

BROSCHÜRE „REPARATURZUSAGE“ CAZOO 12-MONATE-GARANTIE

Cazoo Trading Germany GmbH Rufnummer:

+49 89 20194123

Montag bis Samstag von 08:00 bis 20:00 Uhr

EINLEITUNG

Auf den folgenden Seiten möchte Ihnen die Cazoo Trading Germany GmbH das Cazoo Reparaturzusage-Programm vorstellen. Das Cazoo Programm wurde speziell entwickelt, um einen maximalen Schutz für Ihr Fahrzeug zu bieten. Die von uns angebotenen Dienstleistungen und Zusagen entsprechen den höchsten Qualitätsstandards. Im Falle eines mechanischen und/oder elektrischen Defekts werden wir alles tun, um all Ihre Anforderungen zu erfüllen.

EINIGE KLARSTELLUNGEN ZU DIESER REPARATURZUSAGE

Diese Broschüre enthält alle Informationen und Bedingungen bezüglich dieser Reparaturzusage im Falle eines Defekts. Wir empfehlen Ihnen, dieses Dokument sorgfältig zu lesen, um sich über den genauen Umfang des Schutzes zu informieren, den Sie genießen. Bewahren Sie diese Broschüre sorgfältig auf, da sie alle Informationen enthält, die Sie und die Cazoo Trading Germany GmbH oder Ihre Werkstatt im Falle eines Defekts benötigen.

Die Cazoo Trading Germany GmbH, die Ihnen Ihr Fahrzeug verkauft hat, ist allein verantwortlich für die Anwendung der Bedingungen dieser Reparaturzusage.

Einleitender Artikel

Definitionen

Die Begriffe, die in diesem Dokument mit einem Großbuchstaben gekennzeichnet sind, haben die Definition, die ihnen im Folgenden beigelegt ist. Ansonsten haben die vorgenannten Begriffe die Bedeutung, die diesen Begriffen üblicherweise beigegeben wird.

Zertifikat

Das Zertifikat, das ein wesentlicher Bestandteil der Broschüre „Reparaturzusage“ ist, wird wie folgt dargestellt:

1. Die Nummer Ihrer Reparaturzusage, die Sie im Falle eines Defekts oder bei jeglicher Korrespondenz angeben müssen.
2. Kundendaten: Name, Anschrift, Rufnummer und E-Mail-Adresse des Kunden.
3. Angaben zum Fahrzeug: Marke, Modell, Fahrgestellnummer, Kaufpreis, Lieferdatum, Motorisierung, Erstzulassungsdatum, Kennzeichen, Kilometerstand zum Zeitpunkt der Lieferung.
4. Beschreibung der Reparaturzusage: Handelsname, Dauer und Enddatum.

Die Cazoo Trading Germany GmbH empfiehlt dem Kunden, die Richtigkeit der im Zertifikat enthaltenen Angaben sorgfältig zu prüfen. Im Falle eines Fehlers muss sich der Kunde unverzüglich mit der Cazoo Trading Germany GmbH in Verbindung setzen.

Kunde

Der private Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland, der das Fahrzeug, das Gegenstand der Reparaturzusage ist, online gekauft hat und dessen Name auf dem Zertifikat eingetragen ist.

Lieferdatum

Das Datum der Lieferung des Fahrzeugs durch die Cazoo Trading Germany GmbH an den Kunden, wie auf dem Zertifikat angegeben.

Reparaturzusage

Die vertraglich bindende Zusage der Cazoo Trading Germany GmbH gegenüber dem Kunden, für eine Dauer von 12 (zwölf) Monaten ab dem Lieferdatum des Fahrzeugs das Fahrzeug des Kunden im Falle eines Defekts kostenlos zu reparieren und zwar gemäß den Bedingungen und Beschränkungen, die in der Broschüre „Reparaturzusage“ definiert sind. Die Handelsbezeichnung dieser Reparaturzusage lautet Cazoo Platinum.

Broschüre „Reparaturzusage“

Die vorliegende Broschüre einschließlich des Zertifikats.

Defekt

Der Ausfall eines Teils des Fahrzeugs, dessen Reparatur durch die vorliegende Reparaturzusage garantiert wird und der auf einen mechanischen und/oder elektrischen oder elektronischen Fehler zurückzuführen ist. **Es wird nur die Reparatur von Defekten garantiert, die auf eine interne Ursache zurückzuführen sind** (siehe Artikel 5 der allgemeinen Bedingungen der Broschüre Reparaturzusage).

Verschleißteile

Jedes Teil des Fahrzeugs, das aufgrund seiner Funktion einen regelmäßigen Austausch erfordert und zwar im Zusammenhang mit der Wartung des Fahrzeugs und nicht im Zusammenhang mit einem Defekt.

Verschleiß und Abnutzung

Fortschreitende Minderung der Leistungen oder allmähliche Verschlechterung des Fahrzeugs oder eines Teils des Fahrzeugs als Folge seiner Nutzung, unabhängig von der Ursache und dem Verlauf dieser Minderung oder dieser Verschlechterung.

Marktwert

Der Betrag, den der Kunde zahlen müsste, um auf dem lokalen Markt ein gleichwertiges Fahrzeug zu kaufen. Dieser Betrag kann niemals den Kaufpreis des Fahrzeugs übersteigen, das der Kunde von der Cazoo Trading Germany GmbH gekauft hat. Er wird in Anlehnung an die entsprechenden Angaben des ADAC ermittelt.

Fahrzeug

Das von der Cazoo Trading Germany GmbH online verkaufte Gebrauchtfahrzeug, das in Deutschland zugelassen ist und für das die Cazoo-Reparaturzusage gilt.

Die Fahrgestellnummer dieses Fahrzeugs ist auf dem Zertifikat angegeben.

Alterung

Wertminderung des Fahrzeugs oder eines Teils des Fahrzeugs, die sich aus seiner Laufleistung und seinem Alter ergibt. Die Alterung wird von einem Sachverständigen zum Zeitpunkt eines Defekts festgestellt.

Artikel 1 - Umfang der Reparaturzusage

Der Umfang der Reparaturzusage Cazoo besteht darin, dass die Cazoo Trading Germany GmbH im Falle eines Defekts die Kosten für die Reparatur oder den Austausch von defekten Teilen und die damit verbundenen Arbeitskosten für das im Zertifikat genannte Fahrzeug und für die im Zertifikat genannte Dauer für den Kunden übernimmt (vgl. Artikel 4 der allgemeinen Bedingungen der Broschüre Reparaturzusage).

Artikel 2 - Fahrzeuge, die unter die Reparaturzusage fallen

2.1. Die Cazoo Platinum Reparaturzusage kann jedes Gebrauchtfahrzeug schützen, das die folgenden Kriterien kumulativ erfüllt, mit Ausnahme der nicht anspruchsberechtigten Fahrzeuge, wie unter 2.2. beschrieben:

- In Deutschland zugelassen
- Gesamtgewicht unter 3,5 Tonnen
- Zum Zeitpunkt der Auslieferung des Fahrzeugs weniger als 7 Jahre alt, beginnend mit dem Datum der Erstzulassung des Fahrzeugs
- Weniger als einhundertzehntausend (110.000) gefahrene Kilometer zum Zeitpunkt der Auslieferung des Fahrzeugs

Vor der Auslieferung muss das Fahrzeug den von der Cazoo Trading Germany GmbH durchgeführten Check-up mit dreihundert (300) Punkten gemäß den Standards des Cazoo-Labels bestanden haben.

2.2. Die folgenden Fahrzeuge sind von einer Reparaturzusage ausgeschlossen:

- Fahrzeuge, die die vorgenannten Bedingungen nicht erfüllen
- Umgerüstete Fahrzeuge, deren Eigenschaften nicht mehr mit den Spezifikationen des Herstellers übereinstimmen insofern diese Umrüstungen ursächlich für den Schaden waren.
- Alle Fahrzeuge, die in Wettbewerben und Rallyes eingesetzt werden oder deren Ziel es ist, in Wettbewerben und Rallyes eingesetzt zu werden, ob professionell oder nicht. Wettbewerb oder Rallye bedeutet regelmäßige Bewegung des Fahrzeugs im Wettbewerb oder auf der Rennstrecke, bei der das Fahrzeug über den normalen Gebrauch hinaus verwendet wird.
- Alle Fahrzeuge, die für den kommerziellen Transport von Personen (Taxi, Krankenwagen) oder Gütern verwendet werden oder werden sollen, sowie Fahrschul- und Kurzzeitmietwagen
- Jegliche Fahrzeuge, die als Einsatzfahrzeuge (Polizei, Rettungswagen, etc.) verwendet werden oder werden sollen
- Jegliche Fahrzeuge der folgenden Marken: Alpina, Aston Martin, Bentley, Bugatti, Buick, Cadillac, Corvette, De Tomaso, Dodge, Ferrari, GMC, Lamborghini, Lincoln, Lotus, Maserati, Maybach, Mercury, Morgan, Panther, Rolls-Royce, TVR sowie solche, die in einer Kleinserie von weniger als 300 Fahrzeugen pro Jahr hergestellt werden.

Artikel 3 - Lieferdatum und Laufzeit der Reparaturzusage

Die Reparaturzusage beginnt mit dem Datum der Auslieferung des Fahrzeugs an den Kunden.

Das Lieferdatum und die Dauer der Reparaturzusage sind auf dem Zertifikat angegeben, das dem Kunden ausgehändigt wird.

Die Aushändigung des Zertifikats gilt als Nachweis der Reparaturzusage.

Artikel 4 - Technische Leistungen im Rahmen der Reparaturzusage

Vorbehaltlich der Bestimmungen des nachfolgenden Artikels 5 garantiert die Reparaturzusage Cazoo Platinum die eventuellen Reparaturleistungen an Teilen des Fahrzeugs, die aus einem Defekt resultieren.

Die Gesamtkosten einschließlich aller Steuern für eine durch diese Reparaturzusage garantierte Reparatur können den Marktwert des Fahrzeugs am Vortag des Defekts nicht überschreiten.

Es werden nur und ausschließlich die unter Artikel 4.1. genannten Teile und Komponenten garantiert, unter ausdrücklichem Ausschluss der unter Artikel 4.2. genannten Teile und Komponenten:

4.1. Garantierte Teile und Komponenten

Alle mechanischen und elektrischen Teile

Alle mechanischen und elektrischen Teile, unter ausdrücklichem Ausschluss der unter Artikel 4.2. genannten Teile und Komponenten, werden im Falle eines Defekts instandgesetzt oder ausgetauscht, zusammen mit:

Turbolader (nur wenn werksseitig eingebaut)

Defekte aufgrund von Verkokung an irgendeinem Teil des Turboladers sind NICHT durch die Reparaturzusage abgedeckt.

Infotainment- und Multimedia-Einheit (nur bei werksseitiger Ausstattung) bis zu einem Höchstbetrag von 500 EUR (inkl. MwSt.) pro Schadensfall.

Schlüsselfernbedienungen und Schlüsselkarten (bis zu einem Höchstbetrag von 100 EUR (inkl. MwSt.) pro Schadensfall).

Zahnriemen

Gehäuse

Motorblock, Getriebe, Verteilergetriebe, Differentiale und Achsen nur, wenn sie durch einen Defekt eines der durch die Reparaturzusage abgedeckten Teile oder Komponenten beschädigt wurden.

4.2. Ausgeschlossene Teile und Komponenten

Allgemein

- (i) Alle Verschleißteile und jeder durch Verschleiß verursachte Defekt sowie jeder Defekt eines Teils oder einer Komponente, die aufgrund ihres Alters oder ihrer Laufleistung das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben.
- (ii) Alle Karosseriegriffe und -scharniere, Innen- und Außenverkleidungen, Chrom- oder Dekorationsteile, Lackierungen, Glas (einschließlich Front- und Heckscheiben und -elementen, einschließlich Heizung), Wetterschutzleisten, Gummidichtungen, Bleche, Schiebedachführungen, Sitze (einschließlich aller internen elektrischen, mechanischen und elektronischen Komponenten), Teppiche, Sicherheitsgurte und Gurtstraffer, Wischerarme/-blätter/Waschdüsen, Räder und Reifen, Radausrichtung/Spurlauf-/Auswuchteinstellungen.
- (iii) Teile, die den Wartungsanforderungen des Herstellers oder periodischen Reparaturen unterliegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Zündkerzen/Glühkerzen, elektrische Leitungen und alle Filter.
- (iv) Jedes Teil oder Zubehör, das nicht in den Originalspezifikationen des Herstellers enthalten ist.
- (v) Bei Cabrio-Fahrzeugen ist das Dach/Verdeck zusammen mit Pumpen, Motormechanismen und jeglicher versenkbarer Platte/Mechanismus nicht durch die Reparaturzusage abgedeckt.

Arbeitsmaterialien

Es sei denn, diese Arbeitsmaterialien und Betriebsstoffe werden als direkte Folge des Defekts eines durch die Reparaturzusage abgedeckten Teils benötigt.

Bremsen

Bremsscheiben, Bremsklötze, Bremsbeläge/-schuhe.

Verunreinigter Kraftstoff

Das Reinigen von Kraftstoffleitungen, Filtern und Pumpen/Einspritzdüsen.

Elektrik

Glühlampen, LED, High-Intensity-Discharge (HID), Leuchten/Gläser, alle Batterien (einschließlich Batterien von Hybrid- und Elektrofahrzeugen), Sicherungen, Kabelbaum, Kabelklemmen und Wiederherstellung von gestörten elektrischen Verbindungen.

Verschiedenes

Befüllen von Klimaanlage, Flash-Programmierung/Upgrades des Motorsteuergeräts, Auspuffanlage, Hilfsantriebsriemen, Halterungen, Befestigungen, Stützen, Fixierungen und Befestigungsvorrichtungen, Kraftstofftank und Kraftstoffleitungen, Gummischläuche, Metall- oder Kunststoffrohre und Verschraubungen, Kernstecker und Airbags.

Artikel 5 - Nicht durch die Reparaturzusage abgedeckte Ereignisse

Bei allen Fahrzeugen sind die Kosten, die sich aus folgenden Ereignissen ergeben, nicht abgedeckt :

- Anpassungen, (Neu-)Einstellungen und Kontrollen des Fahrzeugs, einschließlich Untersuchungen und Tests, wenn kein Defekt festgestellt wird
- Wartung des Fahrzeugs gemäß den Richtlinien des Herstellers in der Betriebsanleitung
- Wartung des Fahrzeugs außerhalb der Empfehlungen der Richtlinien des Herstellers
- Austausch, Reparatur oder Anpassung von Teilen oder Komponenten infolge von Verschleiß
- Schäden, die durch Feuer, Blitzschlag, Explosion, Schneelast, Hagel, Orkan, Frost, Wassereintrich, Diebstahl oder versuchten Diebstahl, (Verkehrs-)Unfälle, Vandalismus, fehlenden, falschen oder inkorrekt verwendeten Kraftstoff verursacht werden, sowie generell alle Schäden, deren Ursache außerhalb des Fahrzeugs liegt
- Schäden, die aus fehlenden, unzureichenden, überschüssigen, fehlerhaften oder falsch verwendeten Schmiermitteln, Kühlflüssigkeiten oder anderen Flüssigkeiten resultieren
- Folgeschäden, die sich aus dem Einbau oder der Verwendung von nicht original eingebauten Geräten oder Zubehörteilen ergeben und ganz allgemein aus jeder Veränderung des Fahrzeugs, deren Eigenschaften nicht mehr den vom Hersteller festgelegten entsprechen würden
- Schäden, die aus einer mangelnden Wartung gemäß den Empfehlungen des Herstellers, wie im Wartungshandbuch angegeben, resultieren (mit einer Toleranz von 1.000 km oder 30 Kalendertagen, je nachdem, welche Grenze zuerst erreicht wird)
- Schäden, die aus einer Reparatur resultieren, die nicht in Übereinstimmung mit den technischen Vorschriften des Herstellers durchgeführt wurde

- Schäden, die auf einen Fehler, eine Nachlässigkeit oder eine anhaltende Nutzung durch den Kunden zurückzuführen sind (Schadensverschlechterung)
- Folgeschäden jeglicher Art, die auf einen Defekt von durch die Reparaturzusage abgedeckten oder nicht abgedeckten Komponenten oder Teilen des Fahrzeugs zurückzuführen sind
- Schäden an nicht abgedeckten Teilen, auch wenn diese aus einem Defekt eines abgedeckten Teils resultieren
- Schäden an abgedeckten Teilen, die durch den Defekt eines nicht abgedeckten Teils entstanden sind
- Reparaturen (Teile und Arbeit), die durch die normale Herstellergarantie oder eine (erweiterte) kommerzielle Garantie eines Dritten abgedeckt sind
- Jegliche Art von Haftung in jeder Hinsicht
- Schäden, die zu einer vom Hersteller organisierten Rückrufaktion führen
- Durch höhere Gewalt verursachte Schäden
- Jegliche Art von Folgeschäden wie z. B. (aber nicht beschränkt auf) Kosten für Abschleppdienste, Telefon, Hotel, Restaurant, Automiete, Reisetätigkeit und finanzielle Verluste

Artikel 6 - Bedingungen für die Anwendung und Ausführung der Reparaturzusage

6.1. Bedingungen für die Anwendung

Der Kunde kann die Leistungen im Zusammenhang mit der Cazoo Platinum-Reparaturzusage nur in Anspruch nehmen, wenn die folgenden Bedingungen ausnahmslos erfüllt sind :

- Das Fahrzeug muss in Übereinstimmung mit den technischen Anforderungen, die in der Bedienungsanleitung des Herstellers angegeben sind, verwendet werden.
- Die Wartung des Fahrzeugs muss in Übereinstimmung mit den Vorschriften des Herstellers durchgeführt werden und insbesondere der Flüssigkeits- und Schmiermittelstand muss vom Kunden dauerhaft eingehalten werden.
- Die im Wartungsplan des Fahrzeugs vorgeschriebenen periodischen Wartungen und Kontrollen müssen mit einer Toleranz von 30 Kalendertagen oder 1.000 km eingehalten werden, je nachdem, welche Grenze zuerst erreicht wird.
- Die entsprechenden Eingriffe am Fahrzeug müssen durch eine Unterschrift und einen Stempel im Wartungsheft des Fahrzeugs dokumentiert werden.
- Der Wartungsplan und die entsprechenden Rechnungen müssen bei jeder Anfrage vorgelegt werden.
- Das Fahrzeug darf nicht für Wettbewerbe und Rallyes verwendet werden, egal ob professionell oder nicht. Wettbewerb oder Rallye bedeutet regelmäßige Bewegung des Fahrzeugs im Wettbewerb oder auf der Rennstrecke, bei der das Fahrzeug über den normalen Gebrauch hinaus verwendet wird.
- Das Fahrzeug darf nicht für den kommerziellen Transport von Personen (Taxi, Krankenwagen) oder Gütern, zu Fahrschulzwecken oder als Kurzzeitmietwagen verwendet werden.
- Das Fahrzeug darf nicht als Einsatzfahrzeug (Polizei, Rettungswagen, etc.) verwendet werden.

Die Cazoo Trading Germany GmbH behält sich das Recht vor, das Fahrzeug von einem autorisierten Sachverständigen untersuchen zu lassen, der aufgrund der Fahrzeugalterung Abzüge an den Reparaturkosten vornehmen kann. In diesem Fall muss die Cazoo Trading Germany GmbH den Sachverständigen innerhalb von 48 Arbeitsstunden ab dem Datum der Meldung des Defekts benennen. Die Cazoo Trading Germany GmbH kann jedoch im Falle einer unrichtigen oder unvollständigen

Defektmeldung hinsichtlich des Ursprungs des Defekts jederzeit einen Sachverständigen benennen.

6.2. Ausführung der Reparaturzusage

Im Falle eines Defekts muss sich der Kunde spätestens am ersten Werktag nach Eintritt des Defekts mit der Cazoo Trading Germany GmbH über die in diesem Dokument angegebene Telefonnummer in Verbindung setzen. **Der Kunde muss die von der Cazoo Trading Germany GmbH beauftragte Werkstatt über das Bestehen der Reparaturzusage informieren und sie bitten, sich mit der Cazoo Trading Germany GmbH in Verbindung zu setzen, um die Bedingungen für die Übernahme der mit dem Defekt verbundenen Kosten zu vereinbaren, und zwar vor einem eventuellen Eingriff am Fahrzeug.**

Bei einem Defekt, der in den Geltungsbereich der Reparaturzusage fällt, kann die Cazoo Trading Germany GmbH entscheiden, das defekte, durch die Zusage abgedeckte Teil reparieren zu lassen, anstatt es auszutauschen. **In diesem Fall gilt für die Reparatur des Teils die übliche Garantie der Werkstatt.**

Wird das defekte Teil ersetzt, kann die Reparaturwerkstatt das Teil durch ein gebrauchtes Teil ersetzen, das hinsichtlich seiner Leistungen einem neuen Teil gleichwertig ist.

Eingriffe, die außerhalb Deutschlands in einem der in Artikel 7 aufgeführten Länder durchgeführt werden, müssen vom Kunden bezahlt werden und werden anschließend von der Cazoo Trading Germany GmbH gegen Vorlage der Originalrechnung zurückerstattet, **unter der Voraussetzung, dass der Defekt sowie die reparierten oder ausgetauschten Teile durch die Reparaturzusage abgedeckt sind.**

DIE KOSTEN FÜR REPARATUREN, DIE OHNE VORHERIGE ZUSTIMMUNG DER CAZOO TRADING GERMANY GMBH DURCHGEFÜHRT WURDEN, WERDEN VON DER CAZOO TRADING GERMANY GMBH NICHT ÜBERNOMMEN.

Artikel 7 - Territorialität

Die technischen Leistungen dieser Reparaturzusage gelten für in Deutschland sowie den folgenden Ländern aufgetretene Defekte: Andorra, Österreich, Belgien, Zypern, Kroatien, Dänemark, Spanien, Estland, Finnland, Griechenland, Irland, Italien, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Frankreich (Überseegebiete ausgenommen), Monaco, Norwegen, Niederlande, Polen, Portugal, Tschechische Republik, Vereinigtes Königreich, Serbien, Slowakei, Slowenien, Schweden und Schweiz. Es wird dabei vorausgesetzt, dass sich das Fahrzeug nicht länger als zwei (2) Monate hintereinander im Ausland aufgehalten hat und dass der Eingriff außerhalb von Deutschland von einer offiziellen Werkstatt der Marke des Fahrzeugs durchgeführt wird.

Artikel 8 - Kosten der Reparaturzusage

Die Reparaturzusage wird dem Kunden von der Cazoo Trading Germany GmbH kostenlos bereitgestellt.

Daher hat der Kunde im Falle einer vorzeitigen Beendigung der Reparaturzusage, aus welchem Grund auch immer, keinen Anspruch auf eine Entschädigung durch die Cazoo Trading Germany GmbH.

Artikel 9 - Weiterverkauf des Fahrzeugs während der Gültigkeitsdauer der Reparaturzusage

Im Falle eines Weiterverkaufs des Fahrzeugs an eine Privatperson und/oder einen Laien aus der Automobilbranche kann der nachfolgende Besitzer des Fahrzeugs während der gesamten Gültigkeitsdauer von den Leistungen der Reparaturzusage Cazoo Platinum profitieren.

Im Falle des Weiterverkaufs des Fahrzeugs an professionelle Angehörige der Automobilbranche endet die Reparaturverpflichtung mit sofortiger Wirkung zum Zeitpunkt des Verkaufs des Fahrzeugs.

Als professionelle Angehörige der Automobilbranche gelten natürliche oder juristische Personen, deren satzungsgemäße oder tatsächliche Tätigkeit im Einzel- oder Großhandel, der Reparatur, Wartung und/oder Vermietung von Neu- oder Gebrauchtfahrzeugen besteht.

Jede Weiterveräußerung des Fahrzeugs muss der Cazoo Trading Germany GmbH unverzüglich mitgeteilt werden.

Artikel 10 - Gesetzliche und vertragliche Gewährleistung

Diese Reparaturzusage ersetzt bei versteckten Mängeln weder die gesetzliche Gewährleistung noch die vertragliche Gewährleistung des Herstellers. Anspruch auf die gesetzliche Gewährleistung ist kostenfrei für den Kunden.

Artikel 11 - Datenverarbeitung

Die Cazoo Trading Germany GmbH, Weißenstephaner Straße 12, 81673 München, Deutschland, datenschutz@cazoo.de ist der Datenverantwortliche für die von Ihnen zur Verfügung gestellten persönlichen Daten und verpflichtet sich zum Schutz der Privatsphäre und der Sicherheit Ihrer persönlichen Informationen.

Dazu gehören Ihre Kundendaten, die Angaben zu Ihrem Fahrzeug und alle Daten im Zusammenhang mit Reparaturen, wie in diesem Zertifikat beschrieben.

Die Cazoo Trading Germany GmbH wird Ihre persönlichen Daten für die Verwaltung Ihrer Reparaturzusage und zur Betrugsbekämpfung verarbeiten. Diese Datenverarbeitung ist notwendig, um den Vertrag mit Ihnen zu erfüllen, unseren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen und unsere berechtigten Interessen, wie z. B. Betrugsprävention, zu wahren. Die Cazoo Trading Germany GmbH kann Ihre Daten vertraulich an Lieferanten von Produkten oder Dienstleistungen (einschließlich Reparaturen) weitergeben, die von Ihnen oder von der Cazoo Trading Germany GmbH mit der Erfüllung der Reparaturzusage beauftragt wurden, sowie an die Versicherer der Cazoo Trading Germany GmbH.

Ihre personenbezogenen Daten werden zur Verwaltung Ihrer Reparaturzusage in Länder außerhalb der EU übertragen. Eine Übermittlung Ihrer Daten in Drittländer erfolgt nur auf der Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses, auf der Basis angemessener Garantien wie den Standardvertragsklauseln oder in Ausnahmefällen. Für weitere Informationen können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

Ihre persönlichen Daten werden zu jeder Zeit sicher aufbewahrt und mit der größtmöglichen Sorgfalt in Übereinstimmung mit allen Grundsätzen des EU-Datenschutzrechts behandelt.

Ihre persönlichen Daten werden nur so lange wie nötig aufbewahrt. Sobald sie für die rechtmäßigen Zwecke, für die sie erhoben wurden, nicht mehr benötigt werden, werden sie gelöscht. In der Regel bewahren wir Ihre Daten für drei Jahre nach Beendigung dieses Vertrages auf.

Sie haben eine Reihe von Rechten in Bezug auf Ihre Daten, darunter das Recht auf Zugang, Berichtigung, die Übersendung Ihrer Daten in einem übertragbaren Format, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten.

Um eine Kopie Ihrer bei der Cazoo Trading Germany GmbH gespeicherten, personenbezogenen Daten zu erhalten, um weitere Informationen über die Rechte an Ihren Daten zu erhalten oder um eines Ihrer Datenrechte auszuüben, wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten der Cazoo Trading Germany GmbH oder besuchen Sie deren Website.

Der Datenschutzbeauftragte der Cazoo Trading Germany GmbH ist unter der E-Mail-Adresse datenschutz@cazoo.de zu erreichen.

Sie haben das Recht, jederzeit eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen.



No. AA73/2021-CG/DE
AGB Pannenhilfe

Version gültig ab 01.09.2021

ZWECK

Zweck dieser AGB ist es, die Modalitäten und Bedingungen festzulegen, die der Dienstleister für die Pannenhilfe-Garantien anwendet, die allen Käufern eines von der Firma Cazoo Trading Germany GmbH (im Folgenden „CAZOO“ genannt) vermarkteten Gebrauchtwagens im Rahmen der kommerziellen Garantie, auf die die Käufer aufgrund des Kaufvertrags Anspruch haben, kostenfrei gewährt werden.

PANNENDIENST-ANBIETER

Pannenhilfe-Garantien werden ausgestellt durch:

ACTA ASSURANCE SA

Parc des Tuileries
CS 80117
69578 Limonest Cedex
FRANKREICH

Aktiengesellschaft (Société anonyme) mit einem Grundkapital von 2.387.580 EUR
Eingetragen im Lyon RCS (Trade and Companies Register) unter Nr. 493 466 254

Das Unternehmen unterliegt dem französischen Versicherungsgesetzbuch (Code de l'assurance), der Aufsichtsbehörde (Autorité de la Surveillance et de la Résolution) mit offiziellem Sitz 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 und ist in Deutschland ordnungsgemäß zur Geschäftstätigkeit zugelassen.

Pannenhilfe wird geleistet durch:

ADAC Service GmbH

Hansastraße 19
D-80686 München

Handelsregisternummer: HRB 109911

VERSICHERER

Cazoo Trading Germany GmbH

Weihenstephaner Straße 12
81673 München
Handelsregisternummer: HRB 265546

im Folgenden „CAZOO“ genannt

TELEFONNUMMERN, DIE IM FALLE EINES SCHADENSFALLS ZU KONTAKTIEREN SIND

Die in diesem Dokument definierten Garantien werden auf ausdrücklichen Antrag eines Leistungsberechtigten angewandt, der direkt an den Pannendienst-Anbieter unter der folgenden Telefonnummer zu richten ist:

+49 89 76 76 17 18

Die Anrufkosten gehen zu Lasten des Anrufers zu den vom jeweiligen Betreiber angewandten Tarifen.

DEFINITIONEN

Wohnanschrift

Hauptwohnsitz und gewöhnlicher Wohnort des Leistungsberechtigten, angegebene Wohnanschrift in der Einkommensteuererklärung; muss in Deutschland liegen.

Ausfall des Fahrzeugs

Die Zeit, die ein Werkstattbetreiber benötigt, um ein Fahrzeug nach einem unter die Garantie fallenden Schadensfall zu reparieren. Der Ausfall beginnt mit der Abgabe des versicherten Fahrzeugs in der Reparaturwerkstatt und endet mit dem Abschluss der Arbeiten. Die Dauer des Ausfalls wird vom Reparaturdienst angegeben, sobald das Fahrzeug übergeben wurde.

Autopanne

Jede unvorhersehbare Störung mechanischer, elektrischer, elektronischer oder hydraulischer Art – mit Ausnahme einer mangelnden Ladung der Antriebsbatterie bei einem Elektrofahrzeug –, die das versicherte Fahrzeug daran hindert, seine beabsichtigte Fahrt oder die laufende Fahrt unter normalen Betriebsbedingungen fortzusetzen. Unter diese Definition fallen auch Mängel, die eine Nutzung des Fahrzeugs unter normalen Sicherheitsbedingungen unmöglich machen oder die die Ursache der Panne verschlimmern können (z. B. Aufleuchten der Ölwarnleuchte).

Versichertes Fahrzeug

Jedes von CAZOO gekaufte und in Deutschland zugelassene vierrädrige Kraftfahrzeug mit einem Gesamtgewicht von bis zu 3,5 Tonnen, das Gegenstand einer von CAZOO angebotenen Handelsgarantie ist.

Folgendes wird nicht abgedeckt:

- **Wohnwagen, Anhänger, die nicht an das versicherte Fahrzeug angehängt sind, Anhänger, die nicht der Norm entsprechen, und alle Anhänger, die nicht für den Transport von Gepäck bestimmt sind, sowie Bootsanhänger und Fahrzeugaufleger.**
- **Fahrzeuge, die mit dem Ziel genutzt werden, allein durch ihre Verwendung im Rahmen der beruflichen Tätigkeit des Leistungsberechtigten einen wirtschaftlichen Gewinn zu erzielen (z. B. Beförderung von Waren oder Personen gegen Entgelt, Fahrlehrer usw.)**
- **Fahrzeuge mit mehr als 9 Sitzen.**

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR EINSÄTZE

Bei allen Anrufern, die angeben, dass sie gemäß der Vereinbarung Leistungsberechtigte sind und dass ihr Fahrzeug einen in diesem Dokument beschriebenen Schadensfall erlitten hat, vergewissert sich der Pannendienst-Anbieter, dass sie tatsächlich Leistungsberechtigte im Sinne dieses Dokuments sind, indem er die folgenden Angaben anfordert:

- Nachname und Vorname
- FIN oder Kfz-Kennzeichen
- Ort und Art des Schadensfalls.

Sobald der Schadensfall eintritt, muss der Leistungsberechtigte den Pannendienst-Anbieter anrufen, der sich dann um die Umsetzung der Pannenhilfe-Garantien kümmert.

Der Leistungsberechtigte kann unter keinen Umständen eine Entschädigung für Kosten erhalten, die ihm entstanden sind, bevor er den Pannendienst kontaktiert hat. Ebenso werden dem Leistungsberechtigten die in diesem Dokument beschriebenen Leistungen unter der einzigen Bedingung gewährt, dass er vor seinem Anruf beim Pannendienst nicht Hilfe bei einem anderen Anbieter gesucht hat.

Der Pannendienst-Anbieter handelt innerhalb des durch nationale und internationale Gesetze und Vorschriften festgelegten Rahmens.

INANSPRUCHNAHME DER HERSTELLERGARANTIE:

Gilt für das Fahrzeug eine Herstellergarantie, so bemüht sich der Pannendienst-Anbieter vorrangig darum, den Kontakt zwischen dem Leistungsberechtigten und dem Pannendienst des Fahrzeugherstellers herzustellen. Der Leistungsberechtigte ist dann an die Bedingungen für die Inanspruchnahme der Hilfe des Herstellers gebunden, die von diesem festgelegt wurden.

VERSICHERUNGSSCHUTZ

Inkrafttreten - Dauer

Die Gültigkeit der Pannenhilfe-Garantien ist an die Gültigkeit der mit dem Fahrzeug verbundenen Handelsgarantievereinbarung gebunden. Die vorliegende Pannenhilfe-Vereinbarung tritt daher außer Kraft, sobald die Garantievereinbarung endet oder gekündigt wird.

Geografische Abdeckung

Die nachstehend definierten Pannenhilfe-Leistungen werden dem Leistungsberechtigten ohne Kilometerbegrenzung für alle Fahrten mit dem versicherten Fahrzeug in Deutschland gewährt.

Leistungsberechtigte

Als Leistungsberechtigter gilt jeder Fahrer oder jede Person, die unentgeltlich befördert wird, mit Ausnahme von Anhaltern, und die gemäß den in den vorliegenden AGB festgelegten Bedingungen Anspruch auf Pannenhilfe hat.

In jedem Fall muss die Anzahl der in dem Fahrzeug beförderten Personen der in der Zulassungsbescheinigung des versicherten Fahrzeugs angegebenen Höchstzahl entsprechen. Alle Leistungsberechtigten müssen die Wohnsitzvoraussetzungen erfüllen, d. h., sie müssen ihren Hauptwohnsitz und gewöhnlichen Wohnort in Deutschland haben.

Operative Ereignisse

Die Pannenhilfe-Garantien für das versicherte Fahrzeug gelten in den folgenden Fällen:

- **Autopanne**

GÜLTIGKEIT DER GARANTIE:

Um die oben beschriebenen Leistungen in Anspruch zu nehmen, müssen Sie zunächst die Hotline des Pannendienst-Anbieters anrufen, dessen Nummer auf Seite 2 angegeben ist.

Alle Kosten, die ohne vorherige Genehmigung des Pannendienst-Anbieters anfallen, können nicht gedeckt werden, mit Ausnahme der Kosten für die Pannenhilfe vor Ort

und das Abschleppen auf Straßen, die besonderen Einsatzbedingungen unterliegen, wie nachstehend aufgeführt.

PANNENHILFE-GARANTIE FÜR FAHRZEUGE

Pannenhilfe vor Ort/Abschleppen

Der Pannendienst-Anbieter organisiert und übernimmt die Reparatur oder das Abschleppen des versicherten Fahrzeugs **zu der von CAZOO zugelassenen oder vom Leistungsberechtigten ausgewählten Werkstatt in einem Umkreis von 16 Kilometern um den Unfallort**, und zwar zu den tatsächlich entstandenen Kosten. Andernfalls organisiert der Pannendienst-Anbieter das Abschleppen des Fahrzeugs zur nächstgelegenen Reparaturwerkstatt.

Weigert sich der Dienstleister aufgrund der für Pannenhilfe geltenden Rechtsvorschriften, den Schadensfall zu bearbeiten, erstattet der Pannendienst-Anbieter dem Leistungsberechtigten die Kosten für die Pannenhilfe oder das Abschleppen gegen Vorlage der bezahlten Originalrechnung, der ein Antrag auf Erstattung beigelegt ist.

INFORMATIONEN ÜBER DIE GEFAHREN BEIM FÜHREN EINES NICHT REPARIERTEN FAHRZEUGS:

Der Leistungsberechtigte wird darauf hingewiesen, dass die Benutzung des nicht reparierten Fahrzeugs gefährlich ist und dass der Pannendienst-Anbieter unter keinen Umständen für Schäden haftet, die der die Hilfe in Anspruch nehmenden Person und/oder Dritten durch die Benutzung des Fahrzeugs in solchen Fällen entstehen.

Taxikosten

Wird das Fahrzeug abgeschleppt und ereignet sich der Schadensfall in einem Umkreis von weniger als 50 Kilometern von der Wohnanschrift, übernimmt der Pannendienst-Anbieter die Kosten für eine Taxifahrt für bis zu 8 Passagiere an ein Ziel der Wahl der die Pannenhilfe in Anspruch nehmenden Person, das sich höchstens 16 Kilometer vom Ort des Schadensfalls entfernt befindet.

Diese Garantie gilt nicht für die Fahrten vom/zum Mietwagenanbieter, der ein Ersatzfahrzeug zur Verfügung stellt, und auch nicht für die Fahrt zum Reparaturbetrieb, um das reparierte Fahrzeug abzuholen.

Diese Garantie ist nicht gleichzusetzen mit den Garantien „Weiterfahrt“ und „Ersatzfahrzeug“.

Warten auf Reparaturen / Weiterfahrt

Beträgt die Dauer des Ausfalls des Fahrzeugs mehr als 24 Stunden oder die Reparaturdauer mehr als 8 Stunden und liegt der Unfallort mehr als 50 Kilometer von der Wohnanschrift entfernt, organisiert der Pannendienst-Anbieter die Unterbringung des Fahrers und von maximal 4 Personen vor Ort und übernimmt die Kosten, wobei nur der Preis für Zimmer und Frühstück inbegriffen ist, bis zu einem Höchstsatz von 350 EUR inkl. MwSt.

Wenn sie die Fahrt zu ihrem ursprünglichen Zielort fortsetzen und keine Unterkunft in Anspruch nehmen möchten, erstattet der Pannendienst-Anbieter die damit verbundenen Kosten für öffentlichen Nahverkehr bis zu einem Höchstbetrag von EUR 350 inkl. MwSt.

Diese Garantie ist nicht gleichzusetzen mit der Garantie „Ersatzfahrzeug“.

Ersatzfahrzeug

Überschreitet die Dauer des Ausfalls des Fahrzeugs 24 Stunden oder die Reparaturdauer 8 Stunden, organisiert der Pannendienst-Anbieter ein Ersatzfahrzeug, das während des Ausfalls des Fahrzeugs **genutzt werden kann, und übernimmt die Kosten bis max. 7 Kalendertagen und einem Tagessatz von max. 58 € inkl. MwSt.**

Konditionen für die Bereitstellung des Fahrzeugs:

- Die Ersatzfahrzeugkategorie entspricht der des versicherten Fahrzeugs und ist nicht höher als C. Das Ersatzfahrzeug wird vom Pannendienst-Anbieter je nach Verfügbarkeit vor Ort bereitgestellt.
- Die Mietwagengebühren werden vom Pannendienst-Anbieter übernommen, einschließlich unbegrenzter Kilometerzahl und Pflichtversicherung.
- Das zur Verfügung gestellte Fahrzeug muss an die Filiale zurückgegeben werden, bei der es bereitgestellt wurde.
- Diese Leistung wird unter dem Vorbehalt gewährt, dass der Leistungsberechtigte alle von den Mietwagenanbietern auferlegten Bedingungen erfüllt, einschließlich des Besitzes eines gültigen Führerscheins.

Die Benzinkosten, die Kosten für zusätzliche Miettage oder andere Optionen, die nicht durch diese AGB abgedeckt sind, gehen ausschließlich zu Lasten des Leistungsberechtigten.

Diese Garantie ist nicht gleichzusetzen mit den Garantien „Warten auf Reparaturen/Unterbringung“.

SCHÄDEN AM FAHRZEUG:

Beschädigungen, Vandalismus oder Diebstahl von persönlichen Gegenständen oder Zubehör, die während des Ausfalls und/oder des Transports des versicherten Fahrzeugs auftreten, begründen keinen Schadensanspruch gegenüber dem Pannendienst-Anbieter.

Im Schadensfall muss der Schaden zwischen der für die Übernahme des versicherten Fahrzeugs zuständigen Werkstatt und dem Transporteur zum Zeitpunkt der Übergabe festgehalten werden. Der Leistungsberechtigte ist verpflichtet, dem Pannendienst-Anbieter innerhalb von fünf (5) Tagen nach Übergabe des versicherten Fahrzeugs einen eventuellen Schaden per Einschreiben zu melden.

AUSNAHMEN VOM VERSICHERUNGSSCHUTZ

Nicht abgedeckte Schadensfälle

Die folgenden Fälle sind von der Versicherungsleistung ausgeschlossen und berechtigen weder zu einem Einsatz des Pannendienstes noch zu einer Entschädigung, gleich welcher Art, für sämtliche Konsequenzen, die sich aus den nachstehenden Situationen ergeben:

- Schäden, die auf ein operatives Ereignis zurückzuführen sind, das nicht ausdrücklich von dem vorliegenden Dokument abgedeckt wird (z. B. Unfall, Diebstahl oder versuchter Diebstahl, Vandalismus, Brand, Reifenpanne, Vorfälle im Zusammenhang mit Kraftstoff, Vorfälle im Zusammenhang mit Autoschlüsseln, Naturkatastrophen)
- Schäden, die in Ländern entstehen, die nicht in der Klausel „Geografische Abdeckung“ aufgelistet werden

oder die außerhalb der in dieser Vereinbarung festgelegten Versicherungszeiträume liegen

- Das Fahrzeug ist in fahrbereitem Zustand in der Werkstatt angekommen
- Schäden in Verbindung mit unbefahrten Straßen, d. h. Straßen, die nicht zum öffentlichen Straßennetz gehören (z. B. unbefestigte Straßen)
- Wiederkehrende Pannen der gleichen Art, die auf ein Versäumnis, das versicherte Fahrzeug nach einem ersten Einsatz des Pannendienst-Anbieters innerhalb eines Monats zu reparieren, zurückzuführen sind
- Maßnahmen im Zusammenhang mit der Wartung, Inspektion, Revision, dem Einbau von Zubehör oder Freizeitgeräten, dem Austausch von Verschleißteilen und des Ausfalls infolge von Einsätzen, die im Rahmen der Fahrzeugwartung oder einer vom Automobilhersteller initiierten Rückrufaktion vorgesehen sind
- Schäden, die eine Bergung oder den Einsatz von schweren Maschinen (z. B. Windensystem) erfordern
- Probleme und Ausfall der Klimaanlage oder Karoserieschäden, die nicht zum Ausfall des versicherten Fahrzeugs führen
- Lackierarbeiten oder Karosseriearbeiten
- Ausfall aufgrund qualitativ minderwertiger Kraftstoffe (insbesondere aufgrund von Kraftstoffvereisung), Schmiermittel oder anderer für den Betrieb des Fahrzeugs erforderlicher Flüssigkeiten
- Beschädigung von Waren oder Verlust der Ladung
- Schäden, die auf Alkoholmissbrauch (festgestellter Blutalkoholspiegel über dem in den geltenden Vorschriften festgelegten Wert) oder auf den Gebrauch oder die Einnahme von nicht ärztlich verordneten Medikamenten, Drogen oder Betäubungsmitteln zurückzuführen sind
- Schäden, die auf grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten des Leistungsberechtigten zurückzuführen sind
- Etwaige Folgen eines Selbstmordversuchs
- Schäden am Fahrzeug, die durch Sprengstoffe verursacht werden, die sich im Besitz des Leistungsberechtigten befinden
- Schäden, die auf die Teilnahme an Sportveranstaltungen, Wettbewerben, Ausdauer- oder Geschwindigkeitsprüfungen sowie an vorbereitenden Tests für derartige Veranstaltungen mit dem versicherten Fahrzeug zurückzuführen sind, unabhängig davon, ob es sich dabei um eine professionelle oder eine Amateurveranstaltung handelt (z. B. Rallyesport)
- Schäden, die auf die vorsätzliche Nichteinhaltung der Vorschriften des besuchten Landes oder Ausübung von Tätigkeiten zurückzuführen sind, die von den örtlichen Behörden nicht genehmigt wurden
- Folgen einer freiwilligen Teilnahme an körperlichen Auseinandersetzungen, außer in Fällen von Selbstverteidigung, Bürgerkrieg oder Krieg im Ausland, Aufruhr, Streiks, terroristischen Handlungen, Piraterie oder Sabotage oder der Gefährdung durch Volksaufstände während der Nutzung des versicherten Fahrzeugs

- Folgen von Ereignissen, die als höhere Gewalt eingestuft werden.

Nicht abgedeckte Kosten

Die folgenden Kosten werden nicht übernommen oder erstattet:

- **Sämtliche Kosten, die ohne vorherige Zustimmung des Pannendienst-Anbieters entstanden sind und nicht ausdrücklich in den Vertragsbedingungen festgelegt sind**
- Taxikosten für die Fahrt des Leistungsberechtigten zur nächstgelegenen Autovermietung, zum Hotel, zum Bahnhof oder zum Flughafen sowie zu der Werkstatt, bei der das versicherte Fahrzeug abgeholt werden muss
- Kosten für die Reparatur des Fahrzeugs und für Ersatzteile
- Kosten für gestohlenen Gepäck, Ausstattung und sonstige persönlichen Gegenstände, die sich im Fahrzeug befanden, sowie für jegliches Fahrzeugzubehör, das nicht im Herstellerkatalog aufgeführt ist (insbesondere Autoradio, GPS und Freisprecheinrichtung)
- Kosten für Mautgebühren, Parken, Kraftstoff und Fährüberfahrten
- Nicht erstattungsfähige Selbstbeteiligung an der Mietgebühr für ein Ersatzfahrzeug
- Kosten für Gepäck, das bei Flügen das zulässige Gewicht überschreitet, und Kosten für die Zustellung von Gepäck, wenn es nicht mit dem Leistungsberechtigten transportiert werden kann
- Kosten resultierend aus der Beschädigung oder dem Diebstahl von Eigentum und persönlichen Gegenständen, die während eines Ausfalls oder des Transports des Fahrzeugs im und/oder am Fahrzeug zurückgelassen wurden
- Zoll- und Sicherheitsgebühren und -abgaben, ausgenommen solche, die zuvor mit dem Pannendienst-Anbieter vereinbart wurden
- Kosten für Verpflegung
- Telefongebühren
- Kosten, die nicht mit Originalbelegen belegt sind
- Kosten, die dem Leistungsberechtigten für die Ausstellung der amtlichen Dokumente entstehen
- Alle Maßnahmen, die auf staatlicher oder zwischenstaatlicher Ebene von einer Behörde oder einer staatlichen/nichtstaatlichen Stelle initiiert und/oder veranlasst werden

Der Pannendienst-Anbieter setzt alle erforderlichen Mittel ein, um sämtliche im Vertrag vorgesehenen Garantien zu erfüllen. Es werden nur solche Leistungen übernommen, die vom Pannendienst-Anbieter oder in Absprache mit diesem organisiert wurden.

HAFTUNG

Der Pannendienst-Anbieter kann nicht für Schäden im Zusammenhang mit der beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit haftbar gemacht werden, die dem

Leistungsberechtigten infolge eines Schadensfalls entstehen, der den Einsatz des Pannendienstes erfordert.

Der Pannendienst-Anbieter ersetzt nicht die lokalen oder nationalen Rettungs- oder Suchorganisationen und übernimmt keine Kosten, die durch deren Einsätze entstehen, es sei denn, eine Vertragsklausel sieht etwas anderes vor.

Die vom Dienstleister eingegangene Verpflichtung ist eine Zusage der Mittel und nicht der Ergebnisse.

Der Pannendienst-Anbieter kann nicht haftbar gemacht werden für die Nichtanwendung oder Verzögerungen bei der Anwendung der Garantien, die auf einen - erklärten oder nicht erklärten - Bürgerkrieg oder einen Krieg im Ausland, eine allgemeine Mobilmachung, behördliche Einberufung von Personal und/oder Beschlagnahme von Material, Sabotageakte oder Terrorismus, soziale Konflikte wie Streiks, Unruhen, Volksbewegungen, Beschränkungen des freien Waren- und Personenverkehrs, Naturkatastrophen, die Auswirkungen von Radioaktivität, Epidemien, Infektionen oder chemische Risiken sowie alle Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind.

SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

Der Pannendienst-Anbieter kann personenbezogene Daten sammeln, die durch die geltenden Vorschriften geschützt sind, wie z. B.:

- Personalien und Kontaktinformationen
- Standort- und Reisezielangaben
- Fahrzeugidentifikationsinformationen
- Standortangaben (Postanschrift oder geografischer Standort)
- Informationen über die Insassen des Fahrzeugs, die das Recht haben, Pannenhilfe in Anspruch zu nehmen.

Telefongespräche können möglicherweise aufgezeichnet werden, um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern.

Die Daten werden zu folgenden Zwecken bearbeitet:

- Erbringung der in der Pannenhilfe-Vereinbarung mit dem Leistungsberechtigten festgelegten Pannenhilfe
- Entgegennahme von Telefonanrufen
- Speicherung der von den jeweiligen Einsatzteams erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten
- Bereitstellung einer Web-App zur Nachverfolgung von Fällen, bei denen Pannenhilfe geleistet wurde, in Echtzeit
- Erfassung und Nachbetreuung von Fällen, in denen Pannenhilfe geleistet wurde
- Bearbeitung von Forderungen im Zusammenhang mit Fällen, in denen Pannenhilfe geleistet wurde
- Erstellen von Berichten und Statistiken
- Austausch von Abrechnungsinformationen
- Durchführung von Umfragen zur Zufriedenheit mit der Qualität der erbrachten Dienstleistungen, sofern möglich

Die Erfassung der Daten ermöglicht außerdem Folgendes:

- Schutz der grundlegenden Interessen des Leistungsberechtigten, sofern erforderlich
- Einhaltung aller rechtlichen und regulatorischen Vorschriften.

Der Pannendienst-Anbieter übermittelt bestimmte personenbezogene Daten (Familienstand, Fahrzeugdaten,

Einsatzort) an Dienstleister, um die im Rahmen der Pannendienst-Vereinbarung festgelegten Leistungen zu erbringen, insbesondere an Werkstätten, Mobilitätsanbieter (Taxidienste, Anbieter von Ersatzfahrzeugen, Buchung von Zug- oder Flugtickets) und Hotelbetreiber.

Gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften zum Datenschutz, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung 2016/679, haben alle von der Datenverarbeitung betroffenen Personen ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Widerspruch, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung oder Weitergabe der sie betreffenden personenbezogenen Daten, die in den vom Pannendienst verwendeten Unterlagen aufgeführt sein könnten.

Diese Rechte können gegenüber dem Pannendienst-Anbieter in Anspruch genommen werden, indem ein schriftlicher Antrag per Post an die auf Seite 2 dieses Dokuments angegebene Adresse geschickt wird.

Der Datenschutzbeauftragte des Pannendienst-Anbieters antwortet innerhalb eines (1) Monats.

Sind die Betroffenen mit der Antwort des Pannendienst-Anbieters nicht einverstanden, so können sie bei der folgenden Verwaltungsbehörde Beschwerde einlegen:

Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die
Informationsfreiheit
Gaurheindorfer Str. 153
53117 Bonn
<https://www.bfdi.bund.de>

BESCHWERDEN

Treten bei der Anwendung des Abkommens etwaige Probleme auf, sollte sich der Leistungsberechtigte an den Kundendienst des Pannendienst-Anbieters wenden.

Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Dokument, die nicht durch eine gütliche Einigung zwischen den Parteien oder durch Vermittlung eines Mediators beigelegt werden konnten, werden vor dem zuständigen Gericht verhandelt.

ANWENDBARES RECHT

Diese Vereinbarung unterliegt dem deutschen Recht. Die verwendete Sprache ist Deutsch.