# XPENG Pannenhilfe

**Datum: 04/12/2024**

**Version 2**

# Inhalt

Pannenhilfedienstleister und Kontaktdaten ..... 3
Prozess Pannenhilfe ..... 3
Abdeckungsbereich: ..... 4
Folgende Punkte werden abgedeckt: ..... 4
Folgende Punkte werden nicht abgedeckt: ..... 4
Leistungen ARC Europe ..... 5
Europäische Dienstleister in jedem Land: ..... 5
Leistungen im Detail ..... 7
Genereller Ausschluss ..... 10

# Pannenhilfedienstleister und Kontaktdaten

**Alle XPENG Kunden haben Anspruch auf eine kostenlose Pannenhilfe bis zu 5 Jahren / 120.000KM, je nachdem, was zuerst eintrifft.**

**ARC Europe mit Sitz in Belgien koordiniert europaweit die Pannenhilfe.**

**Die Telefonnummer von unserer Kundenhotline ist +49 (0) 800 000 2271. Diese Telefonnummer ist innerhalb der EU kostenfrei.**

**Hinweis:**

**Um eine kostenlose Pannenhilfe von ARC Europe zu erhalten, muss die oben genannte Nummer gewählt werden.**

**Andere gewählte Nummern wie z.B. ADAC, Assistance, AvD, ACE, usw. sind nicht von der kostenlosen XPENG Pannenhilfe abgedeckt, auch wenn der Service von einem anderen Dienstleister (in Deutschland ADAC) durchgeführt wird.**

# Prozess Pannenhilfe

**1. Der Kunde ruft die Pannenhilfe-Telefonnummer an (ARC Europe +49 (0) 800 000 2271)**

**2. Wenn das Problem nicht telefonisch gelöst werden kann, wird ARC Europe versuchen, die Reparatur vor Ort durchzuführen.**

**3. Wenn eine Reparatur vor Ort nicht möglich ist, wird das Fahrzeug in die nächste XPENG-Werkstatt geschleppt.**

**4. Falls die Panne in einem Land auftritt, in dem XPENG keine autorisierten Werkstätten hat, wird das Abschleppen in das Heimatland oder in die nächste Vertragswerkstatt im nächsten Land bis zu 800 km übernommen.**

# Abdeckungsbereich:

**ARC Europe unterstützt im Pannenfall bei unvorhergesehenen mechanischen, technischen oder elektrischen Pannen. ARC Europe wird auch im Falle eines Verkehrsunfalls unterstützen.**

## Folgende Punkte werden abgedeckt:

- **Unvorhergesehener mechanischer oder elektrischer Ausfall oder/und Stillstand**
- **Stromlose 12V-Batterie**
- **Fahrzeug ohne Strom (HV-Batterie entladen, nicht selbst verschuldet)**
- **Probleme mit Schlössern oder Schlüsseln (keine selbstverschuldeten Ereignisse)**
- **Reifenpanne(n)**

## Folgende Punkte werden nicht abgedeckt:

- **Vorfälle während Motor Sport Training und/oder Wettbewerb**
- **Vorfälle, die auf nicht-öffentlichen Straßen (Strand, Gebirgs-Straßen usw.) auftreten**
- **Vorsätzlicher Gesetzesverstoß im Zusammenhang mit dem Führen des Fahrzeuges**
- **Vorfälle, wenn das Fahrzeug von einem nicht autorisierten Fahrer angetrieben oder der Fahrer besitzt keinen gültigen Führerschein.**
- **Vorfälle aufgrund des Einflusses von Alkohol oder Drogen.**
- **Unfälle durch höhere Gewalt, Krieg, Streiks, Beschlagnahme aufgrund von behördlichen Auflagen, Explosionen mit nuklearer oder radioaktiver Wirkung**
- **Verlust von Eigentum**
- **Kosten für Folgeschäden, Reparaturen und Ersatzteile im Zusammenhang mit Reifenpannen**
- **Fahrzeuge, die mit Aftersales-Teilen und Accessoires modifiziert wurden, die nicht von XPENG genehmigt wurden.**
- **ARC Europe deckt die Kosten von Reifen nicht ab.**
- **Fahrzeuge, die als Mietwagen, Fahrschulen, Taxis, Polizei-/Ambulanz-/Feuerwehr-/Postfahrzeuge genutzt werden, haben nur Anspruch auf Pannenhilfe und Abschleppen**

# Leistungen ARC Europe

**Im Falle eines Abschleppens, koordiniert von ARC Europe, bietet ARC folgende Leistungen an:**

**1. Ein Mietauto bis zu 300 EUR pro Panne. Ausgaben wie Kraftstoff, Mautgebühren, Versicherungsprämien etc. sind nicht abgedeckt**

**2. ODER die Kosten für ein Taxi/Flug/Zug/Bus bis zu 100 EUR zu dem Ort des Reiseziels.**

**3. ODER wenn ein Fahrzeug in die Werkstatt abgeschleppt wird und die Panne mehr als 80 km von der Wohnadresse des Leistungsempfängers entfernt ist, bieten wir eine Unterkunft während der Reparatur für maximal 4 Nächte und 200 EUR / pro Nacht / pro Person.**

**4. Wenn das Fahrzeug bei einem autorisierten Vertragshändler fertig gestellt wird, kann die Abholung durch ARC Europe organisiert werden. Dies kann durch einen Abholservice oder mit Tickets (Flug/Bahn/Bus/Taxi) bis zu einer Höchstgrenze von 1.000 EUR erfolgen.**

# Europäische Dienstleister in jedem Land:

| *Land* | *Abkürzung* | *Dienstleister* |
|---|---|---|
| Albanien | ACA | Automobile Club Albania |
| Belgium | TCB | TCB: Touring Club Belgique ASBL/VZW |
| Belarus | Auto-Assistance | Auto- Assistanceplus Ltd. |
| Bosnien und Herzegowina | BIHAMK | BIHAMK ASISTENCI JA d.o.o. |
| Bulgarien | UAB | Union des Automobilistes Bulgares |
| Dänemark | FDM VEJHJÆLP | Forenede Danske Motorejeæ,FDM |
| Deutschland | ADAC | ADAC Service GmbH |
| Estonien | FALCK AUTOABIOÜ | Falck Autoabi OÜ |
| Finnland | AL | AL-palvelut Oy |
| Frankreich, Monaco | ACTA | ACTA SAS |
| Griechenland | ARC Europe Hellas | ARC Europø Heliaa IKE |
| Island | FIb | Icelandic AutomobileAssociation |
| Irland | AA Ireland | AA Ireland Ltd |

| | | |
|---|---|---|
| Italien, San Marino, Vatikanstadt | ACI Global | ACI Global ServiziS.p.A. |
| Kosovo | KTA | Kosova Touring Assistance –KTA LLC |
| Kroatien | HAK | HA&-USLUGE d.o.o. |
| Lettland | SIA Autoklubs | SIA Autoklubs |
| Litauen | EURO ASISTA | Euro Aslsta,UAB |
| Luxembourg | ACL | ACL ServicesS.A. |
| Mazedonien | AMSM | AMSM Services SPI DOOEL Skopje |
| Montenegro | AMSCG | Auto Moto Savez Cme Gore |
| Niederlande | ANWB | ANWB B.V. |
| Norwegen | SOS Veihjelp | SOS VEIHJELPAS |
| Österreich | Assist | ASSIST Nofallservice GmbH |
| Polen | STARTER | STARTER2 4 Sp. z o. o. |
| Portugal | ACP | ACP Serviços deAssitência Lda. |
| Rumänien | A24 | A24 Road Patrol SRL |
| Russland | RAMK | Russian AutoMotoClub LLC |
| Serbien | AMSS | AUTO-MOTO SAVEZ SRBIJE |
| Slowakei | ASA | Autoklub Slovakia Assistance |
| Slowenien | AMZS | AMZS d.d. |
| Spanien | RACE | RACE Asistencia S.A. |
| Schweden | SOS International | SOS International AB |
| Schweiz | TCS | TOURINGCLUB SUISSE |
| Tschechien | UAMK | UAMK, a.s. |
| Türkei | MARM | Marm Assistance Destek Hizmetleri Anonim Sirekti |
| Ukraine | Garant | 'Garant- ASSISTANCE", Ltd. |
| Vereinigtes Königreich | AA | Automobile Association Developments Limited |
| Zypern | Qdyky | G.N Auto Odyky Express Road Service Ltd |

# Leistungen im Detail

| Beschreibungen | Abgedeckt | Nicht abgedeckt |
|---|---|---|
| **Batterie** | | |
| Leere Batterie 12V | X | |
| HV-Batterie (nicht selbstverschuldet) | X | |
| HV-Batterie (selbstverschuldet) | | X |
| **Grauzonen** | | |
| Klimaanlage | X | |
| Alarmsystem | X | |
| Heckklappe schließt nicht | X | |
| Bremsflüssigkeit | X | |
| Beschädigte Front- oder Heckscheibe (anders als Vandalismus) | | |
| Beschädigte Front- oder Heckscheibe (anders als Vandalismus) im Falle eines extremen Wetters oder Sicherheitsbedingungen | X | |
| Beschädigtes Panoramadach oder Dachfenster (anders als Vandalismus) | X | |
| Zerbrochene Seitenscheiben (außer Vandalismus) | X | |
| Cabriodach schließt nicht (Fahrzeug nicht fahrbereit) | X | |
| Tür schließt nicht | X | |
| Position des Fahrersitzes klemmt - Lenkrad nicht erreichbar | X | |
| Elektrische Komponenten (z. B. Radio, Beleuchtung) können außerhalb der Öffnungszeiten der Werkstatt nicht ausgeschaltet werden | X | |
| Wegfahrsperre (Fahrzeug nicht fahrbereit) | X | |
| Die Instrumente funktionieren nicht (z. B. Geschwindigkeitsanzeiger) | X | |
| Die Instrumente funktionieren nicht (sofern gesetzlich vorgeschrieben), z. B. der Geschwindigkeitsanzeiger | X | |
| Verriegeltes Getriebe | N/A | N/A |
| LPG-Gasinstallation | | X |
| Marderbiss | | X |
| Keine Schneeketten (Straßenbedingungen verhindern die Fortsetzung der Reise) | X | |
| Probleme mit Produkten (AdBlue, Kühlflüssigkeit, usw.) | X | |
| Probleme mit Produkten (Öl, usw.) | X | |

| | | |
|---|---|---|
| Servolenkungsöl | X | |
| Seitenfenster offen | X | |
| Seitenfenster offen bei extremer Witterung | X | |
| Schneeketten kaputt (Straßenverhältnisse verhindern die Weiterfahrt) | X | |
| Feststecken im Schnee oder Schlamm auf einer öffentlichen Straße (nicht abseits der Straße) | X | |
| Lüftungs-/Heizungsanlage (Fahrzeug fahruntüchtig) | X | |
| Eindringen von Wasser | X | |
| Schlüssel | | |
| Defekter Schlüssel | X | |
| Elektronische Schlüsselkarte (anders als selbstverschuldet) | X | |
| Elektronische Schlüsselkarte (selbst verschuldete Vorfälle) | | X |
| Schlüssel im Zündschloss abgebrochen | X | |
| Schlüssel lässt sich nicht ins Zündschloss stecken | X | |
| Schlüssel lässt sich nicht im Zündschloss drehen | X | |
| Schlüssel im Auto eingeschlossen | X | |
| Schlüssel/Schlüsselkarte verloren oder gestohlen | | X |
| Fahrzeugschloss | | |
| Fahrzeugschloss gesperrt | X | |
| Fahrzeugschloss blockiert (Fahrzeug fahrbar) | | X |
| Fahrzeugschloss funktioniert nicht (Fahrzeug nicht fahrbereit) | X | |
| Fernbedienung für das Schloss funktioniert nicht | X | |
| Fernbedienung für das Schloss funktioniert nicht (Fahrzeug fahrbar) | | X |
| Falscher Schlüssel im Schloss | | X |
| Sicherheitsrelevante Themen | | |
| Airbag ausgelöst | X | |
| Armaturenbrett defekt (ganz oder teilweise) | X | |
| Fahrtrichtungsanzeiger | X | |
| Leistungsverlust des Motors | | X |
| Leistungsverlust des Motors (Fahrzeug fahrbar) | | X |
| Lampe (egal welche) ausgefallen und Fahrzeug fahruntüchtig | X | |
| Gesetzlich vorgeschriebene Lampen (außer Betrieb) | X | |
| Ausfall der Servolenkung | X | |
| Sicherheitsgurt für den Fahrer defekt | X | |
| Sicherheitsgurte | X | |
| Seitenspiegel (andere als selbstverschuldet) | X | |

| | | |
|---|---|---|
| Seitenspiegel (selbstverschuldet) | | X |
| Ausgelöstes Airbag-Signal | X | |
| Scheibenwischer | | X |
| Scheibenwischer (Fahrzeug aufgrund der Witterungsbedingungen fahruntüchtig) | X | |
| Reifenpanne | | |
| Mehrere Reifenpannen | X | |
| Einzelne Reifenpanne nach Unfall mit zusätzlichen Schäden an Felge/Achse (z.B. nach Aufprall gegen einen Bordstein) | X | |
| Einzelne Reifenpanne mit Ersatzrad | X | |
| Einzelne Reifenpanne mit Reserverad mit Luftspray | X | |
| Einzelne Reifenpanne ohne Reserverad | X | |
| Einzelne Reifenpanne ohne Reserverad mit Luftspray | X | |
| Einzelne Reifenpanne ohne Reserverad ohne Luftspray | X | |
| Ersatzradwinde | X | |
| Vandalismus | | |
| Diebstahlversuch mit beschädigtem Armaturenbrett | | X |
| Diebstahlversuch mit defekten Schlössern | | X |
| Diebstahlversuch mit beschädigten Fenstern | | X |
| Kaputte Lichter | | X |
| Kaputtes Panoramadach oder Dachfenster | | X |
| Kaputte Frontscheibe | | X |
| Kaputte Seitenfenster | | X |
| Kaputte Windschutzscheibe | | X |
| Kaputte Scheibenwischer | | X |
| Kaputte, gestohlene Seitenspiegel | | X |
| Fahrtrichtungsanzeiger | | X |
| Reifenschäden | | X |
| Gesetzlich vorgeschriebene Leuchten (nicht funktionstüchtig) | | X |
| Kennzeichen gestohlen | | X |
| Sicherheitsgurte Fahrer | | X |
| Sicherheitsgurte | | X |
| Gestohlene Räder | | X |
| Gestohlene Scheibenwischer | | X |
| Fahrzeugteile (Gestohlen, Vandalismus) | | X |

| Ladestation | | |
|---|---|---|
| Ladekarte | N/A | N/A |
| Ladestation | X | |
| Ladekabel (andere als selbstverschuldet) | X | |

## Genereller Ausschluss

| Genereller Ausschluss - Erklärung | Abgedeckt/ Nicht Abgedeckt |
|---|---|
| Vorfälle aufgrund höherer Gewalt Kriegsrisiken Streiks Beschlagnahmungen Piraterie Zwang durch staatliche Behörden behördliche Eingriffe Explosionen von nuklearen oder radioaktiven Effekten | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle während des Trainings und/oder Wettkampfs im Motorsport | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle die auf eine übermäßige Beanspruchung des Fahrzeugs zurückzuführen sind | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle, die sich ereignen, während das Fahrzeug von einem unbefugten Fahrer oder einem Fahrer, der keinen gültigen Führerschein besitzt, geführt wird. | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle, die durch ein nicht originales oder nicht zugelassenes Ersatzteil oder Zubehör verursacht werden | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Fahrzeughalters/Fahrer verursacht wurden | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle, die unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen entstanden sind | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle, die sich daraus ergeben, dass die erforderliche planmäßige Wartung des anderen Fahrzeugs nicht gemäß den Spezifikationen des Herstellers durchgeführt wurde | Nicht Abgedeckt |
| Vorfälle, infolge eines defekten Anhängers | Nicht Abgedeckt |
| Fahrzeuge mit Händlerkennzeichen | Nicht Abgedeckt |
| Fahrzeuge mit Exportkennzeichen | Nicht Abgedeckt |
| Schäden an persönlichen Gegenständen und Waren sowie Einnahmeverluste. | Nicht Abgedeckt |
| Mietwagen | Nicht Abgedeckt |
| Fahrschulautos | Nicht Abgedeckt |

| | |
|---|---|
| **Taxi** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Polizeiwagen** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Krankenwagen** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Mietwagen sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Fahrschulautos sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Taxi sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Polizeiwagen sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Krankenwagen sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Im Ausland registrierte Fahrzeuge** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Fahrzeuge, die zum Händler/Garage gefahren wurden.** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Fahrzeuge der Feuerwehr** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Feuerwehr sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Anhalter haben keinen Anspruch auf Zustellung** | **Nicht Abgedeckt** |
| **An die Notrufzentrale gemeldete Vorfälle** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Fahrzeug von Postdienstleistern sind nur für Pannenhilfe und Abschleppdienst zugelassen.** | **Abgedeckt** |
| **Fahrzeuge über 3.St sind nur für Pannenhilfe versichert** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Fahrzeuge, die für die gewerbliche Beförderung von Personen verwendet werden, sind nicht abgedeckt** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Fahrzeuge von Expressdiensten und Lieferservice sind nicht abgedeckt** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Vorfälle, die der Fahrer/Fahrzeughalter nachträglich meldet sind ausgeschlossen, außer bei Vorfällen auf Autobahnen oder Bundesstraßen wenn diese innerhalb von 24 Stunden gemeldet werden** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Unfälle, die sich auf nicht öffentlichen Straßen ereignen (Strand-, Berg-, Gebirgsstraßen...) sind ausgeschlossen.** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Kein Versicherungsschutz für Fahrzeuge, die zum Händler gebracht werden, ohne dass vorher Kontaktaufnahme mit dem Assistance-Center stattgefunden hat** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Kein Versicherungsschutz für Fahrzeuge, die zum Händler/Garage gefahren wurden (Vorfall im Inland)** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Kein Versicherungsschutz für Fahrzeuge, die zum Händler/Garage gefahren wurden (Vorfall im Ausland)** | **Nicht Abgedeckt** |

| | |
|---|---|
| **Kein Versicherungsschutz für Fahrzeuge, die zum Händler/Garage gefahren wurden, AUSSER wenn dies vom ARC Service Provider angewiesen wurde** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Überführungsfahrzeuge** | **Nicht Abgedeckt** |
| **Testfahrzeuge** | **Nicht Abgedeckt** |