Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1. Definitionen

Im weiteren Verlauf dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen für Garantie- & Serviceverträge, haben die nachfolgend angeführten Begriffe folgende Bedeutung:

AVB:	Diese beziehen sich auf die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen für Garantie- & Serviceverträge. Die AVB sind integraler Bestandteil des Vertrages und stellen das zentrale Regelwerk für die Erbringung der Leistungen dar.
Marke:	Citroën Deutschland GmbH, Bahnhofsplatz, 65423 Rüsselsheim, Umsatzsteuer-ID: DE 811186724.
Partner:	Unternehmen, das Mitglied des Partnernetzes ist und von der Marke oder einem konzernmässig verbundenen Unternehmen auf Grundlage eines Service-Partner-Vertrags zum Service-Partner der Marke bestellt bzw. autorisiert wurde.
Partnernetz:	Unternehmen, die über einen oder mehrere von der Marke vereinbarte Service-Partner-Verträge verfügen und in dem abgedeckten Gebiet ansässig sind.
Vertrag:	Bezeichnet das Zertifikat Garantie- und Servicevertrag, in dem die gewünschte Vertragsart, die Vertragsparteien, das Fahrzeug, die Laufzeit und die Laufleistung des Vertrags, etwaige Serviceoptionen und der Preis des Vertrags angegeben sind.
Vertragsart:	Der Umfang der gewählten Leistung, wie sie im Vertrag angegeben ist.
Vertragsinhaber:	Kunde (Privatpersonen, Unternehmen oder Betriebe), der den Vertrag unterzeichnet hat, um die unten beschriebenen Leistungen in Anspruch zu nehmen, und der im Vertrag genannt ist.
Geltungsbereich:	Der Vertrag gilt in den Ländern der Europäischen Union[1] sowie in den folgenden Ländern oder Gebieten: Albanien, Andorra, Bosnien und Herzegowina, Gibraltar, Island, Kosovo, Liechtenstein, Nordmazedonien, Monaco, Montenegro, Norwegen, San Marino, Serbien, Schweiz, Vereinigtes Königreich, Vatikanstadt. Für Wasserstofffahrzeuge gilt der Vertrag so lange, wie das Fahrzeug in dem Land zugelassen ist, in dem der Vertrag abgeschlossen wurde, und in den Ländern gefahren wird, in denen sie von der Marke vertrieben werden. Jedes Gebiet, das sich im Kriegszustand befindet, ist ausgeschlossen.
Fahrzeug:	Das in dem Vertrag genannte Kraftfahrzeug der Marke, für das die unten beschriebenen Leistungen gelten.
Winterreifen:	Speziell für kalte Temperaturen entwickelte Reifen, die mit dem Alpine-Symbol gekennzeichnet sind, mit besserer Haftung bei Glatteis, Schneeglätte, Schneematsch, Eis- oder Reifglätte, die in einigen Ländern unter bestimmten gesetzlichen Bedingungen vorgeschrieben sind.
Winterräder:	Räder, die mit Winterreifen ausgestattet sind.

1.2. Gegenstand der AVB

Gegenstand der vorliegenden AVB ist die Definition der Leistungen, die der Vertragsinhaber je nach der in dem Vertrag aufgeführten Vertragsart in Anspruch nehmen kann.

1.3. Vertragsarten

- **Extended Care Premium** umfasst die Garantieverlängerung und den Mobilitätsservice der Assistance.
- **Service Care** umfasst die regelmäßige Wartung.
- **Service Care Plus** umfasst den Mobilitätsservice der Assistance und die regelmäßige Wartung.
- **Service Care Premium** umfasst den Mobilitätsservice der Assistance, die regelmäßige Wartung und die Verschleißreparatur.
- **Service Care Business** umfasst den Mobilitätsservice der Assistance, die regelmäßige Wartung und die Verschleißreparatur, gemäß den bestimmten spezifischen Bedingungen, die unter 1.5 der vorliegenden AVB aufgeführt sind.
- **Complete Care Plus** umfasst die Garantieverlängerung, den Mobilitätsservice der Assistance, die regelmäßige Wartung und die Verschleißreparatur.
- **Complete Care Business** umfasst die Garantieverlängerung, den Mobilitätsservice der Assistance, die regelmäßige Wartung und die Verschleißreparatur, gemäß den bestimmten spezifischen Bedingungen, die unter 1.5 der vorliegenden AVB aufgeführt sind.
- **Complete Care Premium** umfasst die Garantieverlängerung, den Mobilitätsservice der Assistance, die regelmäßige Wartung, die Verschleißreparatur und den Valet-Service, gemäß den bestimmten spezifischen Bedingungen, die unter 2.5, Punkt 8 der vorliegenden AVB aufgeführt sind.

Vertragsinhaber mit Wasserstofffahrzeugen können nur die Vertragsarten Complete Care Plus oder Complete Care Business abschließen.

Die Verfügbarkeit der genannten Vertragsarten kann zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses variieren.

1.4. Voraussetzungen für den Vertragsabschluss

- **Berechtigte Fahrzeuge**

Mit Ausnahme von Taxis, privaten Fahrzeugen mit Fahrer, Krankenwagen, Fahrschulfahrzeugen, leichten medizinischen Fahrzeugen (z. B. Rettungsdienst), Fahrzeugen zur sonstigen entgeltlichen Personenbeförderung (z. B. Car-Sharing, Mietwagen), umgebauten Fahrzeugen (z. B. Polizei) sowie Fahrzeugen, die für motorsportliche Wettbewerbe eingesetzt werden, können sowohl Ersthalter von Neuwagen als auch Zweithalter von Vorführ- und Testwagen, Fahrzeugen von zertifizierten Remarketinglabels des Stellantis-Konzerns sowie Rent Fahrzeugen mit Erstzulassung auf die Marke bzw. einen Partner der Marke, die am Tag des Vertragsabschlusses im Land, in dem der Vertrag abgeschlossen wird, zugelassen sind, einschließlich eventueller Modifikationen durch eine von der Marke empfohlenen Fachwerkstatt, die Leistungen gemäß des Vertrags in Anspruch nehmen. Im letztgenannten Fall sind jedoch die modifizierten Teile sowie jegliche Schäden, die durch diese

[1] Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Vertrags besteht die Europäische Union aus den folgenden Ländern: Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Ungarn, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden.

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

Modifikationen verursacht wurden, sowie eventuelle Wartungsarbeiten, die spezifisch für diese modifizierten Teile sind, nicht durch den Vertrag abgedeckt.

Taxis, private Fahrzeuge mit Fahrer, Krankenwagen, Fahrschulfahrzeuge und Fahrzeuge zur sonstigen entgeltlichen Personenbeförderung (z. B. Car-Sharing, Mietwagen) können die Leistungen der Vertragsarten Service Care Premium, Service Care Business, Complete Care Plus, Complete Care Premium und Complete Care Business in Anspruch nehmen, sofern sie die Serviceoption „Intensive Nutzung" wählen (wenn verfügbar).

Darüber hinaus behält sich die Marke das Recht vor, bei Vertragsinhabern mit besonderen Anforderungen den Abschluss des Vertrags von der Buchung der Serviceoption „Intensive Nutzung" (wenn verfügbar) abhängig zu machen. Sollte der Einsatz eines Fahrzeugs nach Vertragsabschluss erst zu einem späteren Zeitpunkt unter einen der genannten Ausschlüsse fallen, erlöschen die Ansprüche aus dem Vertrag automatisch.

- **Laufzeit und Laufleistung**

Der Vertrag kann abgeschlossen werden im Falle einer Vertragsart
- ohne regelmäßige Wartungen: vor Ablauf des vierundzwanzigsten Monats nach Erstzulassung oder der Übergabe des Neuwagens an den ersten Vertragsinhaber, je nach dem, was zuerst eintritt und vor Erreichen eines Kilometerstands von 100.000 km,
- mit regelmäßigen Wartungen: vor Ablauf des zwölften Monats nach Erstzulassung oder der Übergabe des Neuwagens an den ersten Vertragsinhaber, je nach dem, was zuerst eintritt bzw. vor Durchführung der ersten regelmäßigen Wartung. Bei Vertragsabschluss darf das Fahrzeug keine Laufleistung haben, die höher ist als der für die erste regelmäßige Wartung vorgesehene Kilometerstand.

Der Vertrag und die damit verbundene Leistungspflicht endet bei Eintritt eines der beiden nachfolgenden Ereignisse:
- am Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit, die ab dem Datum des Beginns der Neuwagengarantie gerechnet wird,
- mit dem Erreichen der vertraglich vereinbarten maximalen Laufleistung; der Kilometerstand wird ab Kilometer Null gerechnet.

Wird die Laufleistung vor Vertragsablauf erreicht, gilt die Leistungspflicht als vollständig erfüllt. Ein Anspruch auf Rückerstattung besteht nicht. Ergänzend gilt für den unter 1.6 beschriebenen Abonnement-Vertrag, dass der Vertragsinhaber zur Zahlung der bis zum Ablauf der Vertragsdauer anfallenden Raten verpflichtet ist.

Die vom Vertragsinhaber gewählte Laufzeit und Laufleistung werden im Vertrag angegeben. Diese werden vom Vertragsinhaber anhand der verfügbaren Laufzeiten und Laufleistungen gemäß der am Tage der Vertragsunterzeichnung gültigen Vertragsart gewählt.

Der Vertragsinhaber hat die Möglichkeit, vor Ablauf des Vertrags eine Anpassung vorzunehmen, um die Laufzeit und/oder die Laufleistung zu erhöhen (wenn angeboten). Dies kann mehrmals innerhalb der Laufzeit- und Laufleistungsbegrenzungen erfolgen, die in dem zum Zeitpunkt des ursprünglichen Vertragsabschlusses geltenden Tarif angegeben sind. In diesem Fall bleiben die Leistungen, einschließlich etwaiger Serviceoptionen, identisch mit denen des bisherigen Vertrags. Der Antrag zur Vertragsanpassung enthält folgende Angaben und muss bei einem Partner gestellt werden:
- die ursprünglich vertraglich vereinbarte Laufzeit und Laufleistung,
- die neu vereinbarte Laufzeit und/oder Laufleistung,
- den künftig zu zahlenden Betrag. Dieser Betrag ist die Differenz zwischen dem Preis des Vertrags mit der neuen Laufzeit und/oder Laufleistung (einschließlich aller Serviceoptionen) und dem Preis des ursprünglichen Vertrags (einschließlich aller Serviceoptionen).

Für die Ausführung einer Vertragsanpassung können beim Partner Verwaltungsgebühren anfallen. Eine Auskunft hierzu kann der Partner erteilen, bei dem die Anpassung beantragt wird.

Es wird festgelegt, dass die Leistungen der Garantieverlängerung an dem Tag in Kraft treten, an dem die Neuwagengarantie ausläuft.

In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass für bestimmte Komponenten von batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV) und Wasserstofffahrzeugen besondere kommerzielle Garantiefristen gelten, wie nachstehend aufgeführt:
- für batterieelektrische Fahrzeuge (BEV) und Wasserstofffahrzeuge gilt für die Antriebsbatterie eine kommerzielle Garantiezeit von acht (8) Jahren oder einhundertsechzigtausend (160.000) km, je nachdem, was zuerst eintritt, gemäß den Garantiebedingungen, wobei die Batteriekapazität während dieser kommerziellen Garantiezeit mindestens 70% betragen muss,
- für Wasserstofffahrzeuge gilt für das "Brennstoffzellensystem" (Zellstapel, Befeuchter, Kühllufttauscher, Brennstoffzellen-Luftkompressor, Wechselrichter für den Kompressor, DCDC-Wandler, Wasserstoffspeichersystem, Brennstoffzellencomputer) eine kommerzielle Garantie von acht (8) Jahren oder einhundertsechzigtausend (160.000) km, je nachdem, was zuerst eintritt, gemäß den Garantiebedingungen, wobei die Reichweite des Fahrzeugs mindestens 85 % der neuen Kapazität betragen muss (WLTP-Zyklus). Es ist jedoch festgelegt, dass die Kapazität/Leistung des von der kommerziellen Garantie abgedeckten Zellstapels auf 4.000 Betriebsstunden begrenzt ist.

Die im Vertrag vorgesehene Garantieverlängerung gilt für den Zeitraum, der nicht durch die vorstehend genannten kommerziellen Garantiezeiten abgedeckt ist

1.5. Vertragsbedingungen und Leistungsvoraussetzungen

- **Erbringung von Leistungen**

Die entsprechenden Leistungen, die im Rahmen des Vertrags vom Partnernetz der Marke erbracht werden, werden im gesamten Geltungsbereich (siehe 1.1.) direkt von diesem Netz abgewickelt, ohne dass der Vertragsinhaber dafür eine Zahlung zu leisten hat.

Im Falle, dass eine vertragliche Leistung nicht kostenlos durchgeführt wird, tritt der Vertragsinhaber zunächst für die Reparatur- und Ersatzteilkosten in Vorlage. Sämtliche Kosten für Maßnahmen, die vom Vertrag abgedeckt sind, werden bei Vorlage der durch den Vertragsinhaber vollständig beglichenen Rechnungen im Original von der Marke erstattet. Der Anspruch ist durch Vorlage dieser Rechnungen bei einem Partner geltend zu machen. Für Länder außerhalb der Euro-Zone gilt der Wechselkurs, der am Tag der Rechnungsausstellung in dem Land, in dem der Vertrag abgeschlossen wurde, gültig ist. Erstattungsansprüche muss der Kunde innerhalb von 14 Kalendertagen bei einem Partner in Deutschland anmelden, bei Reparaturen außerhalb Deutschlands innerhalb von 28 Kalendertagen.

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

- **Ersatzteile**

Die im Rahmen des Vertrags ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum der Marke über.
Mit Ausnahme der Vertragsarten Service Care Business und Complete Care Business können die Service- und Reparaturarbeiten mit neuen Originalteilen oder wiederaufbereiteten Teilen nach Beurteilung durch die Marke oder einem Partner durchgeführt werden. Für die Leistungen "Regelmäßige Wartung" und " Verschleißreparaturen" können jedoch für alle Fahrzeuge, die älter als 3 Jahre nach Erstzulassung sind, Teile aus dem EUROREPAR-Sortiment verwendet werden.

Bei den Vertragsarten Service Care Business und Complete Care Business werden die Leistung „Garantieverlängerung“ mit wiederaufbereiteten Teilen und die Leistungen "Regelmäßige Wartung" und "Verschleißreparaturen" während der gesamten Vertragslaufzeit mit Teilen aus dem EUROREPAR-Sortiment durchgeführt.

Im Falle der Nichtverfügbarkeit von wiederaufbereiteten Teilen und/oder EUROREPAR-Teilen werden neue Originalteile verwendet.

- **Leistungsvoraussetzungen**

Die Kosten für die Leistungen – Teile und Arbeitszeit inkl. MwSt. gemäß Herstellervorgaben – werden von der Marke übernommen, wenn diese im Partnernetz der Marke durchgeführt werden.

Die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen ist an die Einhaltung der folgenden Bedingungen während der gesamten Vertragsdauer gebunden:
- das Fahrzeug muss während der gesamten Vertragslaufzeit in dem Land zugelassen bleiben, in dem der Vertrag abgeschlossen wurde,
- das Fahrzeug muss in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des Herstellers benutzt und gewartet worden sein, wie in den Begleitdokumenten (z. B. Bordbuchdokumentation, Garantie- & Serviceheft) angegeben,
- die im Serviceplan des Herstellers vorgesehenen Dienstleistungen und Inspektionen müssen im Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) des Fahrzeugs eingetragen werden. Andernfalls muss der Vertragsinhaber in der Lage sein, einen Nachweis über die Durchführung dieser Arbeiten zu erbringen (Wartungsprotokolle, Rechnungen, usw.). Diese Arbeiten müssen in dem Land durchgeführt werden, in dem der Vertrag abgeschlossen wurde,
- der Flüssigkeits- und Schmiermittelstand muss stets aufrechterhalten worden sein,
- nur das Partnernetz der Marke ist berechtigt, im Rahmen des Vertrags Service- und Reparaturarbeiten durchzuführen.

Bei Wasserstofffahrzeugen müssen die mechanischen, elektrischen und elektronischen Arbeiten, die unter den Vertrag fallen, von einem von der Marke als "H Expert Center" autorisierten Partner (diese sind der offiziellen Website der Marke zu entnehmen) durchgeführt werden. Einfache Arbeiten wie der Wechsel von Reifen und Wischerblättern können von jedem Partner durchgeführt werden.

- **Ansprüche**

Der Vertragsinhaber kann sich bei Beschwerden, die den Vertrag betreffen, an die Marke oder einen Partner wenden.

1.6. Preise und Zahlungsbedingungen

- **Preis**

Der Preis ist der am Tag des Vertragsabschlusses geltende Tarif. Es handelt sich um einen endgültigen und definitiven Preis, der für die Dauer des Vertrags festgelegt wird und nur bei auf Wunsch des Vertragsinhabers durchgeführten Anpassungen geändert werden kann.

- **Zahlung**

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen aus dem Vertrag ist:
- bei einem Abonnement-Vertrag: die Zahlung eines Entgelts in monatlichen Raten ab Vertragsbeginn bis zum vereinbarten Endtermin. Hierzu wurde die Stellantis Bank SA Niederlassung Deutschland von der Marke ermächtigt, die vertraglich vereinbarten monatlichen Zahlungen mittels einer vom Vertragsinhaber unterzeichneten SEPA-Lastschriftanweisung einzuziehen. Die Höhe der Rate bleibt während der Vertragsdauer konstant, es sei denn, es kommt zu einer Änderung der Besteuerung oder eine auf Wunsch des Vertragsinhabers durchgeführten Anpassung. Für diese Fälle verpflichtet sich der Vertragsinhaber, die Auswirkung der Änderung auf die Ratenhöhe zu akzeptieren.
- bei einem Direktkauf-Vertrag: die Einmalzahlung eines Pauschalpreises.

1.7. Vertragskündigung/-beendigung

- **Kündigung aufgrund Vertragsverletzung**

Kommt eine der beiden Parteien einer ihrer vertraglichen Verpflichtungen nicht nach, so hat die andere Partei die andere Partei schriftlich aufzufordern, innerhalb von 15 Kalendertagen Abhilfe zu schaffen. Wird innerhalb dieser Frist keine Abhilfe geschaffen, kann die andere Partei den Vertrag per Einschreiben mit Rückschein kündigen. Bei einem Abonnement-Vertrag gilt: die Marke wird von ihrer Leistungspflicht befreit, wenn der Vertragsinhaber mit mehr als einer Monatsrate im Zahlungsverzug ist, auch ohne, dass es einer Mahnung bedarf. Es gelten die gesetzlichen Regelungen.

Der Vertrag kann von der Marke auch gekündigt werden, wenn der Kilometerstand des Fahrzeugs gefälscht bzw. manipuliert wird.

- **Beendigung aus anderen Gründen**

Der Vertrag kann beendet werden:
- wenn das Fahrzeug nach einem Unfall dauerhaft unbrauchbar wird (wirtschaftlicher Totalschaden),
- wenn das Fahrzeug gestohlen wird und nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Benachrichtigung an den Eigentümer zurückgegeben wird,
- wenn das Fahrzeug außerhalb des Landes zugelassen wird, in dem der Vertrag abgeschlossen wurde,

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

- bei Zahlungsunfähigkeit des Vertragsinhabers bei finanzierten oder geleasten Fahrzeugen,
- bei einer vorzeitigen Rückgabe von finanzierten/geleasten Fahrzeugen,
- im Sterbefall des Vertragsinhabers.

Eine Kündigung bzw. Beendigung des Vertrags aus anderen Gründen und/oder außerhalb des angegebenen Zeitrahmens ist nicht möglich. Zum Zweck der Kündigung bzw. Beendigung des Vertrags verpflichtet sich der Vertragsinhaber, die Marke mittels eines Partners oder der Kundenbetreuung der Marke (die Kontaktdaten sind der offiziellen Website der Marke zu entnehmen) elektronisch zu informieren. Das Ereignis muss innerhalb von höchstens 45 Kalendertagen gemeldet werden. Dem elektronischen Schreiben ist Folgendes beizufügen:
- die vom Vertragsinhaber unterzeichnete Fotokopie des Vertrags sowie etwaiger Änderungen dazu,
- im Falle eines wirtschaftlichen Totalschadens eine Fotokopie der Bescheinigung der Versicherungsgesellschaft oder des Sachverständigen, in der erklärt wird, dass das Fahrzeug als wirtschaftlicher Totalschaden eingestuft wird,
- im Falle eines Diebstahls eine Fotokopie der bei den zuständigen Behörden erstatteten Diebstahlsanzeige und eine Fotokopie der Vereinbarung über die Erstattung des Fahrzeugs durch die Versicherungsgesellschaft,
- im Falle einer Zulassung außerhalb des Landes, in dem der Vertrag abgeschlossen wurde, eine Fotokopie der neuen Zulassungsbescheinigung,
- im Falle einer Zahlungsunfähigkeit des Vertragsinhabers eine Fotokopie der Bescheinigung, in der die Zahlungsunfähigkeit festgestellt wird,
- im Falle einer vorzeitigen Rückgabe von finanzierten/geleasten Fahrzeugen eine Fotokopie des Rückgabeprotokolls
- im Sterbefall eine Fotokopie der Sterbeurkunde.

Etwaige gesetzliche Kündigungsrechte bleiben davon unberührt.

Ein Abonnement-Vertrag endet – und mit ihm auch die monatlichen Abbuchungen – zum Monatsende des Datums der Kündigung bzw. Beendigung. Der Vertragsinhaber ist – sofern gewählt – darüber hinaus verpflichtet, die Leistungen aus den Serviceoptionen „Winterkompletträder (inklusive Räderwechsel)“, „Sommerreifen (inklusive Reifenwechsel)“ und „Winterreifen (inklusive Reifenwechsel)“ vollständig zu zahlen.

Bei einem Direktkauf-Vertrag erfolgt eine anteilige Rückerstattung der durch den Vertragsinhaber entrichteten Zahlungen. Die Höhe der anteiligen Rückerstattung errechnet sich aus dem Gesamtpaketpreis, geteilt durch die Anzahl der Gesamtvertragslaufzeit in Monaten, multipliziert mit der Anzahl nicht in Anspruch genommener Vertragsmonate. Für die im Vertrag enthaltenen Serviceoptionen erfolgt keine Rückerstattung.

1.8. Weiterverkauf des Fahrzeugs innerhalb der Vertragslaufzeit

Der Vertrag ist auf alle nachfolgenden Käufer des Fahrzeugs während der Gültigkeitsdauer des Vertrags übertragbar.

Zu diesem Zweck muss der Vertragsinhaber oder jeder spätere Eigentümer dem neuen Eigentümer Folgendes aushändigen:
- das Original des Vertrags mit AVB,
- das Original des Dokuments zu eventuell erfolgten Änderungen und/oder Anpassungen,
- die Neuwagenverkaufsbedingungen bzw. das Garantie- und Serviceheft,
- die Betriebsanleitung.

Weiterhin hat der Vertragsinhaber den Namen und die Adresse des neuen Eigentümers sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigung Teil II der Marke bzw. im Falle eines Abonnement-Vertrags der Stellantis Bank SA Niederlassung Deutschland mitzuteilen.

1.9. Widerrufsrecht für Verbraucher

Für den Fall, dass der Vertragsinhaber Verbraucher ist (also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann) und den Vertrag über den Online Store abschließt, steht ihm nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

Im Übrigen gelten für das Widerrufsrecht die Regelungen für Dienstleistungsverträge, die im Einzelnen wiedergegeben sind in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen des Online Stores.

1.10. Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die Marke wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet.

1.11. Haftung

Die Haftung der Marke einschließlich ihrer Vertreter und Erfüllungsgehilfen ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Marke nur für die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten und nur bis zur Höhe eines bei Vertragsabschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schadens. Schadensersatzansprüche, insbesondere nach §280 BGB sind ausgeschlossen. Diese Beschränkungen und Ausschlüsse gelten nicht bei Personenschäden sowie nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

1.12. Sonstiges

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Zu diesen Allgemeinen Bedingungen bestehen keine Nebenabreden oder Ergänzungen. Ist der Vertragsinhaber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Frankfurt am Main. Dasselbe gilt, wenn der Vertragsinhaber keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Die Unwirksamkeit einer Bestimmung dieses Vertrags hat nicht die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge. Soweit die Bestimmung unwirksam ist, richtet der Inhalt des Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften.

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

2. Leistungen

Ein Anspruch auf die jeweils genannte Leistung für das Fahrzeug besteht nur, wenn die Leistung in der vom Vertragsinhaber gewählten Vertragsart enthalten ist.

Es ist zu beachten, dass einzelne Leistungen bereits in markenspezifischen Programmen enthalten sein können. Informationen hierüber sind beim Partner erhältlich.

2.1. Garantieverlängerung

Diese Leistung umfasst den Austausch oder die Reparatur von defekten mechanischen, elektrischen oder elektronischen Teilen, d. h. von Teilen, die einen ordnungsgemäßen Gebrauch des Fahrzeugs, wie in der Bedienungsanleitung definiert, nicht mehr zulassen sowie die Kosten für Arbeitszeit inkl. MwSt. gemäß Herstellervorgaben. Wenn andere Teile des Fahrzeugs durch diesen Defekt beschädigt werden, werden sie unter den gleichen Bedingungen ersetzt oder repariert.

Diese Leistung umfasst nicht den Ersatz von Teilen, die einem normalen Verschleiß unterliegen und/oder deren Austausch nicht die direkte und indirekte Folge eines Herstellungs- oder Materialfehlers ist.

Bei Mild-Hybrid-Fahrzeugen (MHEV) ist zu beachten, dass die 48-V-Batterie den Regeln der Neuwagengarantie folgt.

Bei batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV) ist zu beachten, dass einige ihrer Komponenten durch eine erweiterte kommerzielle Garantie abgedeckt sind (siehe 1.4). Die Mindestkapazität der Antriebsbatterie von batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV), die unter dieser erweiterten kommerziellen Garantie fallen, beträgt 70%.

Bei Wasserstofffahrzeugen wird darauf hingewiesen, dass das "Brennstoffzellensystem" durch eine erweiterte kommerzielle Garantie abgedeckt ist (siehe 1.4). Allerdings werden alle Arbeiten, die erforderlich sind, um das Fahrzeug in einem normalen Betriebszustand zu halten, durchgeführt, wenn ihre Kosten unter dem Restwert des Fahrzeugs liegen. Für die Wasserstofftanks wird eine kommerzielle Garantie von 15 Jahren gewährt, ein Zeitraum, der durch die Zertifizierungsstufe vorgegeben ist.

2.2. Assistance

Die unten genannten Mobilitätsleistungen gelten für jeden mechanischen, elektrischen oder elektronischen Schaden, sobald dieser Schaden durch eine der in diesen AVB vorgesehenen Vertragsarten abgedeckt ist, unabhängig davon, welche Vertragsart der Vertragsinhaber tatsächlich gewählt hat, wenn dieser Schaden das Fahrzeug fahruntüchtig macht.

Diese Leistungen ergänzen die Mobilitätsleistungen, die in den Neuwagenverkaufsbedingungen bzw. im Garantie- und Serviceheft (oder seiner digitalen Version) im Rahmen der Neuwagenmobilität für das Fahrzeug vorgesehen sind und schränken diese für die Dauer dieser Neuwagenmobilität weder ein noch beeinträchtigen sie sie.

Die Anzahl der Begünstigten ist auf die in der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeugs angegebene Anzahl von Personen zur Beförderung beschränkt. In jedem Fall bleibt der Vertragsinhaber für die Einhaltung der Vertragsbestimmungen durch den Fahrer und die als Fahrgäste mitgenommenen Personen verantwortlich.

Der Vertragsinhaber oder der Fahrer des Fahrzeugs muss sich an den Mobilitätsservice der Marke wenden, um Hilfe zu erhalten, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr, einschließlich Samstage, Sonntage und Feiertage, und zwar:
- durch einen Anruf bei der gebührenfreien Rufnummer der Assistance der Marke innerhalb Deutschlands. Bei Anruf aus dem Ausland können Mobilfunkgebühren anfallen. Die Nummer ist dem Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) zu entnehmen.
- durch Kontaktaufnahme mit einem Partner.

Die Leistung wird in den Ländern der Europäischen Union[2] sowie in den folgenden Ländern oder Gebieten angeboten:
Albanien, Andorra, Bosnien und Herzegowina, Gibraltar, Island, Kosovo, Liechtenstein, Nordmazedonien, Monaco, Montenegro, Norwegen, Vereinigtes Königreich (einschließlich Kanalinseln), San Marino, Serbien, Schweiz, Vatikanstadt.

Jedes Gebiet, das sich im Kriegszustand befindet, ist ausgeschlossen.

- **Pannenhilfe**

Im Falle einer Panne und, bei Nutzfahrzeugen, einer Falschbetankung oder eines Treibstoffmangels, sind der Vertragsinhaber oder der Fahrer des Fahrzeugs sowie die Fahrzeuginsassen berechtigt, durch einen einfachen Telefonanruf bei der Assistance der Marke Pannenhilfe und/oder Abschleppdienste in Anspruch zu nehmen.

In diesem Zusammenhang deckt die vertragliche Pannenhilfe die Fahrt des Abschleppwagens zum Pannenort ab. Soweit möglich, wird das Fahrzeug vor Ort repariert. Andernfalls wird es zu einem dem Pannenort nächstgelegenen Partner oder zu einem vom Vertragsinhaber gewählten Partner im Umkreis von 30 km vom Pannenort bzw. im Umkreis von 50 km vom Pannenort für batterieelektrische Fahrzeuge (BEV) und Wohnmobile geschleppt.

Der Austausch und/oder Wechsel von Reifen/Rädern (sofern nicht die Serviceoption "Sommerreifen", „Winterreifen“ oder „Winterkompletträder“ abgeschlossen wurde) liegt in der Verantwortung des Vertragsinhabers. Nur Pannenhilfe und Abschleppdienste sind durch den Mobilitätsservice abgedeckt.

[2] Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Vertrags besteht die Europäische Union aus den folgenden Ländern: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal (einschließlich Azoren und Madeira), Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien (einschließlich Kanarische Inseln und Balearen), Tschechische Republik, Ungarn und Zypern.

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

- **Zusätzliche Leistungen**

Im Falle einer Panne haben der Vertragsinhaber oder der Fahrer des Fahrzeugs sowie die Insassen des Fahrzeugs Anspruch auf zusätzliche Transport- und Ersatzfahrzeugleistungen, wie nachfolgend aufgeführt. Wird der Vertrag für ein Taxi, ein privates Fahrzeug mit Fahrer, einen Krankenwagen, ein Fahrschulfahrzeug und ein Fahrzeug zur sonstigen entgeltlichen Personenbeförderung (z. B. Car-Sharing, Mietwagen) abgeschlossen, so haben der Fahrer und die Fahrgäste des Fahrzeugs keinen Anspruch auf diese Leistungen.

1. **Heim- oder Weiterreise der Fahrzeuginsassen**
   Bleibt das Fahrzeug infolge einer Panne in einer Entfernung von über 100 km vom Wohnsitz des Vertragsinhabers liegen und kann nicht unverzüglich in einen fahrtüchtigen Zustand versetzt werden, vermittelt die Assistance die Rückfahrt des Vertragsinhabers (Fahrzeuginsassen) zum Wohnsitz oder die Fortsetzung der Fahrt zum nachweislich geplanten Ziel der Reise. Diese Fahrten werden durchgeführt: durch die Ausleihe eines Ersatzfahrzeugs innerhalb der in der Leistung „Ersatzfahrzeug“ genannten Grenzen, mit der Bahn (1. Klasse), mit dem Bus (Komfortklasse) oder – ab einer Entfernung über 500 km – mit dem Flugzeug (Economy-Class). Darüber hinaus wird bei Bahn- oder Flugreisen zur Abholung des reparierten Fahrzeugs durch den Vertragsinhaber oder den Fahrer ein kostenloses Ticket für eine Person zur Verfügung gestellt; für diese Reise gelten die gleichen Bedingungen wie oben beschrieben. Die Leistung ist nicht kombinierbar mit der Leistung „Ersatzfahrzeug“ und “Hotel”. Nur in Ausnahmefällen und nach vorheriger Genehmigung durch die Assistance der Marke können diese Leistungen miteinander kombiniert werden.
2. **Hotel**
   Bleibt das Fahrzeug infolge einer Panne in einer Entfernung von über 100 km vom Wohnsitz des Vertragsinhabers liegen und kann nicht unverzüglich in einen fahrtüchtigen Zustand versetzt werden, vermittelt die Assistance der Marke die Unterbringung der Fahrzeuginsassen in einem Drei- bis Vier-Sterne-Hotel vor Ort und übernimmt die Übernachtungskosten. Der Anspruch besteht für max. 4 Nächte und die tatsächlich anfallenden Kosten pro Schadenfall und gilt für max. die Anzahl der Personen, für die das Fahrzeug zugelassen ist. Die Leistung ist nicht kombinierbar mit der Leistung „Ersatzfahrzeug“ und „Heim- oder Weiterreise der Fahrzeuginsassen”. Nur in Ausnahmefällen und nach vorheriger Genehmigung durch die Assistance der Marke können diese Leistungen miteinander kombiniert werden.
3. **Ersatzfahrzeug**
   Bleibt das Fahrzeug infolge einer Panne liegen und kann nach Einschleppung zu einem Partner nicht unverzüglich in einen fahrtüchtigen Zustand versetzt werden, kann der Vertragsinhaber bis zur Reparaturfertigstellung – max. jedoch für 4 Werktage (5 Werktage für Wohnmobile) für einen mechanischen Schaden und 2 Werktage im Falle einer Reifenpanne, wobei Wochenend- bzw. Feiertage nicht als Werktage zählen – ein Ersatzfahrzeug einer gleichwertigen oder niedrigeren Kategorie als das berechtigte Fahrzeug im Rahmen der Klassifizierungen der Verleihfirmen ohne besondere Ausrüstung und im Rahmen der örtlichen Verfügbarkeit ausleihen. Für Nutzfahrzeuge wird ein Fahrzeug mit ähnlichem Fassungsvermögen ohne besondere Ausstattung und/oder Umrüstung zur Verfügung gestellt. Bei Wohnmobilen ist das Ersatzfahrzeug nicht unbedingt ein Wohnmobil. Erforderlichenfalls und unter der Voraussetzung, dass der Vertragsinhaber und/oder die Fahrgäste einen gültigen Führerschein besitzen, können zwei Ersatzfahrzeuge einer niedrigeren Kategorie für einen Zeitraum von höchstens 5 Werktagen zur Verfügung gestellt werden. Das Ersatzfahrzeug muss an den Abholort des Fahrzeugs zurückgebracht werden, sobald es wieder verfügbar ist. Bei der Übergabe und Rückgabe des Fahrzeugs wird ein Bericht über den Zustand des Fahrzeugs erstellt und von beiden Parteien unterzeichnet. Liegt dieser Bericht des Vertragsinhabers oder des Fahrers nicht vor, ist das von der Marke oder ihrem Beauftragten ausgestellte Dokument, das den Zustand des Fahrzeugs beschreibt, maßgebend. Der Vertragsinhaber bleibt verpflichtet, die für die Nutzung des Ersatzfahrzeugs fälligen Beträge sowie die nicht von der Marke im Rahmen des Vertrags abgedeckten Kosten (Kraftstoff, Parkgebühren, Mautgebühren, Bußgelder, Reparaturkosten usw.) zu zahlen. Die Leistung ist nicht kombinierbar mit der Leistung „Heim- oder Weiterreise der Fahrzeuginsassen“ und „Hotel“. Nur in Ausnahmefällen und nach vorheriger Genehmigung durch die Assistance der Marke können diese Leistungen miteinander kombiniert werden.
4. **Kurzfahrten**
   Im Rahmen einer Panne besteht Anspruch auf die Kostenübernahme für öffentliche Verkehrsmittel bzw. Taxen in Höhe von maximal 120 € inkl. Mwst. pro Schadenfall. Dieser Betrag wird nachträglich erstattet. Zur Kostenerstattung sind bei der Assistance der Marke folgende Unterlagen einzureichen: Originalrechnung der Taxibelege bzw. anderer öffentlicher Verkehrsmittel.
5. **Außerordentliche Erstattung**
   Wenn der Vertragsinhaber in Ausnahmefällen eine Hotelrechnung – oder eine andere vom Vertrag abgedeckte Ausgabe – selbst bezahlen muss, können diese Ausgaben durch Einsendung der Originalrechnungen an die Assistance der Marke erstattet werden. Weitere Informationen zur Einreichung der Unterlagen finden sich in den Neuwagenverkaufsbedingungen bzw. im Garantie- und Serviceheft.
6. **Zusätzliche Dienstleistungen speziell für Elektro- und Wasserstofffahrzeuge**
   Bei batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV) hat der Vertragsinhaber im Falle einer Entladung der Antriebsbatterie des Fahrzeugs, unabhängig von der Ursache, Anspruch auf das Schleppen seines Fahrzeugs zur nächstgelegenen Ladestation, zu seinem Wohnsitz oder zu seinem Arbeitsplatz, je nach Wahl des Vertragsinhabers, innerhalb eines Radius von 80 km zum Pannenort und max. dreimal im Jahr für ein Privatfahrzeug und für eine unbegrenzte Anzahl pro Jahr für ein Nutzfahrzeug, wo das Aufladen auf Rechnung des Vertragsinhabers vorgenommen werden kann. Bei Wasserstofffahrzeugen hat der Vertragsinhaber im Falle einer Entladung der Antriebsbatterie oder Entleerung des Wasserstofftanks des Fahrzeugs, unabhängig von der Ursache, Anspruch auf das Schleppen seines Fahrzeugs zur nächstgelegenen Ladestation oder Wasserstofftankstelle, zu seinem Wohnsitz oder zu seinem Arbeitsplatz, je nach Wahl des Vertragsinhabers, innerhalb eines Radius von 80 km zum Pannenort und max. dreimal im Jahr, wo das Aufladen oder Tanken auf Rechnung des Vertragsinhabers vorgenommen werden kann. Diese Regelung gilt nicht für CarSharing Fahrzeuge. Unter CarSharing wird hier die gemeinsame Nutzung eines Fahrzeugs oder einer Fahrzeugflotte zugunsten von Nutzern verstanden, die von der Organisation oder der Person, die die Fahrzeuge verwaltet, registriert oder autorisiert sind (jeder Vertragsinhaber oder autorisierte Nutzer kann für die Fahrt seiner Wahl und für eine begrenzte Zeit auf ein Fahrzeug ohne Fahrer zugreifen).

2.3. Regelmäßige Wartungen

Diese Leistung umfasst die Leistungen, die im Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) für die normale Nutzung des Fahrzeugs vorgesehen sind und beinhaltet die Kosten für alle erforderlichen Teile und die Arbeitszeit inkl. MwSt. gemäß Herstellervorgaben, die laut Serviceplan auszutauschen sind (einschließlich Motoröl, Brems-, Kühl- und Scheibenwaschflüssigkeit sowie Getriebeöl – in dem Ausmaß, wie es in Bezug auf Austausch oder Nachfüllen bei einer regulären Wartung erforderlich ist). Wird ein Austausch des Motoröls zwischen zwei regulären Wartungen erforderlich, ist diese Leistung im Paket enthalten. Ausgenommen sind Leistungen, die im Falle einer intensiven Nutzung gemäß dem Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) vorgesehen sind, es sei denn diese wurden durch den Abschluss der Serviceoption „Intensive Nutzung" (wenn verfügbar) abgedeckt.

Darüber hinaus erhält der Vertragsinhaber auf Wunsch im Rahmen jeder durchgeführten regelmäßigen Wartung ein State of Health Dokument für die Antriebsbatterie seines batterieelektrischen Fahrzeugs (BEV) bzw. seines Plug-in-Hybridfahrzeugs (PHEV) (wenn verfügbar). Das Zertifikat wird dem Vertragsinhaber auf Wunsch per E-Mail zugesendet.

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

CITROËN

2.4. Verschleißreparaturen

Diese Leistung umfasst die Leistungen, die im Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) für die normale Nutzung des Fahrzeugs vorgesehen sind und beinhaltet die Kosten für alle erforderlichen Teile und die Arbeitszeit inkl. MwSt. gemäß Herstellervorgaben.

Diese Leistung kann nur verlangt werden, wenn das betroffene Teil die vom Hersteller festgelegten Grenzwerte erreicht hat. Ausgeschlossen ist ein Austausch, der aufgrund unsachgemäßer Bedienung erforderlich ist. Nur die Komponenten, die zur Originalausstattung des Fahrzeugs gehören, sind im Rahmen der Verschleißreparatur abgedeckt. Ausgeschlossen sind Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse wie z. B. Unfälle.

Die Verschleißreparatur umfasst den Austausch folgender Komponenten und Verschleißteile: Bremsbeläge, Bremsscheiben, Bremstrommeln, Bremsbacken, Stoßdämpfer, Radlager, Kugelgelenke, Batterie der Fernbedienung, Kupplung (Mechanismus, Scheibe, Anschlag), Scheibenwischerblätter (max. 1 Satz pro Jahr), Sicherungen, Glühbirnen.

Darüber hinaus werden die folgenden Teile bzw. Flüssigkeiten ersetzt, wenn dies während einer Wartung für erforderlich gehalten wird: Partikelfilter, Kühlmittel, Partikelfilter-Additiv, Reifenreparaturkit.

Nicht explizit genannte Komponenten und Verschleißteile sind im kostenlosen Austausch im Rahmen der Verschleißreparatur nicht enthalten. Etwaige Kosten müssen demnach vom Vertragsinhaber getragen werden.

2.5. Serviceoptionen

1. **Werkstattersatzwagen**[3]
   Diese Serviceoption beinhaltet die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs der gleichen oder darunterliegenden Kategorie und ohne gesondertes Zubehör für die Dauer des Werkstattaufenthalts, im Rahmen der örtlichen Verfügbarkeit. Dies gilt nur unter dem Vorbehalt, dass mindestens 48 Stunden im Voraus eine Vorabreservierung im Partnernetz der Marke gemacht wurde. Sobald das Fahrzeug wieder verfügbar ist, muss der Werkstattersatzwagen zurückgegeben werden. Der Vertragsinhaber verpflichtet sich, den Werkstattersatzwagen nach Ende des Werkstattaufenthalts an dem Ort zurückzugeben, wo er zur Verfügung gestellt wurde. Diese Leistung wird für anderweitige Werkstattaufenthalte zwischen zwei regelmäßigen Wartungen nicht gewährt.
2. **Sommerreifen (inklusive Reifenwechsel)**
   Diese Serviceoption beinhaltet die Kosten für die verschleißbedingte Ersatzbeschaffung von Sommerreifen inklusive Auswuchtung (einmalig) und Reifenentsorgung sowie die Kosten für den saisonalen Wechsel (zweimal pro Jahr). Diese Serviceoption kann nur bei einem Partner ausgeführt werden. Die Anzahl der Reifen ist auf die vereinbarte Menge begrenzt, abgedeckt sind nur die Kosten bei Beschaffung über einen Partner. Die Auswahl des Reifens erfolgt analog den Reifenvorschriften des Herstellers und die Reifenmarke je nach Verfügbarkeit aus dem aktuellen Programm der Marke. Der Vertragsinhaber kann auf eigene Kosten darüberhinausgehende Leistungen beim Partner in Anspruch nehmen.
3. **Winterreifen (inklusive Reifenwechsel)**
   Entsprechend obiger Ziffer 2. „Sommerreifen“. Diese Serviceoption beinhaltet die Kosten für die Beschaffung von Winterreifen inklusive Auswuchtung (einmalig) und Reifenentsorgung sowie die Kosten für den saisonalen Wechsel (zweimal pro Jahr).
4. **Winterkompletträder (inklusive Räderwechsel)**
   Entsprechend obige Ziffer 2. „Sommerreifen“. Diese Serviceoption beinhaltet die Kosten für die vereinbarte Anzahl von Winterkompletträdern (inklusive Stahlfelgen, exklusive Radmuttern und Radabdeckungen) sowie die Kosten für die Montage und die Demontage (zweimal pro Jahr) und Auswuchtung (einmalig).
5. **Reifeneinlagerung**
   Diese Serviceoption beinhaltet die Einlagerung des jeweils nicht verwendeten Radsatzes, sofern der Partner diesen Service anbietet.
6. **Fahrzeugreinigung (Innen)**
   Diese Serviceoption ist nur in Verbindung mit einer Vertragsart, welche regelmäßige Wartungen beinhaltet, verfügbar. Die Reinigung selbst erfolgt nur im Rahmen einer regelmäßigen Wartung.
7. **UVV-Prüfung**
   Diese Serviceoption beinhaltet die Durchführung der erforderlichen jährlichen Prüfung eines Fahrzeugs gemäß der Unfallverhütungsvorschrift „Fahrzeuge“, DGUV Vorschrift 70.
8. **Service-VALET**
   Diese Serviceoption beinhaltet einen Hol- und Bring-Service (max. 50 km zw. Wohnsitz und Partner) bei Reparaturen, Wartungs- und/oder sonstigen Servicearbeiten, der ausschließlich im Rahmen von Complete Care Premium verfügbar und bereits in der Vertragsart enthalten ist. Das Fahrzeug muss straßentauglich und in der Lage sein, vom Abholort des Vertragsinhabers zum Gelände des Partners gefahren zu werden. Ein Abschleppen ist nicht vorgesehen. Bei der Übergabe des Fahrzeugs wird eine Bestandsaufnahme des Fahrzeugs durchgeführt und der Kilometerstand abgelesen. Der Vertragsinhaber verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass das Fahrzeug den geltenden Vorschriften entspricht, insbesondere in Bezug auf seine Zulassung und die vorgeschriebene Sicherheitsausrüstung an Bord. Das Fahrzeug muss genügend Treibstoff für die Hin- und ggf. Rückfahrt enthalten. Wenn das Fahrzeug nicht über den erforderlichen Kraftstoff verfügt, kann der Partner das Fahrzeug auftanken. Die entsprechenden Kosten und Gebühren hierfür werden dem Vertragsinhaber in Rechnung gestellt. Etwaige Mautgebühren gehen zu Lasten des Vertragsinhabers. Die Marke kann im Falle eines Schadens am Fahrzeug oder eines Unfalls mit dem Fahrzeug, der nicht auf die Marke zurückzuführen ist, nicht haftbar gemacht werden. Die Marke übernimmt keine Verantwortung für Eigentum oder persönliche Gegenstände, die bei der Abholung durch den Partner im Fahrzeug zurückgelassen werden.
9. **Hauptuntersuchung**
   Diese Serviceoption beinhaltet die Durchführung der Hauptuntersuchung nach § 29 StVZO inklusive der Untersuchung des Abgasverhaltens sowie einer eventuell notwendigen Nachprüfung. Die Hauptuntersuchung kann nur durch zugelassene Prüfer einer zuständigen Prüforganisation durchgeführt werden. Werkstatt- bzw. Gerätenutzungsgebühren werden nicht übernommen. Begleitende Kosten wie HU-Vorabdurchsichten, Vorfahren zur Hauptuntersuchung, Überziehungsgebühren oder ähnliches sind nicht inkludiert und vom Kunden selbst zu tragen.

[3] Bedingungen für die Inanspruchnahme des Ersatzfahrzeugs: Fahrzeuge der gleichen oder darunterliegenden Kategorie im Sinne der Assistance sind Serienfahrzeuge ohne spezielle Aufbauten. Andere Fahrzeuge, wie z. B. Kranken-, Kühl- oder Feuerwehrwagen, Allradantrieb-, Wohnmobile, Verkaufswagen, Kranwagen oder Fahrzeuge mit ähnlicher spezieller Ausrüstung können von der Assistance nicht zur Verfügung gestellt werden. Der Fahrer verpflichtet sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Leihvertrags für das Ersatzfahrzeug und zur Stellung der Kaution mittels seiner Kreditkarte. Kraftstoffkosten, Mehr-Kilometer (ab 250 Kilometer pro Tag für Nutzfahrzeuge), Autobahngebühren, Parkgebühren, anfallende Mehrprämien oder Selbstbeteiligungen, Zusatzversicherungen (wie Insassenunfallversicherung), Verkehrsbußgelder und ähnliche Kosten gehen zu Lasten des Nutzers.

Allgemeine Vertragsbedingungen
Garantie- & Servicevertrag

10. Intensive Nutzung
Diese Serviceoption umfasst die Leistungen, die im Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) für die intensive Nutzung des Fahrzeugs vorgesehen sind und beinhaltet die Kosten für alle erforderlichen Teile und die Arbeitszeit inkl. MwSt. gemäß Herstellervorgaben. Diese Serviceoption ist nur in Verbindung mit einem Service Care Premium, Service Care Business, Complete Care Plus, Complete Care Premium oder Complete Care Business Vertrag für die in 1.4 genannten Fahrzeugverwendungszwecke buchbar.

Die Verfügbarkeit der genannten Serviceoptionen kann zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses variieren.

2.6. Ausschlüsse von Vertragsleistungen

Die im Vertrag vorgesehenen Leistungen gelten nicht in den folgenden Fällen:
- Überschwemmung, Untertauchen, Naturkatastrophen, Vandalismus, Anschläge, Unruhen, polizeiliche Sperrung, Kriegshandlungen, Terrorismus sowie
- Unfall, Brand, Diebstahl, versuchter Diebstahl und Defekte, die auf andere äußere Ursachen zurückzuführen sind.

Des Weiteren sind folgende Leistungen ausgenommen, wenn der Mangel zurückzuführen ist auf:
- den Austausch, den Einbau, die Wartung oder die Aufarbeitung von Zubehör, das nicht ursprünglich in das Fahrzeug eingebaut wurde, und die daraus resultierenden Folgen,
- Schäden infolge von Reparaturen, Änderungen oder Modifikationen, die von Unternehmen oder Personen durchgeführt werden, die nicht von der Marke zugelassen sind,
- Schäden, die auf die Verwendung von Flüssigkeiten, Teilen oder Zubehör zurückzuführen sind, die nicht vom Hersteller stammen oder von gleichwertiger Qualität sind,
- Schäden infolge einer Verwendung ungeeigneter Kraftstoffe und/oder einer Verwendung zusätzlicher, nicht vom Hersteller empfohlener Additive,
- Schäden durch Naturereignisse, Hagel, Überschwemmungen, Wassereinlässe und ihre Folgen, Blitzschlag, Stürme oder andere atmosphärische Gefahren,
- Schäden infolge von Unfällen, Feuer, Diebstahl, Einbruchsversuchen und Unruhen,
- Reparaturen, die auf Fahrlässigkeit, Fahrfehler, Missbrauch des Fahrzeugs (Überladung, auch vorübergehend, Teilnahme an motorsportlichen Wettbewerben, usw.) oder Nichteinhaltung der Wartungsarbeiten unter voller Einhaltung der Empfehlungen der Marke, wie sie im Garantie- & Serviceheft (oder seiner digitalen Version) des Fahrzeugs definiert sind, zurückzuführen sind (insbesondere deckt der Vertrag keine Pannen und/oder Entladungen der Antriebs- und Sekundärbatterien des Fahrzeugs ab, die auf einen schlechten elektrischen Anschluss, eine schlechte Stromversorgung, eine schlechte elektrische Installation oder einen schlechten Stromverbrauch zurückzuführen sind, mit Ausnahme der im Abschnitt "Assistance" genannten Leistungen),
- Bruch oder Beschädigung von Scheiben und Scheinwerferabdeckungen, Leuchten oder Spiegeln,
- Schäden durch den Verlust von Radkappen oder Fernbedienungen,
- Schäden an Türdichtungen,
- die Verfärbung, Veränderung oder Verformung von Teilen aufgrund ihrer normalen Alterung im Zusammenhang mit der Nutzung des Fahrzeugs, seiner Kilometerleistung, seiner geografischen und klimatischen Umgebung, wenn dieser Austausch nicht die Folge eines Herstellungs- oder Materialfehlers ist,
- jede Störung, gleich welcher Art, sobald der Kilometerzähler verändert, modifiziert oder abgeklemmt wurde,
- unmittelbare oder mittelbare Folgen, die sich daraus ergeben, dass der Eigentümer des Fahrzeugs den Mangel nicht sofort nach Feststellung eines möglichen Mangels an einen Partner meldet,
- unmittelbare oder mittelbare Folgen, die sich daraus ergeben, dass der Eigentümer des Fahrzeugs nicht auf die Aufforderung eines Partners reagiert, das Fahrzeug unverzüglich in Übereinstimmung mit den Vorgaben des Herstellers zu bringen,
- die Überschreitung der in der Zulassungsbescheinigung in Bezug auf das zulässige Gesamtgewicht vorgesehenen Grenzwerte.

Des Weiteren sind folgende Leistungen ausgeschlossen (sofern nicht explizit über eine Vertragsart oder Serviceoption abgedeckt):
- Reparaturen an der Karosserie und im Fahrgastraum,
- Reparaturen an Türverkleidungen und Polstermöbeln,
- Reparaturen des Cabrioverdecks (falls zutreffend),
- Reinigungsarbeiten jeglicher Art,
- Navigations-Updates,
- Nachfüllen von Lufterfrischern,
- Austausch des Tanks bei Erdgasfahrzeugen,
- Ersatz, Tausch oder Instandsetzung von Rädern, Reifen sowie deren Ausrichtung bzw. Auswuchtung,
- Reparatur kosmetischer Schäden und Lackierung,
- Suche nach Luftlecks, Flüssigkeitslecks, Luftgeräuschen sowie die Überprüfung von Gummidichtungen und Öffnungen von Türen, Boden und Decke, Quietschen, Einstellungen, Vibrationen und Erschütterungen im Allgemeinen sowie eines jeden Geräuschs, das den normalen Betrieb des betreffenden Teils nicht beeinträchtigt,
- Änderungen, die erforderlich sind, um die Konformität des Fahrzeugs mit einer nach der Auslieferung des neuen Fahrzeugs erfolgten Änderung der Rechtsvorschriften herzustellen,
- Übernahme aller sonstigen Kosten, die in diesem Vertrag nicht ausdrücklich vorgesehen sind, insbesondere Kosten, die sich aus der Stilllegung des Fahrzeugs ergeben, wie z. B. Nutzungsausfall oder Betriebsausfall.

Für batterieelektrisch angetriebene Fahrzeuge (BEV), Plug-in-Hybridfahrzeuge (PHEV) und Wasserstofffahrzeuge deckt der Vertrag keine Schäden am Fahrzeug ab, die aus folgenden Gründen entstehen:
- die Verwendung der Antriebsbatterie zu anderen Zwecken als der Stromversorgung des Fahrzeugs,
- die private Nutzung von Ladekabeln und Ladestationen, die nicht den Spezifikationen des Herstellers entsprechen,
- die Nutzung von öffentlichen Ladestationen, die nicht zertifiziert sind oder nicht den geltenden Normen und Vorschriften entsprechen.