

# VORGEHENSWEISE IM PANNENFALL ODER BEI EINEM UNFALL

Bitte kontaktieren Sie die HONDA ASSISTANCE. Wir ersuchen Sie, die nachfolgende Vorgehensweise zu beachten:

- Informieren Sie oder ein Beauftragter im Fall einer Panne oder eines Unfalls die österreichische Leitzentrale unter der Kurzwahlnummer aus ganz Europa über den eingetretenen Schadensfall.
- Geben Sie Ihren genauen Standort und, falls machbar, eine bestmögliche Diagnose des Schadens bekannt.
- Halten Sie die Fahrgestellnummer und das Erstzulassungsdatum Ihres Fahrzeugs bereit sowie eventuell diese **HONDA ASSISTANCE**-Broschüre.
- Selbstverständlich können Sie mit der nächstgelegenen offiziellen Honda-Werkstätte Kontakt aufnehmen, um eine gezielte und rasche Pannenbehebung zu erwirken.

## **WICHTIG!**

- Jeder Pannenfall oder Unfall muss sofort an die **HONDA ASSISTANCE**-Leitzentrale telefonisch gemeldet werden, die den Fall bis zur Behebung bzw. Fertigstellung verfolgt.
- Veranlassen Sie, dass ausgebaute Ersatzteile nicht der Vernichtung zugeführt werden, solange die ausgelegten Kosten von **HONDA ASSISTANCE** nicht rückerstattet wurden.
- Diese **HONDA ASSISTANCE**-Broschüre ersetzt nicht die Garantiekunde Ihres Service- und Garantiehefts.
- Bitte legen Sie das Service- und Garantieheft im Pannenfall oder bei einem Unfall der offiziellen Honda-Vertragswerkstätte vor.

# WIE WIRD EIN PANNENFALL ODER UNFALL ÜBER DIE HONDA ASSISTANCE ABGEWICKELT?

A) Der Pannenfall oder Unfall tritt im Inland auf:

- **HONDA ASSISTANCE** nimmt Ihre telefonische Meldung über den Pannenfall oder Unfall mit genauer Standortangabe entgegen und wird bemüht sein, so rasch wie möglich einen Pannendienst bzw. Abschleppdienst zum Pannen- bzw. Unfallort zu entsenden.
- Kann das Fahrzeug am Pannen- oder Unfallort nicht fahrbereit gemacht werden, wird der Wagen in die nächstgelegene autorisierte Honda-Vertragswerkstätte gebracht.
- Für eine eventuelle Weiterfahrt per Leihwagen, Bahn oder Taxi bzw. für eine Hotelreservierung sorgt die **HONDA ASSISTANCE**.

B) Der Pannenfall oder Unfall tritt im Ausland auf:

- **HONDA ASSISTANCE** in Österreich nimmt Ihre telefonische Pannen- oder Unfallmeldung mit genauer Standortangabe aus ganz Europa entgegen und organisiert von Österreich aus eine gezielte und effiziente Schadensbehebung unter Zuhilfenahme von europäischen **HONDA ASSISTANCE**-Geschäftsstellen.
- Bei nicht effizienter Schadensbehebung wird die Rückreise bzw. Übernachtung oder eine Weiterfahrt per Mietwagen organisiert. In speziellen Fällen wird auch ein Rücktransport des Fahrzeugs organisiert.

# WICHTIGE HINWEISE

Sollte durch die **HONDA ASSISTANCE** die Kostenübernahme für eine Hilfeleistung im Vorhinein nicht geklärt werden können, so verlangen Sie bitte für jede Serviceleistung, die Ihnen im Fall einer Panne oder eines Unfalls zuteil wird, eine Rechnung. Bewahren Sie alle Rechnungen (Hotel, Mietwagen, Taxi usw.) über eventuell ausgelegte Kosten im Rahmen der **HONDA ASSISTANCE** auf.

Geben Sie der ausführenden Werkstätte Ihren Aufenthaltsort bzw. Ihre Telefonnummer bekannt, unter der Sie während der Dauer der Fahrzeugreparatur zu erreichen sind.

Alle Ausgaben im Rahmen der **HONDA ASSISTANCE** reichen Sie bitte im Fall einer Panne oder eines Unfalls bei der Honda-Kundenzentrale ein. Fremdwährungsbeträge werden zum Tageskurs des Gutschriftdatums abgerechnet. Die Vergütung erfolgt im Rahmen des Leistungsumfangs der **HONDA ASSISTANCE**.

Lassen Sie im Fall einer Panne oder eines Unfalls die erbrachte Leistung auf der Rechnung vermerken (eventuell auch die Diagnose auf Reparaturrechnungen einer Honda-Servicevertragswerkstätte). Gerichtsstand ist ausschließlich Wien.

# LEISTUNGSUMFANG

bei	Pannfall/Unfall	Übernahme der Kosten
technische Hilfeleistung vor Ort	Eine Panne oder ein Unfall tritt während der Fahrt auf und das Fahrzeug ist nicht mehr fahrbereit.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Kosten für die Behebung der Panne vor Ort inklusive Kleinmaterial jedoch exklusive Ersatzteilen.
Abschleppung	Das Fahrzeug kann am Pannen- bzw. Unfallort nicht fahrbereit gemacht werden.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Abschleppkosten maximal zum jeweils gültigen Tarif der Autofahrerclubs im jeweiligen Land. Bei Entsendung von Abschleppfahrzeugen aus Österreich gelten die jeweiligen Tarife der österreichischen Autofahrerclubs bis zur nächstgelegenen Honda-Vertragswerkstätte.
Ersatzwagen/ Mietwagen	Im Inland: Ihr Fahrzeug kann am Schadenstag nicht fahrbereit gemacht werden.  Im Ausland: Ihr Fahrzeug kann innerhalb von 3 Arbeitstagen nicht fahrbereit gemacht werden.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Kosten des Mietwagens (muss nicht die Kategorie des Kundenfahrzeugs entsprechen) für die Dauer der Reparatur, jedoch bis maximal € 600,- pro Panne oder Unfall. Ausgenommen sind Kosten für Zusatzversicherungen, Treibstoff, Straßengebühren, Zustell- bzw. Rückstellgebühren und Selbstbehalt. Diese Leistung kann nicht mit Leistungen für Übernachtung, Heim-/Weiterreise, kombiniert werden.
Kurzfahrten Taxi/ öffentliches Verkehrsmittel	Das Fahrzeug ist nicht mehr fahrbereit und kann am Schadenstag nicht mehr fahrbereit gemacht werden. Sie benötigen ein Taxi oder öffentliches Verkehrsmittel zur Fahrt ins Hotel, zum Bahnhof, Flughafen, zur Mietwagenstation, zur Werkstatt oder nach Hause.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Kosten für Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel gegen Vorlage der Originalrechnung bis maximal € 60,-.

<b>bei</b>	<b>Pannenfall/Unfall</b>	<b>Übernahme der Kosten</b>
Übernachtung	Im Inland: Ihr Fahrzeug kann am Schadenstag nicht fahrbereit gemacht werden. Im Ausland: Ihr Fahrzeug kann innerhalb von 3 Arbeitstagen nicht fahrbereit gemacht werden.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Hotelkosten im Inland für den Lenker und max. 5 berechnete Personen für eine Nacht bis max. € 80,- pro Person. <b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Hotelkosten im Ausland für 1 Person für eine Nacht bis max. € 80,-. Diese Leistung kann nicht mit der Leistung für Ersatzwagen/ Mietwagen und Heim/-Weiterreise kombiniert werden.
Heim-/Weiterreise	Im Inland: Ihr Fahrzeug kann am Schadenstag nicht fahrbereit gemacht werden. Im Ausland: Ihr Fahrzeug kann innerhalb von 3 Arbeitstagen nicht fahrbereit gemacht werden.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt im Inland die Kosten für den Lenker samt Insassen per Bahn 1. Klasse bis max. € 200,- pro berechtigter Person. <b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt im Ausland die Kosten für 1 berechnete Person per Bahn 1. Klasse bis max. € 200,-. <b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Kosten – bei einem Schadensort mehr als 1.000 km vom Wohnort entfernt – für einen Economy-Class Flug für eine Person. Diese Leistung kann nicht mit der Leistung für Ersatzwagen/ Mietwagen und Übernachtung kombiniert werden.
Fahrzeugabholung	Das Fahrzeug kann am Pannen- bzw. Unfallort nicht innerhalb von 3 Werktagen fahrbereit gemacht werden. Der Kunde hat das Recht, das reparierte Fahrzeug zu einem späteren Zeitpunkt abzuholen.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Kosten für eine Bahnfahrt 1. Klasse oder für einen Economy-Class Flug, bei einem Schadensort mehr als 1.000 km vom Wohnort entfernt, für 1 Person.
Fahrzeugrücktransport	Das Fahrzeug kann am Pannen- bzw. Unfallort im Ausland nicht innerhalb von 3 Werktagen fahrbereit gemacht werden.	<b>HONDA ASSISTANCE</b> übernimmt die Kosten für den Rücktransport des nicht fahrbereiten Fahrzeugs per Sammeltransport zum Wohnort des Kunden.

Pro Panne oder Unfall werden Kosten in der Höhe von max. € 2.200,- vergütet.

# AUSSCHLUSS DER HONDA ASSISTANCE

In folgenden Fällen ist die Kostenübernahme durch die **HONDA ASSISTANCE** ausgeschlossen:

- Im Falle einer Mitgliedschaft bei einem Automobilfahrerclub, in dessen Leistungsumfang.
- Im Falle eines Pannenschutzbriefs für das Fahrzeug, in dessen Leistungsumfang.
- Bei Pannen, die auf nicht serienmäßige Einbauten oder von Honda nicht genehmigtes Zubehör zurückzuführen sind.
- Bei Pannen, die auf eine unsachgemäße Wartung oder Reparatur zurückzuführen sind.
- Wenn das Fahrzeug durch Diebstahl von Fahrzeugteilen pannenbedingt nicht fahrbereit ist.
- Wenn grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Fahrzeughalters oder des Fahrers sowie der Insassen gegeben ist.
- Bei der Teilnahme des Fahrzeugs an motorsportlichen Wettbewerben oder wenn das Fahrzeug dafür verwendet wurde.
- Wenn die vom Hersteller herausgegebenen Wartungsvorschriften für das Fahrzeug nicht lückenlos eingehalten werden.
- Wenn durch Schäden infolge höherer Gewalt, wie z. B. Erdbeben, Lawinen, Hochwasser, Feuer oder Krieg, eine Weiterfahrt verhindert wird.
- Bei unsachgemäßer Behandlung oder Bedienung des Fahrzeugs, z. B. Schaltfehler, im Speziellen bei Automatikgetrieben.
- Bei Verwendung des Fahrzeugs als Taxi oder Ambulanz.
- Wenn das Fahrzeug nicht in Österreich behördlich registriert und zugelassen ist.

Jegliche Verantwortung für Personenschäden und sonstige unmittelbar oder mittelbar verursachte Sach- und Vermögensschäden, wie Zeitverluste, Sachtransporte, Regressforderungen für Terminversäumnisse, Verlust oder Beschädigung von persönlichem Eigentum sowie Wertminderung, sind von der **HONDA ASSISTANCE** ausgeschlossen.

# KOSTENRÜCKERSTATTUNG

Die Kosten, die in Zusammenhang mit einer aufgetretenen Panne oder eines Unfalls im Rahmen der **HONDA ASSISTANCE** angefallen sind, werden von der **HONDA ASSISTANCE** vergütet.

Die Einreichung erfolgt mit Original-Rechnungen. Diese Rechnungen müssen klar zuordenbar sein und die Fahrzeugdaten (Fahrgestellnummer), den Namen der betreffenden Person und das Datum enthalten. Schlepphilfrechnungen und Taxirechnungen müssen die Wegstrecke und den Zielort aufweisen.

Bei Rechnungen über Pannenhilfe bitte die Arbeitsleistung definieren lassen. Bei Werkstättenrechnungen die Schadensursache vermerken lassen.

Nach Überprüfung der beiliegenden Rechnungen werden die im **HONDA ASSISTANCE**-Programm angeführten Kosten im Rahmen des Leistungsumfangs rückerstattet. Als Umrechnungsfaktor bei ausländischen Währungen gilt der jeweilige Tageskurs des Gutschriftdatums.

Honda Austria Branch of Honda Motor Europe Ltd behält sich das Recht vor, bereits vergütete Kosten im Rahmen der **HONDA ASSISTANCE**, die auf Schadensfälle, die eindeutig nachweislich nicht auf werkseitige Mängel zurückzuführen sind, an den Kunden rückzubelasten.

## TELEFONNUMMER DER HONDA ASSISTANCE

**Honda Assistance**

aus dem Inland:

**0800/333 1300**

aus dem Ausland:

**+43/1/333 1300**