungsbereich:** Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien\*, Bundesrepublik Deutschland, Ceuta\*, Dänemark, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Republik Irland, Island\*, Italien, Kroatien\*, Liechtenstein, Luxemburg, Malta\*, Mazedonien\*, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal (inklusive der Azoren und Madeira), Rumänien\*, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien\*, Slowakei\*, Slowenien\*, Spanien (inklusive der Balearen und Kanarischen Inseln), Tschechische Republik\*, Türkei\* (europäischer Teil), Ungarn\*, Vatikan, Zypern. Der Geltungsbereich erstreckt sich nicht auf Überseedepartements und -territorien der genannten Staaten.

*\*In diesen Ländern werden die gedeckten Leistungen bezogen auf die lokale Verfügbarkeit und die lokalen Umstände erbracht.*

## **(C) LEISTUNGEN bei Panne:**

### **1. Pannenhilfe vor Ort**

Kann aufgrund einer Panne die Fahrt mit dem Fahrzeug nicht angetreten oder fortgesetzt werden, beauftragt/organisiert ALLYSCA Assistance – wenn möglich – die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Pannort und trägt die hierdurch entstehenden Kosten einschließlich der vom Pannenhilfsfahrzeug mitgeführten und verwendeten Kleinteile.

## **2. Abschleppen nach erfolgloser Pannenhilfe**

Sollte die Pannenhilfe vor Ort nicht erfolgreich sein, beauftragt/organisiert ALLYSCA Assistance auf eigene Kosten das Abschleppen des Fahrzeugs einschließlich Gepäck und nicht gewerblicher Ladung bis zum nächstgelegenen Suzuki Vertragspartner mit Reparaturwerkstatt. Liegt der nächstgelegene Suzuki Vertragspartner mehr als 100 km Luftlinie vom Pannenort entfernt, wird ALLYSCA Assistance auf eigene Kosten das Abschleppen des Suzuki Fahrzeugs zur nächstgelegenen Werkstatt beauftragen bzw. organisieren.

## **3. Ersatzfahrzeug**

Kann das Fahrzeug nicht am selben Tag wieder instand gesetzt werden und befindet sich der Pannenort mehr als 50 km Luftlinie vom Wohnort bzw. Unternehmenssitz des Fahrzeughalters entfernt, beauftragt/organisiert ALLYSCA Assistance auf eigene Kosten ein vergleichbares Ersatzfahrzeug bis zur Herstellung der Fahrbereitschaft, maximal für die Dauer von 3 Tagen (wird die Dauer der Reparatur durch Wochenende oder Feiertage beeinträchtigt, ist eine Verlängerung bis zu max. 5 Tagen möglich). Ist der Begünstigte mit einem Anhänger oder Wohnwagen unterwegs, wird nach Möglichkeit ein Ersatzfahrzeug mit Anhängerkupplung beauftragt/organisiert.

Alternativ zur Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs kommt die Organisation eines Taxis durch ALLYSCA Assistance in Betracht, wobei ALLYSCA Assistance die Taxikosten bis zu einem Betrag in Höhe von 50,- € trägt. Die Leistung „Ersatzfahrzeug“ kann nur anstelle der Leistungen „Weiterfahrt/Heimreise“ und „Hotelübernachtung“ in Anspruch genommen werden. Alle Kosten, die auch ohne eine Panne vom Begünstigten zu zahlen wären (z.B. Kraftstoff, Versicherung, Straßenbenutzungsgebühren), trägt der Begünstigte. Sie sind in den Leistungen des Suzuki Treuebonus nicht enthalten.

Der Nutzer des Ersatzfahrzeugs ist für die Erfüllung der Bedingungen der Autovermietung verantwortlich. Bei Bedarf ist eine Kreditkarte vorzulegen.

## **4. Weiterfahrt/Heimreise**

Kann das Fahrzeug nicht am selben Tag wieder instand gesetzt werden und befindet sich der Pannenort mehr als 50 km Luftlinie vom Wohnort bzw. Unternehmenssitz des Fahrzeughalters entfernt, organisiert ALLYSCA Assistance für die Weiterfahrt zum Zielort oder für die Rückreise zum Wohnort bzw. Unternehmenssitz

- eine Zugfahrkarte 1. Klasse inkl. Kosten für Schlaf- oder Liegewagen (bis 1.000 Bahnkilometer Entfernung Pannenort zu Wohn- / Zielort) oder
- ein Flugticket Economy Class (ab 1.000 km Entfernung Pannenort zu Wohn- / Zielort)

und übernimmt hierfür die Kosten. Sofern ein weiteres Transportmittel als Zubringer für die Bahn- oder Flugreise (z.B. Taxi) notwendig ist, wird dieses von ALLYSCA Assistance organisiert; ALLYSCA Assistance trägt die insoweit anfallenden Kosten bis zu einem Betrag in Höhe von 50,- €.

## **5. Abholung des reparierten Fahrzeugs**

Innerhalb Deutschlands:

Unter der Bedingung, dass:

- die Entfernung zwischen Pannenort und Wohnort bzw. Unternehmenssitz des Fahrzeughalters mehr als 50 km Luftlinie beträgt und
- der Begünstigte die Reparatur des Fahrzeugs nicht vor Ort abgewartet hat,

organisiert ALLYSCA Assistance auf eigene Kosten ein Zugticket 1. Klasse für eine Reise bis zu 1.000 km Entfernung bzw. ein Flugticket der Economy Class für eine Reise von mehr als 1.000 km Entfernung, um dem Halter des Fahrzeugs oder einer von ihm bestimmten Person das Abholen des reparierten Fahrzeugs zu ermöglichen. Bei Erstattung der Kosten der Abholung darf nach der Panne die Leistung der Hotelübernachtung nicht für mehr als eine Nacht in Anspruch genommen worden sein.

Im Ausland:

Dauert die Reparatur des Fahrzeugs länger als 5 Arbeitstage, organisiert ALLYSCA Assistance auf eigene Kosten die Rückführung des Fahrzeugs bis zu dem der Heimatadresse des Fahrzeughalters am nächsten gelegenen Suzuki Vertragspartner.

## **6. Hotelübernachtung**

Kann das Fahrzeug nach dem Abschleppen in eine Reparaturwerkstatt nicht am selben Tag wieder instand gesetzt werden und befindet sich der Pannenort mehr als 50 km Luftlinie vom Wohnort bzw. Unternehmenssitz des Fahrzeughalters entfernt, organisiert ALLYSCA Assistance auf eigene Kosten die Übernachtung für den Begünstigten vor Ort bis zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des Fahrzeugs, höchstens für 3 Nächte und max. € 75,- pro Person und Nacht. Nach einer Hotelübernachtung muss sich der Begünstigte entscheiden, ob er weiterhin die Leistung „Hotelübernachtung“ oder ob er nunmehr die Leistung „Ersatzfahrzeug“ oder „Weiterfahrt/Heimreise“ in Anspruch nimmt.

#### **7. Ersatzteilversand (bei Panne im Ausland)**

Sollten im Falle einer Panne im Ausland die für die Reparatur des Fahrzeugs notwendigen Ersatzteile vor Ort nicht verfügbar sein, so veranlasst ALLYSCA Assistance den Versand der benötigten Teile zu dem reparierenden Suzuki Vertragspartner und übernimmt die hierfür anfallenden Transport- und Zollgebühren. Eine Übernahme der Kosten für die Ersatzteile erfolgt nicht.

#### **(D) Leistungsausschluss**

Ein Anspruch auf Erbringung der Leistungen besteht nicht, wenn

- a) ein (unberechtigter) Fahrer das Fahrzeug bei Eintritt der Panne ohne Einwilligung des Halters oder ohne gültige Fahrerlaubnis genutzt hat;
- b) die Panne unmittelbar oder mittelbar durch Aufruhr, Vandalismus, innere Unruhen, Kriegsereignisse, Verfügungen von hoher Hand, Erdbeben oder Kernenergie verursacht wurde;
- c) die Panne von dem Begünstigten vorsätzlich herbeigeführt wurde. Im Fall einer grob fahrlässigen Herbeiführung der Panne ist ALLYSCA Assistance berechtigt, ihre Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen; die Beweislast für das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit trägt der Begünstigte;
- d) bei Eintritt der Panne das Fahrzeug zur gewerbsmäßigen Personenbeförderung, zur gewerbsmäßigen Vermietung oder als Leichenwagen oder als Krankenwagen verwendet wurde;
- e) die Panne auf äußere Einwirkungen (Einbruch, Diebstahl, Bedienungsfehler, Schlüssel im Fahrzeug vergessen, Tank leer gefahren etc.) zurückzuführen ist (Ausnahme: Marderbiss, Reifenpanne durch Außeneinwirkung);
- f) das Fahrzeug ohne Zustimmung des Herstellers verändert wurde und die Panne auf dieser Veränderung beruht;
- g) das Fahrzeug wegen eines möglichen Mangels vom Hersteller zurückgerufen wurde, der Begünstigte dem Rückruf nicht unverzüglich nachkam und es aufgrund dieses Mangels zu einer Panne kam;
- h) die Panne bei Beteiligung an Fahrveranstaltungen, bei denen es auf Erzielung einer Höchstgeschwindigkeit ankommt oder bei den dazugehörigen Übungsfahrten entstanden ist;

#### **(E) Obliegenheiten des Begünstigten im Pannenfall**

1. Der Begünstigte hat eine Panne unverzüglich ALLYSCA Assistance anzuzeigen (Punkt A) und alles zu tun, was zur Aufklärung des Tatbestandes und zur Minderung des Schadens dienlich sein kann. Er hat hierbei etwaige Weisungen der ALLYSCA Assistance zu befolgen.

2. Der Begünstigte hat ALLYSCA Assistance jede zumutbare Untersuchung über Ursache der Panne und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht zu gestatten, Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vorzulegen und diejenigen Informationen, die seinerseits erforderlich sind, damit die Leistung organisiert werden kann, zur Verfügung zu stellen.

3. Verletzt der Begünstigte eine der vorgenannten Pflichten vorsätzlich, ist ALLYSCA Assistance von ihrer Leistungsverpflichtung frei, es sei denn, dass die Pflichtverletzung des Begünstigten keinen Einfluss auf die Feststellung des Pannen-/ Schadenfalles oder auf den Umfang der ALLYSCA Assistance obliegenden Leistungen hatte oder dass ALLYSCA Assistance auf andere Weise rechtzeitig Kenntnis erlangt hat.