



Innovation  
that excites

# **NISSAN ASSISTANCE MIT MOBILITÄTSGARANTIE**

**PANNEN- UND UNFALLSERVICE RUND UM DIE UHR  
24 STD. SERVICE-NR.: 0800 / 58 94 987**

## Herzlichen Glückwunsch!

Sie haben sich für einen NISSAN entschieden. Damit haben Sie nicht nur eine ausgezeichnete Qualität gewählt, sondern auch einen erstklassigen Service. Das gilt vor allem in Bezug auf Ihre Mobilität.

Da wir von der Qualität unserer Produkte überzeugt sind, erhalten Sie von uns für das in Ihrem NISSAN Garantiezertifikat genannte Fahrzeug zusätzlich während der Herstellergarantie den Anspruch auf die NISSAN Assistance, unseren umfangreichen Pannen- und Unfallservice mit Mobilitätsgarantie. Somit genießen Sie eine Vielzahl von Serviceleistungen, die wir Ihnen auf den folgenden Seiten näher bringen möchten.

Auch nach Ablauf der Herstellergarantie können Sie durch regelmäßige Wartung bei Ihrem NISSAN Partner die Leistungen der NISSAN Assistance weiterhin erhalten. Eine gesonderte Kundenbestätigung und die Registrierung der Wartung an die NISSAN Assistance durch den teilnehmenden NISSAN Partner ist hierfür eine Voraussetzung. Ihr NISSAN Partner informiert Sie gerne weiter.

Der in diesem Heft beschriebene Leistungsumfang ist gültig für alle NISSAN PKW, Transporter und Nutzfahrzeuge. Modellspezifische Abweichungen sind hierbei zu beachten. Für NISSAN Elektrofahrzeuge gelten die besonderen Bedingungen der NISSAN EV Assistance, die nicht Bestandteil dieses Heftes sind.

# NISSAN ASSISTANCE – RUND UM DIE UHR FÜR SIE DA

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls mit Ihrem NISSAN genießen Sie mit der NISSAN Assistance eine Vielzahl von Leistungen – rund um die Uhr fast überall in Europa. Wir möchten, dass Sie Ihre Fahrt möglichst schnell fortsetzen können. Deshalb versuchen wir, Ihr Fahrzeug direkt vor Ort zu reparieren. Sollte dies nicht möglich sein, bieten wir Ihnen weitere Leistungen, die Ihnen schnell und unkompliziert weiterhelfen.

## Geltungsbereich:

Die NISSAN Assistance ist in folgenden Ländern verfügbar:

Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegovina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (außer französische Überseegebiete), Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Moldawien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ukraine, Ungarn, Staat der Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern.

Änderungen des Geltungsbereichs bleiben vorbehalten. Der gebotene Leistungsumfang kann länder- und/oder gebietspezifisch variieren.

## Was ist unter einer Panne oder einem Unfall zu verstehen?

Eine Panne ist ein plötzlicher und unvorhersehbarer Ausfall eines Fahrzeugs, verursacht durch den Ausfall mechanischer Teile oder der Elektrik, der zu einem sofortigen Liegenbleiben des Fahrzeugs führt, bzw. zu einem Verbot, die Fahrt überhaupt anzutreten oder fortzusetzen, aufgrund des Aufleuchtens der Warnanzeige für Öl-, Kühlmittelstand oder Bremsflüssigkeit.

Ein Unfall ist ein Vorfall, in dem das Fahrzeug durch äußere mechanische Einwirkung plötzlich und unmittelbar in einem nicht fahrbereiten Zustand versetzt wird.

## Eine Panne liegt nicht vor:

- Wenn das Fahrzeug durch eine Rückrufaktion in die Werkstatt bestellt wird
- Bei turnusmäßiger oder anderweitiger Wartung
- Wenn ein Fahrzeugdefekt erstmals durch die Werkstatt festgestellt wird
- Bei Defekten, die durch den nachträglichen Einbau von Zubehörprodukten bzw. Teilen entstehen, die nicht von gleichwertiger Qualität wie NISSAN Original Zubehör bzw. Originalteilen sind

- Bei normalen Werkstattbesuchen
- Bei gewaltsamen Sachbeschädigungen, Brand oder Diebstahl
- In Fällen von höherer Gewalt
- Wenn das Fahrzeug zu Renn- oder Rallyezwecke eingesetzt wurde

## Hinweis zu Reparaturkosten:

Weiterführende Reparaturen infolge einer Panne oder eines Unfalls sind in der Regel kostenpflichtig, sofern diese von einer Garantie oder einem Reparaturkostenschutz bzw. einer Versicherung nicht abgedeckt sind.

## Was müssen Sie tun, um die Leistungen der NISSAN Assistance in Anspruch nehmen zu können?

Bitte kontaktieren Sie direkt über die gebührenfreie 24-Stunden-Service-Nummer

**0800 / 58 94 987**

die NISSAN Assistance, welche in Abhängigkeit von der Situation die notwendigen Schritte einleitet.

Sollte die 24-Stunden-Service-Nr. aus dem lokalen Fest- oder Mobilfunknetz nicht anwählbar sein, können Sie alternativ die folgende Telefonnummer benutzen

**+49 (0) 2232 / 57 2079 (nicht gebührenfrei)**

Sofern dieser NISSAN nicht Ihr Fahrzeug, sondern ein Leihwagen sein sollte, raten wir Ihnen, sich zuerst an Ihren Autovermieter zu wenden. Benutzer von NISSAN Mietfahrzeugen haben nur Anspruch auf Pannenhilfe und Abschleppleistung.

Bitte leisten Sie folgende Angaben am Telefon, um eine zügige und reibungslose Abwicklung zu unterstützen:

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| ➤ Ihr Name               | ➤ Amtliches Kennzeichen   |
| ➤ Kilometerstand         | ➤ Art der Panne           |
| ➤ Fahrgestellnummer      | ➤ Datum der Erstzulassung |
| ➤ Standort des Fahrzeugs |                           |

# DIE LEISTUNGEN DER **NISSAN ASSISTANCE**

## **1. Pannen- und Unfallhilfe**

Sollte Ihr Fahrzeug aufgrund einer Panne oder eines Unfalls nicht mehr fahrbereit sein, organisiert die NISSAN Assistance eine möglichst rasche Wiederherstellung der Fahrbereitschaft Ihres Fahrzeugs vor Ort und übernimmt die Kosten des Einsatzes zuzüglich An- und Abfahrt sowie der vom Hilfsfahrzeug mitgeführten Bordmittel.

Sollte eine Behebung des Schadens vor Ort nicht möglich sein, wird Ihr Fahrzeug - anstatt Wiederherstellung der Fahrbereitschaft vor Ort - kostenlos zur nächstgelegenen NISSAN Vertragswerkstatt abgeschleppt. Beim NISSAN GT-R erfolgt der Transport bis zum nächstgelegenen NISSAN High Performance Center.

Auf Wunsch wird das Fahrzeug zu einem NISSAN Vertragswerkstatt Ihrer Wahl transportiert, wenn dieser nicht weiter als 50 km vom Pannen- bzw. Unfallort entfernt ist.

Im Ausnahmefall wird Ihr Fahrzeug in die nächste Fachwerkstatt transportiert, z.B. bei einem Schadensereignis in einem europäischen Land ohne NISSAN Vertretung.

## **Zusatzleistungen**

Die nachfolgenden Zusatzleistungen können nur in Verbindung mit einer von der NISSAN Assistance organisierten Pannenhilfe in Anspruch genommen werden. Im Falle eines Unfalls ist eine Inanspruchnahme nicht möglich.

## **2. Weiterfahrt**

Dauert die Pannenreparatur nach dem Einschleppen in die Werkstatt länger als 3 Stunden oder kann das Fahrzeug nicht am gleichen Tag repariert werden, haben Sie die Wahl zwischen folgenden Dienstleistungen:

### **2.1.1 Ersatzwagen**

Sie setzen Ihre Fahrt mit einem Ersatzwagen fort, der von der NISSAN Assistance für Sie organisiert wird. Den Wagen dürfen Sie für die Dauer Reparatur, jedoch maximal 3 Werktage (zzgl. dazwischen liegender Wochenend- und/oder Feiertage), nutzen. Die Kosten für diesen Ersatzwagen werden von der NISSAN Assistance übernommen.

Die Kostenübernahme schließt eventuelle freiwillige Zusatzversicherungen, Straßen- oder Parkgebühren, Zusatzausrüstung oder Ausgaben für Betriebsmittel, insbesondere Kraftstoff, nicht ein. Für die Bereitstellung eines Ersatzwagens ist die Vorlage einer Kreditkarte als Kautions in der Regel erforderlich.

Wenn möglich, wird ein vergleichbarer Ersatzwagen durch die NISSAN Assistance beschafft. Es besteht jedoch kein Anspruch auf einen Ersatzwagen eines bestimmten Typs oder einer bestimmten Klasse.

Fahrschulwagen und Taxis haben ebenfalls einen Anspruch auf einen Ersatzwagen, jedoch nicht zur gewerblichen Nutzung. Die Fahrer von NISSAN Nutzfahrzeugen (CABSTAR, ATLEON, INTERSTAR, NV400, NT400, NT500) haben Anspruch auf die Bereitstellung eines Personenkraftwagens für die Weiterfahrt.

Eventuelle Einsatzbeschränkungen des Ersatzwagens sind zu beachten. Er muss an den Übernahmeort zurückgeführt werden.

### **2.1.2 Bahn- und/oder Schifffahrt**

Als alternative zum Ersatzwagen können Sie und Ihre Passagiere mit der Bahn oder mit dem Schiff in der 1. Klasse weiterfahren.

### **2.1.3 Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel**

Als weitere Alternative können Sie, wenn Ihr Reiseziel weniger als 50 km vom Pannenort entfernt liegt, mit dem Taxi oder öffentlichen Verkehrsmittel weiterfahren.

Die vorgenannten Reisekosten werden gegen Vorlage der Originalbelege von der NISSAN Assistance bis zu einer Höhe von max. 600,- Euro pro Passagier Ihres Fahrzeugs erstattet. Hierin enthalten sind anfallende Kosten für den Transfer vom reparierenden NISSAN Vertragswerkstatt zum Bahnhof, Flughafen, Hotel oder der Mietstation.

### **2.2 Übernachtung im Hotel**

Wenn Sie es jedoch vorziehen, die Reparatur abzuwarten anstatt einen Ersatzwagen oder eine andere Möglichkeit zur Weiterfahrt in Anspruch zu nehmen, können Sie auf Kosten der NISSAN Assistance in einem

3-Sterne-Hotel (oder einem Hotel vergleichbaren Standards) übernachten. Diese Alternative steht Ihnen offen, wenn der Pannenfall weiter als 50 km vom Wohn- oder Zielort auftritt.

Die Kosten für Übernachtung (inkl. Frühstück) werden für die Dauer des Fahrzeugsausfalls und bis zur Fertigstellung der Reparatur, längstens jedoch für drei Übernachtungen, bis zu einer Höhe von 110,- Euro pro Person und Nacht übernommen.

Diese Leistung gilt nur bei garantiepflichtigen Pannen.

### **2.3 Fahrzeugabholung/-rückholung**

Für die Abholung Ihres Fahrzeugs nach Reparatur vom Reparaturort durch eine berechtigte Person werden die Kosten einer Bahnfahrkarte 1. Klasse von der NISSAN Assistance übernommen. Übersteigt die Bahnreise 8 Stunden, werden die Kosten eines Flugtickets der Economyklasse übernommen. Die Kostenübernahme gilt für eine Person bis zu einer Höhe von 600,- Euro.

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, bis zur Höhe der Kosten einer Bahnfahrkarte bzw. des genannten Flugtickets ein Mietfahrzeug zu nehmen. Zudem kann das Team der NISSAN Assistance nach eigenem Ermessen bis zur Höhe der Abholkosten anstatt der Abholung durch den Berechtigten eine Fahrzeugrückholung selbst durchführen.

### **2.4 Fahrzeugrücktransport**

Die NISSAN Assistance kann einen Fahrzeugrücktransport zu Ihrem NISSAN Partner am Wohnort organisieren, wenn eine zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft notwendige Reparatur im Ausland nicht möglich sein sollte. Die Entscheidung über die Notwendigkeit und den Zeitpunkt des Rücktransports obliegt in solchen Fällen der NISSAN Assistance. Die Rücktransportkosten werden bis zum Zeitwert des Fahrzeugs übernommen.

Diese Leistung gilt nicht, wenn das Fahrzeug außerhalb Deutschlands zugelassen ist.

### **2.5 Ersatzteilversand**

Sollte für die Reparatur im europäischen Ausland ein Ersatzteil vor Ort nicht zu beschaffen sein, organisiert die NISSAN Assistance bei Bedarf die Beschaffung und übernimmt die Kosten für den Versand zum Pannort.

Diese Leistung gilt nicht, wenn das Fahrzeug außerhalb Deutschlands zugelassen ist.

### **Was müssen Sie noch bei der NISSAN Assistance beachten?**

Im Allgemeinen werden nur solche Leistungen übernommen, die von der NISSAN Assistance organisiert bzw. zugesagt wurden.

Die NISSAN Assistance ist berechtigt, die Leistungserbringung zu verweigern oder abzurechnen, wenn der Vorfall vorsätzlich oder grob fahrlässig durch den Fahrer oder die Passagiere verursacht wird.

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass Sie durch die Inanspruchnahme der Leistungen der NISSAN Assistance Auslagen haben. Diese werden Ihnen gegen Vorlage der Originalrechnungen bzw. der Originalbelege bei berechtigter Inanspruchnahme zurückerstattet.

Die Übernahme von Reisenebenkosten, wie z.B. Verpflegungsaufwand, Kraftstoff, Versicherungen, Straßen-, Park-, und Telefongebühren, sowie von eventuellen Folgekosten einer Panne oder eines Unfalls, wie z.B. Wertverlust oder –minderung, Nutzungs- und Einnahmearausfällen, ist ausgeschlossen.

Die NISSAN Assistance behält sich das Recht vor, Änderungen im gebotenen Leistungsumfang ohne Vorankündigung oder gesonderte Benachrichtigung vorzunehmen.

Stand: 01.03.2016



**NISSAN DEUTSCHLAND**

NISSAN CENTER EUROPE GMBH

Renault Nissan Straße 6-10

D-50321 Brühl

[www.nissan.de](http://www.nissan.de)

[www.nissan-services.de](http://www.nissan-services.de)