

smart #1

Garantie und Pannendienstbroschüre

smart Garantie 3
Überblick..... 3
Wie kann ich ein Garantieproblem beheben lassen? 3
Was deckt meine Garantie ab? 3
Fahrzeuggarantie..... 3
Garantie für Hochvoltbatterie und Hochvolt-Kernkomponenten 3
Garantie für Ersatzteile und Zubehör 3
Korrosionsschutzgarantie..... 4
Was deckt meine Garantie nicht ab? 4
Kann meine Garantie ungültig werden?..... 5
Wann beginnt meine Garantie?..... 5
Allgemeine Bedingungen für Ihre Garantie..... 5

smart Pannendienst (Roadside Assistance, RSA)..... 7
Überblick..... 7
Was deckt der smart Pannendienst (Roadside Assistance, RSA) ab?..... 7
Bevor Sie den smart Pannendienst (RSA) nutzen..... 7
Pannendienst (RSA) und Mobilitätsdienste 8
Gültigkeitsdauer und Verlängerung 9
Ausnahmefälle..... 9
Allgemeine Hinweise..... 10
Geografischer Geltungsbereich 10
Nationale Verkaufsorganisation 10
Datenspeicherung und Datenverarbeitung..... 11
Länderspezifische Nummern der Customer Engagement Centers (CEC) 12

Willkommen bei smart

Danke, dass Sie sich für smart entschieden haben. Mit dem Kauf eines smart verpflichten wir uns dazu, Sie zu unterstützen, wann immer Sie uns brauchen. Wir freuen uns darauf, Sie mit unserem Servicenetz, unseren Angeboten und Dienstleistungen stets zu unterstützen.

In diesem Zusatzdokument finden Sie Informationen zur smart Garantie und Pannenhilfe sowie zu den Garantiebestimmungen für Ihren smart.

Bei Unklarheiten oder weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an das smart Customer Engagement Center (CEC) oder Ihren lokalen smart Authorized Service Partner.

Überblick

Ihre smart Garantie schützt Sie vor möglichen Schäden oder Mängeln des Fahrzeugs aufgrund von Herstellungsfehlern, die bei der Produktion Ihres Fahrzeugs aufgetreten sind. Maßstab ist der übliche Stand der Technik vergleichbarer Fahrzeugmodelle zum Zeitpunkt des Garantiebeginns. Die smart Europe GmbH folgt nicht nur den gesetzlichen Verpflichtungen, sondern bietet zusätzliche Garantielaufzeiten für das Fahrzeug, die Hochvoltbatterie und die Hochvolt-Kernkomponenten.

Wie kann ich ein Garantieproblem beheben lassen?

Befolgen Sie einfach die folgenden Schritte, um Ihre Garantieansprüche anzumelden:

- Wenden Sie sich so schnell wie möglich über die Hello smart App oder eine Kundendienstnummer an den nächstgelegenen autorisierten smart Servicepartner, um weitere Schäden an Ihrem Fahrzeug zu vermeiden.
- Alle Garantiearbeiten müssen von einem autorisierten smart Servicepartner durchgeführt werden, der ausschließlich smart Originalteile verwendet.
- Halten Sie bitte Ihren Personalausweis und Ihre Fahrzeugpapiere bereit, um die Abwicklung zu beschleunigen.

Bei Unklarheiten können Sie über die Hello smart App einen Termin beim nächstgelegenen autorisierten smart Servicepartner buchen oder einfach anrufen. Ihre Fragen werden dort gerne beantwortet und die Mitarbeiter kümmern sich um Ihre Probleme und Ihr Fahrzeug während seiner gesamten Nutzungsdauer.

Was deckt meine Garantie ab?

Fahrzeuggarantie

Während der Garantielaufzeit des Fahrzeugs werden Reparaturen oder Austauscharbeiten am Fahrzeug, die von der smart Garantie abgedeckt sind, unabhängig von einem während der Garantielaufzeit erfolgten Eigentümerwechsel vom autorisierten Servicenetz kostenlos durchgeführt. Die Fahrzeuggarantie deckt Ihr gesamtes Fahrzeug ab, mit Ausnahme bestimmter Bereiche, für die spezielle Garantielaufzeiten gelten, wie in späteren Abschnitten beschrieben.

Die Garantiezeit des Fahrzeugs beträgt 2 Jahre mit unbegrenzter Kilometerleistung.

Garantie für Hochvoltbatterie und Hochvolt-Kernkomponenten

Für die wichtigste Komponente Ihres Fahrzeugs – die Hochvoltbatterie – bietet Ihnen smart eine umfangreiche Garantie. Wenn der Systemzustand (SOH) der Batterie während der Garantielaufzeit weniger als 70 % beträgt, haben Sie Anspruch auf eine Reparatur oder einen Austausch gemäß den OEM-Standards und entsprechend dem Grad der Nutzung, dem Alter, dem Kilometerstand und dem Pflegezustand des Fahrzeugs zum Zeitpunkt des Garantieanspruchs. Der Systemzustand ist durch eine Batterieenergiegehaltsmessung durch einen autorisierten smart Servicepartner festzustellen.

Darüber hinaus beträgt die Garantielaufzeit für die Hochvoltbatterie 8 Jahre mit einer Kilometerleistung von bis zu 200.000 km (je nachdem, was zuerst eintritt) und für die Hochvolt-Kernkomponenten 8 Jahre mit einer Kilometerleistung von bis zu 160.000 km (je nachdem, was zuerst eintritt). Zu den Hochvolt-Kernkomponenten gehören ein elektrischer Antriebsmotor, ein Steuergerät und ein Fahrzeugsteuergerät. Weitere Informationen finden Sie in Ihrem Hochvoltbatterie-Zertifikat oder bei Ihrem autorisierten smart Servicepartner.

Garantie für Ersatzteile und Zubehör

Zusätzlich zur Fahrzeuggarantie gibt es eine separate Garantie für Ersatzteile und Zubehör für smart Originalteile und Zubehör, die bei einem autorisierten smart Servicepartner erworben wurden. Die Garantielaufzeit beträgt 2 Jahre und hat keine Begrenzung der Kilometerleistung.

smart Originalteile und Zubehör sind speziell für die Wartung von Fahrzeugen

entwickelt worden, um die smart Sicherheits- und Zuverlässigkeitsstandards zu erfüllen. Es wird daher empfohlen, nur smart Originalteile und Zubehör für die Fahrzeugnutzung zu verwenden.

Alle Teile, die Sie während der Fahrzeuggarantie oder der Garantie für Hochvolt-Kernkomponenten gekauft haben, sind entweder durch die verbleibende Zeit der ursprünglichen Garantielaufzeit des Fahrzeugs oder durch die Teilegarantie abgedeckt, je nachdem, welche zuletzt abläuft.

Korrosionsschutzgarantie

Die Korrosionsschutzgarantie deckt den Fall ab, dass die Karosserie durch Korrosion aufgrund von Herstellungs- oder Materialfehlern durchrostet. Das vom Durchrosten betroffene Karosserieteil wird von einem autorisierten smart Servicepartner kostenlos repariert oder ausgetauscht, unabhängig von einem Besitzerwechsel.

Der Begriff „Durchrosten" bezieht sich auf ein Loch in der Karosserie, das durch Korrosion von innen oder von der Unterseite her aufgrund von Herstellungs- oder Materialfehlern entsteht. Der Begriff „Karosserie" bezieht sich auf Metallteile der Karosserie, der Türen, der Kotflügel, des Dachs, der Motorhaube, des Kofferraumdeckels oder der Heckklappe und umfasst nicht die Räder und Anbauteile wie helle Zierleisten, Stoßstangen, Verkleidungen und Scharniere.

Der Ursprung des Durchrostungsschadens muss sich auf der Innenseite des betroffenen Karosserieteils befinden.

Die Garantielaufzeit für den Korrosionsschutz beträgt 12 Jahre und hat keine Kilometerbegrenzung.

Was deckt meine Garantie nicht ab?

Verschiedene Arten von äußeren Schäden, normalem Verschleiß und natürlicher Alterung sind von der Garantie ausgeschlossen.

Nicht abgedeckt sind insbesondere:

- Normaler Verschleiß der Verbrauchsmaterialien und Abrieb, natürliche Alterung oder Verblassen und normale Verringerung der Batteriekapazität.
- Schäden oder Mängel, die durch Nachlässigkeit, unsachgemäßen Gebrauch, Überlastung oder unsachgemäße Reparatur durch einen nicht autorisierten Dienstleister, unsachgemäße Pflege und Lagerung entstanden sind.
- Schäden oder Mängel, die dadurch entstanden sind, dass das Fahrzeug nicht gemäß den in der Betriebsanleitung oder in der Instrumentenpanel (instrument cluster) im Fahrzeug angegebenen Wartungsplänen und Serviceanweisungen ordnungsgemäß gewartet oder gepflegt worden ist oder dass Anweisungen eines autorisierten smart Servicepartners nicht beachtet wurden.
- Verwendung von nicht originalen smart Teilen oder Materialien bei Reparaturen (oder von Ersatzteilen gleichwertiger Qualität bei Reparaturen im Einzelhandel) oder Reparaturverfahren, die von smart als Fahrzeughersteller nicht genehmigt wurden.
- Schäden oder Mängel, die durch nicht eingehaltene Pflicht zur Schadensminderung entstanden sind.
- Schäden oder Mängel aufgrund jeglicher Umrüstung oder Veränderung des Fahrzeugs, die nicht vom Fahrzeughersteller genehmigt wurde. Die Beweislast für einen autorisierten Umbau oder eine Änderung liegt beim Kunden.
- Schäden oder Mängel, die durch die Verwendung des Fahrzeugs bei Probe-/Testfahrten, Motorsportveranstaltungen oder für andere als die im Fahrerhandbuch beschriebenen Zwecke verursacht wurden.
- Schäden oder Mängel an Fahrzeugen, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer geändert oder entfernt wurde oder dessen Kilometerstand unrechtmäßig verändert wurde.
- Schäden oder Mängel aufgrund äußerer Einwirkungen mechanischer oder chemischer Natur oder andere Vorfälle, die

vorsätzliche Handlungen Dritter, Unruhen, Unfälle, böswillige Handlungen, Diebstahl oder unbefugte Nutzung beinhalten.

- Faktoren, die sich der Kontrolle des Fahrzeugherstellers entziehen, wie z. B. Umweltgefahren (einschließlich Industrieabfälle, Sturmschäden, saurer Regen, Vogelkot) und Schäden (einschließlich Steinschlag, Kratzer und Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel).

Kann meine Garantie ungültig werden?

Ja, das kann sie. Von smart genehmigte Fahrzeugumbauten gelten als Teil der Originalspezifikation, alle anderen Umbauten müssen jedoch als von smart nicht genehmigt angesehen werden und führen daher zum Erlöschen der Fahrzeuggarantie für den betroffenen Bereich, soweit der Kunde nicht nachweisen kann, dass diese für den Mangel/Schaden nicht ursächlich ist. Die Beweislast für einen autorisierten Umbau oder eine Änderung liegt beim Kunden.

Die Garantieabdeckung wird in den folgenden Fällen von smart eingeschränkt:

- Wenn Informationen vorliegen, dass das Fahrzeug gestohlen wurde.
- Wenn Komponenten durch nicht genehmigte Änderungen, Tuning oder Umbauten beeinträchtigt wurden.
- Wenn Fahrzeuge, die in schwere Unfälle verwickelt waren, durch Feuer beschädigt wurden oder unter Wasser gekommen sind und von der Versicherungsgesellschaft als verschrottet eingestuft wurden.

Wann beginnt meine Garantie?

Die Garantielaufzeit beginnt mit dem Datum der Erstzulassung oder dem Lieferdatum, falls dieses früher liegt. Wenn Sie sich nicht sicher sind, welcher der oben genannten Punkte auf Ihren Fall zutrifft, oder wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an das smart Customer Engagement Center oder Ihren smart Händler.

Die Garantie für Ersatzteile oder Zubehör beginnt mit dem Datum des Kaufs (Rechnungsdatum). Alle während der Garantiereparaturen eingebauten Teile sind für den Rest der ursprünglichen Garantielaufzeit abgedeckt.

Alle Einschränkungen der Garantie gelten je nach Fahrzeugalter oder Kilometerstand, je nachdem, was zuerst eintritt.

Allgemeine Bedingungen für Ihre Garantie

Die Bedingungen Ihrer smart Garantie haben keinen Einfluss auf Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer des Fahrzeugs sowie mögliche Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Für Ihre smart Garantie gelten die folgenden allgemeinen Bedingungen:

- Ansprüche aus der smart Garantie können ausschließlich bei autorisierten smart Servicepartnern geltend gemacht werden; alle Garantiearbeiten müssen von einem autorisierten smart Servicepartner durchgeführt werden, der ausschließlich smart Originalteile verwendet.
- Alle durch Garantiereparaturen ersetzten Teile gehen in das Eigentum von smart über.
- Die smart Europe GmbH behält sich das Recht vor, die Servicepartner aufzufordern, die ausgetauschten Garantieteile zu reservieren, auszubauen oder zurückzugeben.
- Eine noch nicht abgelaufene Garantie kann auf den neuen Eigentümer Ihres Fahrzeugs übertragen werden.
- Die Garantie gilt nur innerhalb des geografischen Geltungsbereichs und nur im Netz der autorisierten smart Servicepartner. Der Garantieanspruch kann nur bei autorisierten smart Servicepartnern im geografischen Geltungsbereich erfüllt werden.

Die folgenden Länder sind Teil des Geltungsbereichs Ihrer smart Garantie: Deutschland, Spanien, Italien, Frankreich, Portugal, Niederlande, Schweiz, Belgien, Österreich, Schweden, Norwegen, Island und im Vereinigten Königreich.

- Voraussetzung für eine Leistung aus dieser smart Garantie ist, dass alle Service-Intervalle nach den Vorgaben von smart durchgeführt wurden.
- Bei einem Garantiefall kann smart den Mangel durch Reparatur, Austausch schadhafter Teile (durch einen autorisierten smart Servicepartner) oder andere Maßnahmen, deren Auswahl im Ermessen von smart liegen, beseitigen lassen.
- Alle im Rahmen der smart Garantie eingebauten oder reparierten Teile sind für den Rest der ursprünglichen Garantielaufzeit von der Garantie abgedeckt.
- Im Falle der Lieferung eines neuen Fahrzeugs durch smart infolge eines Garantiefalles kann smart die Rückgabe des mangelhaften Fahrzeugs und die Leistung eines angemessenen Nutzungsersatzes entsprechend der gesetzlichen Vorschriften §§ 346 bis 348 BGB verlangen.

Überblick

Der smart Pannendienst (Road Assistance Service, RSA) ist in Ihrem geografischen Geltungsbereich rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr für Sie da.

Die Telefonnummer des smart Customer Engagement Center (CEC) ist für Pannendienstfälle in Ihr Fahrzeugsystem integriert. Sie können uns mit einem einfachen Druck auf den Abschnitt **„Hilfe“** in der Digital Head Unit (DHU) des Fahrzeugs erreichen. Alternativ können Sie uns in dem Land, in dem Ihr Fahrzeug zugelassen ist, auch über die Hotline des smart Customer Engagement Center (CEC) erreichen, die Sie unter (→ Seite 12) finden.

Weitere Informationen über die Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des smart Customer Engagement Center (CEC) können Sie sich auch an einen autorisierten smart Servicepartner wenden.

Was deckt der smart Pannendienst (Roadside Assistance, RSA) ab?

Technische Panne

Das Fahrzeug befindet sich außerhalb des Werkstattgeländes eines Servicepartners und wurde aufgrund eines technischen Defekts, der das Fahrzeug fahruntüchtig macht (Immobilität), außer Betrieb gesetzt.

Unfall/Vandalismus/Teilediebstahl

Unfälle und Vandalismus sind plötzliche, zeit- und ortsabhängige Schadensereignisse, die unmittelbar mit mechanischer Gewalt von außen auf das Fahrzeug einwirken, das Fahrzeug ungewollt beschädigen und es aus technischen und/oder rechtlichen Gründen nicht mehr fahrtauglich machen.

Teilediebstahl liegt vor, wenn sich das Fahrzeug außerhalb des Werkstattgeländes befindet und durch gestohlene Teile, z. B. Räder usw., außer Betrieb gesetzt wurde, sodass das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist.

Kleine Missgeschicke

Wenn Sie versehentlich ein kleines Missgeschick haben, das Sie daran hindert, Ihr Fahrzeug zu fahren, werden Sie von dem smart Pannendienst (RSA) nicht im Stich gelassen.

Zu den kleineren Missgeschicken gehören:

einen Schlüssel zu verlieren

leere Traktionsbatterie

Stillstand durch falsch montierte Schneeketten sowie Feststecken in Schnee/Schlamm/Eisfahrbahn auf offener Strecke

Bevor Sie den smart Pannendienst (RSA) nutzen

Der smart Pannendienst (RSA) gilt für Ihr Fahrzeug unter der Voraussetzung, dass:

- Es ab dem 1. Januar 2023 durch die smart Europe GmbH oder die smart Vertriebsorganisation im geografischen Geltungsbereich verkauft und geliefert wurde (→ Seite 10).
- Zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Garantie den smart Pannendienst (RSA) im geografischen Geltungsbereich registriert und betrieben wird (→ Seite 10).
- Keine der aufgeführten Ausnahmen anwendbar ist (→ Seite 9).
- Die Bedingungen für die Gültigkeitsdauer und die Verlängerung dem smart Pannendienst (RSA) erfüllt sind (→ Seite 9).

Um den smart Pannendienst (RSA) anzufordern, wenden Sie sich bitte an die Hotline-Nummern des smart Europe Customer Engagement Center (CEC) (→ Seite 12).

Bitte beachten Sie, dass die Kostenübernahme nur für jene Kosten gilt:

- Die in Art und Umfang zwischen dem autorisierten smart Servicepartner und Ihnen vereinbart wurden und.
- Im Rahmen der Dienstleistungen dem smart Pannendienst (RSA) liegen.

Sollten Sie ausnahmsweise nach Kontaktaufnahme mit einem autorisierten smart Servicepartner oder dem smart Customer

Engagement Center (CEC) eine Vorleistung zur Kostendeckung erbringen müssen, werden Ihnen die Kosten gegen Vorlage der Originalbelege zurückerstattet. Bitte wenden Sie sich an das smart Customer Engagement Center (CEC), das Ihnen gerne bei der Antragsbearbeitung behilflich ist.

Pannendienst (RSA) und Mobilitätsdienste

Wenn nach einem Unfall, Vandalismus, versuchtem Diebstahl oder Diebstahl von Fahrzeugteilen oder einem selbstverschuldeten Vorfall (z. B. schwache Batterie, Verlust der Schlüssel usw.) das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist, können Sie den smart Pannendienst (RSA) anfordern. Sie können **„Hilfe"** auf der Fahrerinformations- und Unterhaltungszentrale drücken, um sich mit dem smart Customer Engagement Center (CEC) zu verbinden. Das smart Customer Engagement Center (CEC) prüft dann den Pannendienst-Fall und bietet Hilfe an, d. h. der von smart Europe beauftragte Pannendienst-Dienstleister fährt zum Ort der Panne, leistet Hilfe vor Ort und schleppt das Fahrzeug bei Bedarf zum autorisierten smart Servicepartner. Wenn das liegengebliebene Fahrzeug einen Anhänger/Wohnwagen gezogen hat, wird dieser für den Kunden kostenlos abgeholt. Ist eine sofortige Reparatur des Fahrzeugs nicht möglich, können Ihnen im Rahmen dem smart Pannendienst (RSA) ein Ersatzfahrzeug oder alternative Mobilitätsdienstleistungen zur Verfügung gestellt werden.

Anmerkung: Es wird immer empfohlen, einen physischen Schlüssel für den smart Pannendienst (RSA) bereitzuhalten.

Einen Überblick über diese Mobilitätsdienste finden Sie unten:

Fahrt zum und vom Pannenort: Kosten für die An- und Abreise des Technikers zum Pannenort.

Unterstützung vor Ort: Kleinere Reparaturen am Pannenort.

Abschleppen: Es wird zum nächst gelegenen autorisierten smart Servicepartner abgeschleppt. Alternativ dazu kann der vom Kunden ausgewählte autorisierten smart Servicepartner im Umkreis von 50 km kontaktiert werden.

Taxi / Chauffeurdienst / öffentliche Verkehrsmittel*: Für die Weiterreise kann ein örtlicher Transportdienst organisiert werden.

Ersatzfahrzeug: Für die Dauer der Reparatur, maximal 3 Arbeitstage. Dies unterliegt den marktüblichen Bedingungen (z. B. Selbstbeteiligung bei Mietwagen). Typ und Modell des Ersatzfahrzeugs richten sich nach der Verfügbarkeit. Andere zusätzliche Kosten, wie z. B. Kraftstoff usw., werden nicht übernommen.

Flug/Zug*: Alternativ zum Ersatzfahrzeug: Wenn Sie Ihre Reise mit dem Flugzeug oder der Bahn fortsetzen, übernehmen wir für Sie und die Insassen in Ihrem Fahrzeug die Kosten für die Hin- und Rückreise.

Hotel*: Übernachtung in einem Hotelzimmer (mit Frühstück) für Sie und die Insassen Ihres Fahrzeugs für die Dauer der Reparaturarbeiten, bis zu maximal drei Arbeitstagen und innerhalb der geltenden Preisgrenzen.

Fahrzeugübergabe: Nach erfolgreicher Reparatur kann der autorisierte smart Servicepartner das Fahrzeug bis zu einer maximalen Entfernung von 50 km vom autorisierten smart Servicepartner und innerhalb der geltenden Preisgrenzen zu Ihrem Wunschort bringen.

Rückführung des Fahrzeugs: Die Rückführung erfolgt im Sammeltransport. Die benötigte Zeit kann je nach Entfernung und Standort variieren. Sollte Ihr smart nicht innerhalb von drei Werktagen wieder fahrbereit sein, organisieren wir auf Wunsch die Rücksendung Ihres smart zu einem autorisierten smart Servicepartner Ihrer Wahl. Die dadurch entstehenden Kosten werden von smart übernommen.

Organisatorische Unterstützung: Bei Bedarf unterstützt uns das smart Europe Customer Engagement Center (CEC) über unseren Dienstleister mit organisatorischer Hilfe, z. B. durch die Vermittlung eines Übersetzers. Dieser Service fällt unter Ihre Kosten.

*Hinweis: Für diese Mobilitätsdienstleistungen gelten die von der smart Europe GmbH festgelegten Preisgrenzen.

Weitere Informationen zu Mobilitätsdiensten, Kombinationsmöglichkeiten und Preisgrenzen erhalten Sie beim smart Customer Engagement Center (CEC). Sie erreichen das smart Customer Engagement Center (CEC) per Telefon (→ Seite 12) oder über die Kontaktseite Ihrer geografischen Region auf der Website

https://global.smart.com/.

Wir werden Sie gerne unterstützen.

Gültigkeitsdauer und Verlängerung

Der smart Pannendienst (Roadside Assistance, RSA) gilt ab dem Erstzulassungsdatum bis zur ersten fälligen Wartung, bis zu 8 Jahren / 160.000 km, wenn die Wartung bei einem autorisierten smart Servicepartner erfolgt.

Im Allgemeinen haben Sie Anspruch auf alle Leistungen, die im Abschnitt Mobilitätsdienste (→ Seite 8) aufgeführt sind.

Voraussetzung für die Verlängerung der Mobilitätsgarantie ist nach den Vorgaben der smart Europe GmbH die regelmäßige Wartung durch einen autorisierten smart Servicepartner im geografischen Geltungsbereich.

Die Wartung muss fristgerecht eingeleitet und abgeschlossen werden (einschließlich zusätzlicher Wartungsarbeiten).

Alle Service- und Wartungsarbeiten sowie die Erneuerung der Mobilitätsgarantie müssen immer durch den autorisierten smart Servicepartner bestätigt werden.

Unter den oben genannten Bedingungen können Sie die Gültigkeitsdauer dem smart Pannendienst (RSA) von einem Service bis zum nächsten fälligen Service für einen Zeitraum von bis zu 8 Jahren verlängern. Aktuelle Informationen zur Wartung Ihres Fahrzeugs können Sie jederzeit bei einer qualifizierten Fachwerkstatt, z. B. einem autorisierten smart Servicepartner, erhalten.

Auch wenn Sie Ihren smart als Gebrauchtwagen kaufen, können Sie den smart Pannendienst (RSA) in Anspruch nehmen. Unter den oben genannten Voraussetzungen können Sie den smart Pannendienst (RSA) erneuern und wieder in Anspruch nehmen, indem Sie einen Service durch einen autorisierten smart Servicepartner durchführen lassen.

Ausnahmefälle

Der smart Pannendienst (RSA) und die Mobilitätsleistungen gelten nicht, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:

- Schäden, die durch das vorsätzliche oder fahrlässige Handeln des Fahrzeughalters, des Fahrers oder eines Dritten verursacht wurden.
- Schäden, die durch einen Verstoß gegen geltendes Recht verursacht wurden. Dies gilt insbesondere, wenn:
  - das Fahrzeug von einer nicht autorisierten Person gefahren wird.
  - sich mehr Personen im Fahrzeug befinden als zugelassen.
  - der Beladung des Fahrzeugs die zulässige Grenze überschreitet.
  - das zulässige Gesamtgewicht des Fahrzeugs oder die zulässige Achslast überschritten wird.
- Schäden durch Veränderungen am Fahrzeug oder den Einbau von nicht durch die smart Europe GmbH freigegebenen Autoteilen und/oder Zubehörteilen entstanden sind.
- Schäden durch Reparaturen entstanden sind, die nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen des Herstellers durchgeführt wurden.
- Schäden auf nicht umgesetzte Reparaturempfehlungen eines autorisierten smart Servicepartners zurückzuführen sind.
- Schäden auf die Teilnahme an motorsportlichen Wettbewerben, militärischen Übungen, Katastropheneinsätzen oder ähnlichen Aktivitäten und Veranstaltungen zurückzuführen sind.

- Schäden auf Kriegshandlungen, innere Unruhen, Erdbeben oder höhere Gewalt anderer Art zurückzuführen sind.
- Schäden sich aus Mängeln ergeben, deren Vorhandensein dem Käufer bekannt war.

Darüber hinaus gilt den smart Pannendienst (RSA) nicht für nicht zugelassene Fahrzeuge oder Fahrzeuge mit Überstellungs- oder Werkstattkennzeichen.

Allgemeine Hinweise

Neben dem smart Pannendienst (Road Side Assistance, RSA) haben Sie im Falle einer Panne auch gesetzliche Rechte. Diese sind im Kaufvertrag sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt. Der smart Pannendienst (RSA) hat keinen Einfluss auf diese Rechte. Die Bedingungen des smart Pannendiensts (RSA) ermöglichen es dem Fahrzeugeigentümer oder -betreiber nicht, vom Kaufvertrag zurückzutreten, eine Minderung des Kaufpreises zu erhalten oder Schadensersatz anstelle der Verpflichtungen aus dem Kaufvertrag zu verlangen.

Der smart Pannendienst (RSA) ist ein Produkt der smart Europe GmbH (Hersteller), das Ihnen über die nationale Vertriebsorganisation (→ Seite 10) zur Verfügung steht. Beachten Sie die Abschnitte über den geografischen Geltungsbereich (→ Seite 10), Ausnahmen vom Geltungsbereich (→ Seite 9) und Datenspeicherung und Datenverarbeitung (→ Seite 11).

Geografischer Geltungsbereich

In den folgenden Ländern verkaufte smart Fahrzeuge sind von der smart Road Side Assistance (RSA) abgedeckt.

Juristische Personen in: Deutschland, Spanien, Italien, Frankreich, Portugal, Niederlande, Schweiz, Belgien, Österreich, Schweden und im Vereinigten Königreich.

Generalvertreter: Norwegen.

Abgedeckte smart Fahrzeuge erhalten RSA-Unterstützung in den folgenden Ländern: Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien & Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ukraine, Ungarn, Vereinigtes Königreich.

Nationale Verkaufsorganisation

Land	Nationale Verkaufsorganisation
Deutschland	Esslinger Str. 7, 70771 Leinfelden-Echterdingen, Deutschland
Frankreich	7 Av. Nicéphore Niépce, 78180 Montigny-le-Bretonneux, Frankreich
Italien	Via di Quarto Peperino, 22, 00188 Roma, Italien
Spanien	Avenida de Bruselas 30, 28108 Alcobendas Madrid,

Land	Nationale Verkaufsorganisation
	Spanien
Portugal	Rua Gottlieb Wilhelm Daimler, 2710–037 Sintra, Portugal
Niederlande	Ravenswade 4, 3439 LD Nieuwegein, Nederland
Schweiz	Bahnhofstraße 7, 8305 Dietlikon, Schweiz
Österreich	Am Belvedere 10, 1100 Wien, Österreich
Belgien	Av. du Péage 68, 1200 Woluwe-Saint-Lambert, Belgien
Großbritannien	The Pinnacle, Midsummer Boulevard Milton Keynes MK9 1BP Vereinigtes Königreich
Norwegen	Solheimveien 7, 1461 Lorenskog, Norwegen
Schweden	Dockgatan 1 211 12 Malmö, Schweden

Datenspeicherung und Datenverarbeitung

Ihre kunden- und fahrzeugspezifischen Daten werden erhoben, um Ihre Daten im Falle von Pannendienst (RSA) oder Garantiefällen an unsere Dienstleister weiterzuleiten. Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu erhalten sowie deren Übermittlung, Änderung, Einschränkung oder Löschung zu verlangen. Sie haben auch das Recht, eine

Beschwerde bei der smart Europe GmbH oder einer zuständigen Aufsichtsbehörde einzureichen. Weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie in unserer Datenschutzrichtlinie auf unserer Website unter www.future.smart.com. Sie können den Datenschutzbeauftragten unter der folgenden Adresse erreichen:

smart Europe GmbH.

Esslinger Str. 7, 70771 Leinfelden-Echterdingen.

EU.dataprotection@smart.com.

Länderspezifische Nummern der Customer Engagement Centers (CEC)

Land	Kontaktnummern von smart Europe CEC
Deutschland	+49 711 55077020
Frankreich	+33 1 84883613
Italien	+39 06 94503682
Spanien	+34 91 9491521
Portugal	+351210201582
Niederlande	+31 30 8081521
Schweiz	+41 43 5081946
Österreich	+43 1 2536442
Belgien	+32 2 5889656
Großbritannien	+44 1908 086062
Norwegen	+47 6 7792483
Schweden	+46 8 55122321



Website: www.smart.com

Version: 202304M01



QAPSSP2220372