

Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE

Das Automobil gibt uns die Freiheit, einfach loszufahren - wohin wir wollen, wann immer wir wollen. Trotz modernster Technik und höchster Qualitätsstandards ist niemand vor unvorhersehbaren Pannen oder gar einem Unfall sicher.

Als Besitzer eines Opel Neuwagens müssen Sie sich über mögliche Pannen keineswegs den Kopf zerbrechen. Im Pannenfall sorgt der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE für Ihre Mobilität. Auch nach einem Unfall ist der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Ihr Ansprechpartner für das fachgerechte Abschleppen Ihres Opels. Sie rufen einfach die Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Hotline an, um alles Weitere kümmern sich unsere kompetenten und zuvorkommenden Mitarbeiter.

Während der ersten 12 Monate innerhalb der Herstellergarantie Ihres Opel Neuwagens sorgen wir rund um die Uhr für Ihre Beweglichkeit - in mehr als 40 europäischen Ländern. Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Leistungen ist die ordnungsgemäße Durchführung der vorgeschriebenen Servicearbeiten bei einem Opel Service Partner.

Wichtig

Im Pannenfall bzw. nach einem Unfall muss immer die Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Hotline angerufen werden, bevor Leistungen verabredet werden.

Für Leistungen, die nicht durch den Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE arrangiert bzw. mit diesem vorab abgestimmt werden, erfolgt keine spätere Kostenübernahme.

Hotline Nummern:

Opel Mobilservice Deutschland	OPEL SERVICE MOBILE Österreich	OPEL SERVICE MOBILE Schweiz
innerhalb Deutschlands 0 800 - 67 35 277*	innerhalb Österreichs 0 800 - 20 83 80*	innerhalb der Schweiz 0 800 - 55 01 42*
außerhalb Deutschlands 00 49 - 89 76 76 49 63	außerhalb Österreichs 00 43 - 1 25093 6033	außerhalb der Schweiz 00 41 - 31 850 53 30

* gebührenfrei

Die Leistungen des Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE im Überblick:

		Technischer Defekt/ Panne	Verkehrsunfall
	Berechtigt	Alle Modelle	
Leistungen	Soforthilfe vor Ort	Ja	Ja
	Abschleppen	Ja	Ja
	Leihwagen	Ja ¹⁾	–
	Hotelunterkunft	Ja ¹⁾	–
	Weiter- / Heimreise (Bahn bzw. Flugzeug)	Ja ¹⁾	–
	Fahrzeugabholung	Ja	–
	Ersatzteilversand im Ausland	Ja	–
	Bankvereinbarung im Ausland	Ja	–

¹⁾ Die Leistungen sind alternativ (d.h. entweder...oder...)

Umfang

Geltungsbereich

Länder und Notrufnummern sind am Heftende aufgeführt.

Geltungsdauer

Neuwagen: während der ersten 12 Monate der Herstellergarantie.

Verlängerung: nach Ablauf der Geltungsdauer von 12 Monaten erhalten Sie im Rahmen jeder fälligen Inspektion bei **Ihrem** Opel Service Partner¹⁾ eine Verlängerung für max. 1 Jahr bzw. bis zur nächsten gemäß Service- und Garantieheft fälligen Inspektion, je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt.

Voraussetzung

ist die ordnungsgemäße Durchführung der vorgeschriebenen Servicearbeiten bei einem Opel Service Partner.

¹⁾ in Deutschland und Österreich gemäß den Bedingungen der teilnehmenden Opel Service Partner

Leistungserbringer des Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE

Deutschland	Österreich	Schweiz
ADAC Service GmbH, Leonhard Moll Bogen 1-3, D-81373 München	ASSIST Notfallservice GmbH&CoKG Schubertring 1-3 A-1010 Wien	Touring Club Suisse Chemin de Blandonnet 4 CH-1214 Vernier

Sämtliche Leistungen werden von den jeweiligen Leistungserbringern oder von durch die jeweiligen Leistungserbringer beauftragte Dritte erbracht. Versicherer der Leistungen in Deutschland bei Verlängerung:

ARISA Assurances S.A.

6, rue Eugene Ruppert
L-2453 Luxembourg.

Dienstbereitschaft

Rund um die Uhr, 365 (366) Tage im Jahr,
24 Stunden am Tag.

Definition technischer Defekt / Panne

Eine Panne liegt bei einem plötzlichen und unvorhersehbaren Versagen des berechtigten Fahrzeuges vor, welches z. B. infolge des Ausfalles mechanischer Teile oder der Elektrik zu einem sofortigen Liegenbleiben des berechtigten Fahrzeuges führt und auf einen Fall der technischen Garantie zurückzuführen ist.

Eine Panne liegt nicht vor bei Ereignissen wie dem allgemeinen Rückruf von Produkten, den turnusmäßigen oder anderweitigen Serviceprüfungen und -Inspektionen.

Auch Unfälle, Diebstahl, Feuer, Glasbruch und Defekte an mitgeführten Anhängern werden nicht als Panne im obigen Sinne angesehen.

Definition Verkehrsunfall

Unfall ist eine Beschädigung am Fahrzeug durch Zusammenstoß mit einem Dritten, einem festen oder mobilen Hindernis, durch Überrollen des Fahrzeuges, welche eine Weiterfahrt unmöglich macht bzw. eine Weiterfahrt ohne Gefährdung der Insassen oder des Fahrzeuges ausschließt. Die Leistungen bei einem Verkehrsunfall sind beschränkt auf Soforthilfe vor Ort und Abschleppen.

Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Center

Ausgewählte, rund um die Uhr besetzte Servicestellen in jedem Land, bei denen berechtigte Personen Unterstützung erhalten.

1. Geschützt sind:

alle Neuwagen der Marke Opel, die in Deutschland, Österreich bzw. der Schweiz erstmals verkauft oder zugelassen wurden und jeweils

- nach Bauart und Einrichtung zur Beförderung von Personen nicht mehr als neun Sitzplätze einschließend des Platzes für den Fahrer haben (außer OPEL Movano, diese können mit einer maximalen Anzahl von 16 Sitzplätzen die Anzahl von 9 Sitzplätzen überschreiten);
- einschließend Ladung und eines gegebenenfalls mitgeführten Anhängers eine Länge von 16 m, eine Breite von 2,55 m, eine Höhe von 3,20 m nicht überschreiten;
- ein zulässiges Gesamtgewicht von 3500 kg (nur Fahrzeug, ohne Anhänger) nicht überschreiten.

2. Geltungsbereich

Mobilitätsschutz wird gewährt für Schäden im Bereich des geographischen Europa mit folgenden Ländern:

Andorra, Belgien, Bosnien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, FYROM (Mazedonien), Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Herzegowina, Irland, Island, Italien, Korsika, Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Türkei, Ungarn, Vatikanstaat, Zypern.

3. Berechtigte Personen

Geschützt ist der Eigentümer, der berechtigte Fahrer und jeder im gedeckten Fahrzeug berechtigte Mitreisende, höchstens aber 9 Personen (Ausnahme: Movano bis 16 Personen).

4. Nicht gedeckte Schäden

Nicht gedeckt sind:

- durch höhere Gewalt (Naturkatastrophen, Streik u.ä.) entstehende Schäden;
- Schäden, die bei Beteiligung an Motorsportveranstaltungen und bei den dazugehörigen Übungsfahrten entstehen; die durch eine Panne verursachten Schäden an der Ladung und Einkommensverluste;
- Pannen, die infolge eines Defektes an einem Anhänger auftreten;
- Schäden durch Vandalismus¹⁾ oder Diebstahl¹⁾ des berechtigten Fahrzeuges;

¹⁾ bei der Organisation von Mobilitätsleistungen ist Ihnen das Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Center gerne behilflich.

- Schäden durch Brand des berechtigten Fahrzeuges, sofern dies nicht auf einem durch die technische Garantie umfassten Mangel beruht;
- Pannen, die durch ein im Fahrzeug eingebautes, nicht von der Adam Opel GmbH freigegebenes Ersatzteil oder Zubehör verursacht werden;
- durch den Fahrer selbst verschuldete Schäden wie Treibstoffmangel, falsche Betankung, Verlust oder Einsperren der Schlüssel etc.

5. Beginn des Mobilitätsschutzes

Der Mobilitätsschutz für das dem Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE gemeldete Fahrzeug beginnt:

- bei Neufahrzeugen: mit dem Beginn der 24-monatigen Herstellergarantie;
- bei Verlängerung nach einer Inspektion: mit dem Tag der Inspektion.

6. Ende des Mobilitätsschutzes

Der Mobilitätsschutz für das dem Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE gemeldete Fahrzeug endet:

- bei Neufahrzeugen: nach Ablauf der Geltungsdauer von 12 Monaten;
- bei Verlängerung nach einer Inspektion: nach Fälligkeit des nächsten Servicetermins gemäß Serviceplan, spätestens jedoch nach einem Jahr.

7. Soforthilfe vor Ort bei Panne oder Unfall

a) Wenn das berechnigte Fahrzeug auf Grund einer Panne / eines Unfalls nicht mehr fahrbereit ist, beauftragt das Opel Mobilservice Center / OPEL SERVICE MOBILE Center ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort und übernimmt die Kosten des Einsatzes zuzüglich An- und Abfahrt sowie der vom Hilfsfahrzeug mitgeführten Bordmittel. Technische Maßnahmen, die im Auftrag des Opel Mobilservice Centers / OPEL SERVICE MOBILE Centers im Rahmen

der Pannenhilfe / Unfallhilfe vorgenommen werden, berühren die „Garantie für neue Opel Kraftfahrzeuge“ nicht. Die in diesem Zusammenhang eingebauten Teile gelten gemäß der jeweiligen Garantiebestimmung als genehmigt.

b) Die Leistung Soforthilfe bei Panne oder Unfall wird nur auf den dem öffentlichen Straßenverkehr zugänglichen Straßen und zu Hause erbracht¹⁾, soweit dies möglich und gesetzlich zulässig ist.

c) Pannenhilfe wird auch erbracht bei sicherheitsrelevanten Defekten an folgenden Teilen: Sicherheitsgurt des Fahrers, Scheibenwischer (gebrochen als Defekt), Fahrtrichtungsanzeiger sowie Front- und Heckleuchten.

8. Abschleppen

Wenn das berechnigte Fahrzeug aufgrund einer Panne / eines Unfalls nicht mehr fahrbereit ist und eine

¹⁾ Für Off-Road- und geländegängige Fahrzeuge wird Soforthilfe vor Ort und Abschleppen auch abseits der Straße erbracht, soweit dies möglich und gesetzlich zulässig ist.

Soforthilfe vor Ort nach Ziffer 7 erfolglos ist, beauftragt das Opel Mobilservice Center / OPEL SERVICE MOBILE Center ein Abschleppunternehmen.

Das berechnigte Fahrzeug wird von dem beauftragten Abschleppunternehmen bis zum nächsten autorisierten Opel Service Partner abgeschleppt.

Die Modelle Vivaro und Movano werden zum nächstgelegenen Opel Nutzfahrzeug Service Partner abgeschleppt. CNG Fahrzeuge (CNG [=compressed natural gas] betriebene Motoren) werden zum nächstgelegenen Opel CNG Service Partner geschleppt.

Das Abschleppen zu nicht von Opel autorisierten Werkstätten ist nicht erlaubt.

Bei einer Panne / einem Verkehrsunfall kann das Fahrzeug auf Wunsch zu jedem Opel Service Partner zur Instandsetzung abgeschleppt werden, sofern hierdurch keine höheren Kosten entstehen.

9. Mietwagen (Selbstfahrervermietfahrzeug)

a) Wenn das berechnigte Fahrzeug auf Grund einer Panne nicht mehr fahrbereit ist, eine Pannenhilfe nach Ziffer 7 erfolglos bleibt und das berechnigte Fahrzeug auch innerhalb von 2 Stunden, nachdem es in die Werkstatt eingeschleppt wurde, nicht wieder fahrbereit gemacht werden kann, besorgt das Opel Mobilservice Center / OPEL SERVICE MOBILE Center einen Mietwagen bevorzugt gleicher Klasse. Die Kosten des Mietwagens werden für die Dauer der Instandsetzung, höchstens aber für 4 Tage, übernommen.

Bitte beachten Sie, dass die meisten Autovermieter im Ausland/Inland die Vorlage einer Kreditkarte als Sicherheit von Ihnen verlangen.

b) Für Opel Nutzfahrzeuge des Typs Movano, Vivaro und Combo gilt im Pannenfall, dass die Kosten des Mietwagens bis zu einer Kilometerleistung von 300 km/Tag übernommen werden. Darüber hinausgehende Kilometer werden gemäß den

Bedingungen des Mietvertrages mit 0,50 € inkl. MwSt./km (Schweiz: 0,75 CHF/km inkl. MwSt.) direkt mit dem Kunden abgerechnet.

10. Bahnfahrt, Flug

Wenn das berechnigte Fahrzeug aufgrund einer Panne nicht mehr fahrbereit ist und auch am Schadenstag nicht wieder fahrbereit gemacht werden kann, erstattet der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE die Kosten der Bahnfahrkarte 1. Klasse. Übersteigt die Bahnreise 6 Stunden, übernimmt der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE die Kosten eines Flugtickets der Economyklasse.

Die Kosten werden für die Fahrt der berechtigten Person(en) vom Schadensort zu ihrem Wohnsitz oder zum nachweislich geplanten Zielort der Reise innerhalb des Geltungsbereiches übernommen. Die Erstattung ist pro Person auf 613 Euro inkl. MwSt. (Schweiz: 950 CHF inkl. MwSt.) begrenzt.

11. Hotelunterkunft

a) Wenn das berechnigte Fahrzeug aufgrund einer Panne, die sich 80 km oder mehr vom Wohnsitz der berechtigten Person(en) ereignet hat, nicht mehr fahrbereit ist und auch am Schadenstag nicht wieder in einen fahrbereiten Zustand versetzt werden kann und die berechnigte(n) Person(en) übernachten muss/müssen, besorgt der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE die Übernachtung in einem 3-Sterne- oder dieser Klasse entsprechenden Hotel.

b) Die von den berechtigten Person(en) verauslagten Übernachtungskosten werden für die Dauer des Fahrzeugausfalles und bis zur Fertigstellung der Instandsetzung, längstens für 4 Übernachtungen, ersetzt.

12. Kombinationsmöglichkeiten

Die Leistungen nach Ziffer 9 (Mietwagen), Ziffer 10 (Bahnfahrt, Flug) und Ziffer 11 (Hotelunterkunft) können ausschließlich im Zusammenhang mit einer Panne in

Anspruch genommen werden. Nur nach **vorheriger** Genehmigung durch den Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE können diese Leistungen miteinander kombiniert werden.

13. Fahrzeugabholung

a) Wird das berechtigte Fahrzeug nach der Instandsetzung im Zusammenhang mit einer Panne vom Instandsetzungsort durch den Eigentümer, den Fahrer oder einen bevollmächtigten Vertreter abgeholt, werden die verauslagten Kosten einer Bahnfahrkarte 1. Klasse ersetzt. Übersteigt die Bahnreise 6 Stunden, werden die Kosten eines Flugtickets der Economyklasse übernommen.

b) Die Bahnfahrt- oder Flugkosten werden nur für eine Person bis zu einer Höhe von 613 Euro inkl. MwSt. (Schweiz: 950 CHF inkl. MwSt.) ersetzt.

14. Ersatzteilversand

a) Wenn aufgrund einer Panne im Ausland zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des berechtigten

Fahrzeuges Ersatzteile erforderlich sind, deren Beschaffung in dem Land, in dem sich die Panne ereignet hat, nicht möglich ist, besorgt das Opel Mobilservice Center / OPEL SERVICE MOBILE Center die Ersatzteile und versendet sie zur Instandsetzungswerkstatt oder zum nächstgelegenen Flughafen. Zudem sorgt das Opel Mobilservice Center / OPEL SERVICE MOBILE Center für die Erledigung der Zollformalitäten.

b) Die Kosten des Ersatzteiles und gegebenenfalls anfallende Zölle sind durch den Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE nicht gedeckt.

15. Bankvereinbarungen

Wenn es im Ausland in einer Notsituation im Zusammenhang mit der Instandsetzung des berechtigten Fahrzeuges erforderlich ist, berät und hilft das Opel Mobilservice Center / OPEL SERVICE MOBILE Center der berechtigten Person, soweit wie möglich, bei der Inanspruchnahme örtlicher Bankverbindungen, um persönliche Überweisungen vornehmen zu lassen.

16. Kurzfahrten

Für den Personentransport berechtigter Personen zum nächsten Opel Service Partner oder einem Ort, an dem eine weitere Leistung des Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE erbracht wird, können die Kosten für öffentliche Verkehrsmittel bzw. Taxi bis insgesamt 50 Euro inkl. MwSt. (Schweiz: 75 CHF inkl. MwSt.) übernommen werden.

17. Abrechnung

Zur Abrechnung von Fällen, in denen berechtigte Personen mit dem Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE vorab Leistungen abgestimmt haben und für diese in finanzielle Vorleistung treten, sind die entstandenen Kosten nachzuweisen. Diese Nachweise (Belege) können zur Kostenerstattung an nachfolgende Adressen zur Abrechnung eingereicht werden:

Deutschland	Österreich	Schweiz
Opel Mobilservice D-81362 München	ASSIST Notfallservice GmbH & Co KG Schubertring 1-3 A-1010 Wien	Opel Mobilitätsgarantie Buholzstrasse 40 CH-6032 Emmen

18. Einschränkungen bei gewerblicher Fahrzeugnutzung

Der Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE gilt vollumfänglich auch für Leasingfahrzeuge und Fahrschulfahrzeuge bei privater Nutzung. Für Mietwagen (Selbstfahrer- vermietfahrzeuge und sonstige Mietwagen), Fahrschulfahrzeuge bei gewerblicher Nutzung sowie Taxis können nur die Leistungen „Soforthilfe vor Ort“ und „Abschleppen“ in Anspruch genommen werden. Mietwagen, die – durch entsprechenden Nachweis belegt – wie Langzeit-Leasingfahrzeuge (Minimum 12 Monate) genutzt werden, können die Leistungen im vollen Umfang in Anspruch nehmen.

Bevor Sie anrufen...

vergewissern Sie sich, dass Sie Ihre Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Daten zur Hand haben. Die Daten Ihres Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE, wie z.B. Fahrzeugidentifikation oder Datum der Verlängerung nach Inspektion, werden Sie während Ihres Telefongesprächs benötigen.

Bitte geben Sie unbedingt den genauen Standort Ihres Fahrzeuges, das Modell sowie Farbe und Kennzeichen an; soweit erkennbar, bitte auch die Art der Panne bzw. des Unfalls.

Achtung:

An den Notrufsäulen der deutschen und österreichischen Autobahnen verlangen Sie bitte die Hilfe des Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE.

Internationales Telefonverzeichnis

Zur Meldung einer Panne / eines Unfalls nutzen Sie bitte bevorzugt die Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Hotline ihres jeweiligen Landes ☞ 37 – auch im Falle von Auslandsaufenthalten.

Im Falle einer Panne / eines Unfalls im Ausland können Sie sich alternativ auch an den lokalen Opel Mobilservice / OPEL SERVICE MOBILE Partner wenden.

Telefonnummer vom Ausland nach

Andorra	00 34 900 142 142
Azoren	800 20 66 69*
Balearen	0034 900 142 142*
Belgien	0800 167 22*
Bosnien & Herzegowina	0800 202 44
Bulgarien	(02) 986 73 52
Dänemark	80 30 30 03*
Deutschland	0800 673 52 77*
Estland	(0) 69 7 91 91
Finnland	0800 988 88*
Frankreich & Korsika	0800 04 04 58*
FYROM (Mazedonien)	(02) 31 81 193
Gibraltar	91 593 41 25
Griechenland	800 118 08 88*
Großbritannien	00800 33 22 88 77*
Irland	18 00 327 327*
Island	564 38 00
Italien	800 836 063*
Kanarische Inseln	0034 900 142 142*
Kroatien	0800 79 87*

Lettland	67 56 65 86
Liechtenstein	0800 55 01 42*
Litauen	(05) 210 44 25
Luxemburg	25 36 36 304
Madeira	800 20 66 69*
Malta	21 24 69 68
Monaco	00 33 4 72 17 12 85
Niederlande	0800 099 12 22*
Norwegen	800 316 11*
Österreich	0800 20 83 80*
Polen	0800 62 62 55*
Portugal	800 20 66 69*
Rumänien	(021) 317 46 90
Russland	(0495) 105 55 18
Russland per Mobiltelefon	(0866) 105 55 18
San Marino	800 836 063
Sardinien	800 836 063
Schweden	0771 99 52 00
Schweiz	(0041) 31 850 53 30
Serbien & Montenegro	(011) 24 04 351
Slowakei	0800 199 344*
Slowenien	080 88 80
Spanien	900 142 142*

Tschechien	0800 103 103*
Türkei	0800 2 11 40 26*
Ungarn	06 80 200 940*
Zypern	22 31 31 31

* = gebührenfrei. In den übrigen Ländern existiert noch kein gebührenfreies Netz. Die gebührenfreien Telefonnummern gelten nur innerhalb des jeweiligen Landes.

() = eine Gebietsnummer, die nicht gewählt wird, wenn man sich selbst in diesem Gebiet befindet.