



LEITFADEN FÜR TESLA PANNENHILFE

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?

Der Eigentümer bzw. der vom Eigentümer autorisierte Fahrer eines Tesla-Fahrzeugs, das durch die eingeschränkte Basisfahrzeuggarantie für Neu- oder Gebrauchtfahrzeuge bzw. eine erweiterte Servicevereinbarung (Garantieverlängerung) gedeckt ist —vorausgesetzt der Eigentümer oder Fahrer wohnt in einem Land, 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

Tesla bietet Pannenhilfe für Besitzer, bei denen eine Reifenpanne im Umkreis von 80 km (50 Meilen) um ein Tesla Service Center auftritt. Wenn ein Abschleppen erforderlich ist, übernimmt Tesla die Transportkosten für die ersten 80 km (50 Meilen), vorausgesetzt, das Fahrzeug wird zu einem Tesla Service Center abgeschleppt und die Reifen werden von Tesla direkt repariert und/oder ausgetauscht.

Falls Ihr Fahrzeug das Eigentum einer Leasinggesellschaft ist und Wartung sowie Service im Leasingvertrag beinhaltet sind, sollten Sie sich mit Ihrer Leasinggesellschaft in Verbindung setzen, bevor Sie die Tesla-Pannenhilfe in Anspruch nehmen. In allen anderen Situationen sowie bei Felgen und/oder Reifen vom Zubehörmarkt, deren Reparatur und/oder Austausch nicht von Tesla gedeckt ist, kann Tesla Ihnen beim Organisieren des Fahrzeugtransports helfen. In diesem Fall müssen Sie jedoch die Kosten für den Transport in voller Höhe übernehmen und zum Zeitpunkt des Abschleppens direkt begleichen. In allen Fällen sind Sie für die Kosten von Reifenreparatur und/oder -austausch verantwortlich. Im Falle eines Abschleppvorgangs siehe "Abschleppen" oben für Anweisungen. Tesla wird Ihnen einen mündlichen Kostenvoranschlag für das Abschleppen und die Reparatur/den Austausch des beschädigten Reifens übermitteln, bevor Sie das Angebot für das Abschleppen akzeptieren.

Falls Sie berechtigt sind, einen beschädigten Tesla-Reifen mit einem provisorischen Reparaturstopfen zu reparieren, wird ein Klebestopfen für kurzzeitige und vorübergehende Verwendung am Reifen angebracht, damit Sie einen für

die Reparatur oder den Austausch des Reifens geeigneten Ort erreichen können.

Ihre Zustimmung zur vorübergehenden Reparatur unterliegt den folgenden Bedingungen:

1. Sie erkennen an und stimmen zu, dass der Reifenreparaturstopfen, wenn er vom Tesla Mobilservice-Mitarbeiter als zur Verwendung geeignet eingestuft wird, nur vorübergehend genutzt werden darf und gemäss den Empfehlungen des Herstellers verwendet werden muss.
2. Sie erkennen an und stimmen zu, dass der Reifen nach Verwendung des temporären Reparaturstopfens möglicherweise nicht repariert werden kann.
3. Sie bestätigen und stimmen zu, dass Ihnen eine Kopie der Verwendungsempfehlungen des Herstellers übergeben wurde.
4. Sie versichern, dass Sie eine angemessene Versicherung für Ihr Fahrzeug abgeschlossen haben, die die gesetzlichen Mindestanforderungen erfüllt oder überschreitet. Tesla gewährt unter dieser Vereinbarung keinerlei Garantie- oder Versicherungsschutz.
5. Sie stellen Tesla und mit Tesla verbundene Personen oder Körperschaften von allen Schadensansprüchen, die sich aus der Verwendung des temporären Reifenreparaturstopfens ergeben, sowie von der Haftung für alle damit verbundenen Vorfälle und Ansprüche, die durch die Verwendung des provisorischen Reifenreparaturstopfens entstehen, in dem Umfang frei, wie dies gesetzlich möglich ist.

Zuglast

Bei Fahrzeugen, die aufgrund einer unter die Garantie fallenden Störung fahruntüchtig sind, werden die Transportkosten für die ersten 800 km (500 Meilen)* zum nächsten Tesla Service Center von Tesla übernommen. Wenn festgestellt wird, dass die Störung nicht durch die eingeschränkte Basisfahrzeuggarantie für Neu- oder Gebrauchtwagen oder eine erweiterte Servicevereinbarung (Garantieverlängerung) abgedeckt ist, sind Sie für die Übernahme der Transportkosten verantwortlich. Außerdem sind Sie für die Übernahme der Kosten eines Transport über diese 800 km (500 Meilen) 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 des ordnungsgemässen Abschleppverfahrens benötigen, teilen Sie dem Fahrzeugtransporteur vor Ort oder telefonisch 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.*

Aussperr-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 WLAN 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 (80km), vorausgesetzt, das Fahrzeug ist durch eine eingeschränkte Basisfahrzeuggarantie für Neu- oder Gebrauchtwagen oder eine erweiterte Servicevereinbarung gedeckt. Falls das Fahrzeug nicht durch eine eingeschränkte Basisfahrzeuggarantie für Neu- oder Gebrauchtwagen oder eine erweiterte Servicevereinbarung 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, Risiken durch gefahrenträchtige Witterung oder Umwelteinflüsse oder Risiken in Konfliktzonen, Regionen oder Gebiete, die nicht unter der Kontrolle der örtlichen Behörden stehen.
- Alle Probleme oder zusätzlichen Anforderungen, die sich aus einer Zollabfertigung ergeben können.
- Kosten für Fährschiffe, Mautstrassen, Stauvermeidungsgebühren, Umsatzsteuer-Sonderregelungen oder Zollverfahren.
- Arrangieren von grenzüberschreitender Beförderung in oder aus Ländern ausserhalb der Europäischen Union und/oder der Europäischen Freihandelsorganisation.
- Unfälle, Kollisionen, Schäden durch Kontakt mit Objekten, Schäden durch Strasseninstallationen.
- Entladung der Hochspannungsbatterie, einschliesslich, aber nicht begrenzt auf Vorhandensein von korrekter Lade-Ausrüstung.
- Erschöpfung der Niederspannungsbatterie durch normalen Verschleiss.
- Fahren des Fahrzeugs im Gelände oder auf abschüssigen, beschädigten oder gefährlichen Fahrbahnen.
- Autorennen oder Autocross.
- Bergung, wenn das Fahrzeug in Schlamm, Sand oder anderen weichen Oberflächen stecken geblieben ist.
- Missbräuchliche Fahrzeugnutzung oder Vernachlässigung.
- Vandalismus.
- Montage und Demontage von Schneeketten.
- Reparatur oder Austausch von beschädigten Glasscheiben.
- Von Autohändlern vorgeführte oder gelieferte Fahrzeuge mit Handels- oder Export-Kennzeichen.
- Strafen, Gebühren oder Steuern bei Beschlagnahmung oder Abschleppen aufgrund tatsächlicher oder vorgeworfener Verstössen gegen Gesetze oder Bestimmungen.
- Schäden durch Transport von Tieren oder Vieh.
- Überladen des Fahrzeugs.
- Abstellgebühren vor Leistungsgewährung.
- Ferntransport von Wohnwagen, Anhängern oder Gegenständen wie Fahrradständern/Gepäckboxen.
- Transport von Fahrzeug oder Fahrer, wenn die Tesla Mobile App nicht verfügbar und kein Fahrzeugschlüssel vorhanden ist.
- Bezahlung einer Pannenhilfe, die ohne Beteiligung oder vorherige Genehmigung von Tesla eingeholt wurde.
- Andere Ausschlüsse oder Einschränkungen, die in der beschränkten Neu- oder Gebrauchtwagengarantie 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 Dienstleisters. 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.