



# Richtlinien SEAT Mobilitätsgarantie

Stand: 01/2024

# SEAT Mobilitätsgarantie

Mit Auslieferung deines SEAT Neufahrzeuges erhältst du die umfangreiche SEAT Mobilitätsgarantie, die sich mit jeder durchgeführten Inspektion erneuert.

Ein SEAT Service Partner erneuert die SEAT Mobilitätsgarantie jeweils bis zur nächsten Inspektion, wenn du diese bei ihm durchführen lässt. Mit den Service-Kosten sind die Kosten für das gesamte Leistungspaket der SEAT Mobilitätsgarantie abgegolten.

Die umfangreiche SEAT Mobilitätsgarantie gewährt dir insbesondere folgende Leistungen:

Wenn dein Fahrzeug einmal infolge eines technischen Defekts, eines Unfalls oder einer Reifenpanne (nachfolgend auch Panne/Pannenfall genannt) liegen bleibt<sup>1</sup>, hast du Anspruch auf die Leistungen der SEAT Mobilitätsgarantie im Pannenfall (siehe Ziffer I.), soweit deren jeweilige Voraussetzungen erfüllt sind.

Die SEAT Mobilitätsgarantie bietet verbrieften Schutz und Mobilität im Gültigkeitsbereich. Der Gültigkeitsbereich der SEAT Mobilitätsgarantie umfasst die Länder und die Regionen: Algerien\*, Andorra, Azoren\*, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Vereinigtes Königreich Großbritannien und Nordirland, Irland, Island\*, Italien, Kanarische Inseln, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Madeira\*, Malta\*, Marokko\*, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nordmazedonien\*, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien/Montenegro, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien, Tschechien, Tunesien\*, Türkei\*, Ungarn, Vatikanstadt, Zypern\*.<sup>2</sup>

## Vorgehensweise im Pannenfall und bei Unfall

Um in einem Pannenfall Hilfeleistungen im Rahmen der SEAT Mobilitätsgarantie anzufordern, melde dich unbedingt umgehend bei der SEAT Service Line.

- Im In- und Ausland unter: + 49 (0) 6150 18 18 999.  
Die Kosten richten sich nach dem jeweiligen Tarif bei deinem Anbieter. Bei Anrufen aus dem Ausland können Roaming-Gebühren anfallen.
- Alternativ kannst du dich im Inland auch direkt an einen SEAT Service Partner wenden. Bei einem Pannen- oder Unfall im Ausland ruf sofort die SEAT Service Line an.

Informierst du nicht unverzüglich die SEAT Service Line oder einen SEAT Service Partner, erlischt dein Leistungsanspruch. Ausgeschlossen von der Mobilitätsgarantie sind Pannen, die auf eigenes Verschulden zurückzuführen sind (vgl. Ziffer II.1). Dokumentiert wird dein Anspruch auf die SEAT Mobilitätsgarantie im Serviceplan und in der SEAT Mobilitätsdatenbank bei jeder fälligen Inspektion. Die SEAT Mobilitätsgarantie ist fahrzeug- und nicht personengebunden.

Die dem Garantiennehmer durch die SEAT Mobilitätsgarantie eingeräumten Rechte gelten zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten. Durch die SEAT Mobilitätsgarantie werden die unentgeltlichen gesetzlichen Rechte des/der Garantiennehmer:in als Käufer:in des Fahrzeuges bei Mängeln gegenüber dem Verkäufer des Fahrzeuges und mögliche Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz gegen den Hersteller des Fahrzeuges nicht eingeschränkt.

Die SEAT Mobilitätsgarantie gilt nicht für kostenlose und kostenpflichtige digitale Dienste und Services, die über die SEAT Deutschland GmbH nachträglich über digitale Schnittstellen aktiviert werden können.

## I. Leistungen im Pannenfall

Die SEAT Mobilitätsgarantie gilt für alle SEAT Fahrzeuge im oben beschriebenen Geltungsbereich – ob unterwegs oder direkt vor deiner Haustür – bis zur Fälligkeit der nächsten Inspektion entsprechend deinem Serviceplan. Im Falle einer Panne infolge eines technischen Defekts, Unfalls oder Reifenschadens werden folgende Leistungen (Basis- und Zusatzleistungen) im Rahmen einer gültigen SEAT Mobilitätsgarantie vom SEAT Service Partner erbracht:

### 1. Basisleistungen

#### 1.1 Pannenhilfe vor Ort

Bei kleinen Instandsetzungen vor Ort durch den nächstgelegenen SEAT Partner, die zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft führen, werden die Kosten übernommen. Darin enthalten sind Arbeitsaufwand, An- und Abfahrt des/der Pannenhelfer:in sowie verwendete Kleinmaterialien (bis max. 20,00 € zzgl. MwSt.). Darüber hinaus gehende Materialkosten (z. B. Batterie oder Reifen) sind durch dich zu bezahlen.

Zusätzlich bietet die SEAT Mobilitätsgarantie Hilfe bei kleinen, nicht durch technische Defekte verursachten Problemen, wie

- Bei leerem Akku (BEV) Abschleppen bis zur nächsten Lademöglichkeit
- Auffüllen bei Kraftstoffmangel (max. 5 Liter)

<sup>1</sup>Ein Liegenbleiber ist ein Fahrzeug, das aus eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht.

<sup>2</sup>In den mit „\*“ gekennzeichneten Ländern und Regionen kann der Leistungsumfang variieren.

Weiterführende Leistungen der SEAT Mobilitätsgarantie in diesen Fällen (z. B. Hotelbuchung) können durch den helfenden SEAT Partner bzw. die SEAT Notdienstzentrale vermittelt werden, sind jedoch durch dich zu bezahlen.

## 1.2 **Abschleppdienst**

Kann die Panne vor Ort nicht behoben werden, wird dein SEAT Fahrzeug kostenlos bis zum nächstgelegenen SEAT Partner abgeschleppt.

## 2. **Zusatzleistungen nach Abschleppen**

Wurde das SEAT Fahrzeug aufgrund eines technischen Defekts, Unfalls oder Reifenschadens durch einen SEAT Partner oder im Rahmen einer Beauftragung durch die SEAT Service Line abgeschleppt, hast du Anspruch auf angemessene Maßnahmen zur Mobilerhaltung durch den SEAT Partner. Die konkreten Maßnahmen zur Mobilerhaltung wählt der SEAT Partner nach Ziffer I.2 nach freiem Ermessen, insbesondere unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit der jeweiligen Maßnahme. Ein Anspruch auf eine konkrete Leistung zur Mobilerhaltung besteht erst nach Auswahl dieser Maßnahme durch den SEAT Partner.

### 2.1 **Hotelübernachtung**

Hotelkosten für Fahrer:in und sämtliche Mitfahrer:innen werden für die Dauer der notwendigen Reparatur, maximal jedoch für 3 Nächte inklusive Frühstück, im Rahmen der SEAT Mobilitätsgarantie vom SEAT Service Partner übernommen, falls die Reparatur nicht am selben Tag beendet werden kann. Die Leistung gilt zudem ab einer Entfernung des Pannenortes von mindestens 50 km vom ständigen Wohnsitz. Zusätzliche Hotelkosten für z. B. Verpflegung oder Minibar werden nicht übernommen.

### 2.2 **Ersatzwagen**

Wird alternativ zur Hotelübernachtung für die Weiter- oder Rückfahrt ein Ersatzwagen (Mietwagen) benötigt, stellt der helfende SEAT Partner diesen für die Dauer der notwendigen Reparatur, maximal jedoch für 5 Werktage plus Wochenende und Feiertag, ohne Kilometerbegrenzung zur Verfügung, wenn eine Reparatur des Fahrzeuges nicht umgehend möglich ist.

Das Ersatzfahrzeug bestimmt sich nach Verfügbarkeit beim helfenden SEAT | CUPRA Partner. Wenn du einen Ersatzwagen in Anspruch nimmst, hast du keinen weiteren Anspruch auf Mobilerhaltung gemäß Ziffer I.2.3 und I.2.4.

Mögliche Einschränkungen bei der Ersatzwagen-Vergabe für grenzüberschreitende Fahrten in bestimmte Länder sind vorbehalten und vorab mit dem Vermieter des Ersatzfahrzeuges zu klären. Es besteht im Rahmen der SEAT Mobilitätsgarantie kein Anspruch auf ein Ersatzfahrzeug, das in jedes Land eingeführt werden darf.

### 2.3 **Mobilerhaltung vor Ort im Rahmen von Kurzfahrten**

Wird kein Ersatzwagen vom helfenden SEAT Partner nach Abwägung gemäß Ziffer I.2.2 gestellt oder von dir gewünscht, kann alternativ die Mobilerhaltung im Rahmen von Kurzfahrten oder innerstädtischen Transferfahrten zum Bahnhof oder zum Flughafen mit dem Taxi oder öffentlichen Verkehrsmitteln erfolgen. Die SEAT Mobilitätsgarantie deckt hierfür unter Vorlage der dazugehörigen Rechnungsbelege Kosten bis insgesamt 100,00 € (zzgl. MwSt.) pro Pannenfall ab. Die Mobilerhaltung gemäß dieser Ziffer ist bei Bedarf kombinierbar mit der Mobilerhaltung gemäß der Ziffer I.2.4.

Darüber hinaus fallen auch die unter Ziffer I.2.6 genannten Nebenkosten unter die Kostendeckung der Mobilerhaltung vor Ort mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

### 2.4 **Weiterreise oder Heimreise mit Flugzeug oder Bahn**

Wird nach Abwägung gemäß Ziffer I.2.2 kein Ersatzwagen vom helfenden SEAT Partner gestellt oder von dem/der Kund:in gewünscht, kann die Weiterreise bis zum ursprünglich geplanten Ziel bzw. die Heimreise zum Wohnort mit Flugzeug oder Bahn fortgeführt werden. Hierfür sind unter Vorlage der dazugehörigen Rechnungsbelege die Kosten für ein Bahnticket 1. Klasse oder für ein Flugticket in der Economy Class pro mitreisender Person über die SEAT Mobilitätsgarantie abgedeckt. Die Mobilerhaltung gemäß dieser Ziffer ist bei Bedarf kombinierbar mit der Mobilerhaltung gemäß der Ziffer I.2.3.

### 2.5 **Fahrzeugabholung in Eigenregie / Fahrzeugrückführung**

Bei einer Fahrzeugrückführung des reparierten SEAT in Eigenregie erfolgt unter Vorlage der dazugehörigen Rechnungsbelege eine Erstattung der Anreise- bzw. Anfahrtskosten für eine Person mit der Bahn (1. Klasse) oder mit dem Flugzeug (Economy Class) zum Standort des Pannenfahrzeuges. Nicht erstattet werden mittelbare Kosten wie z. B. Verdienstausschlag, Verpflegungskosten und Übernachtungskosten.

Für die Fahrzeugrückführung des Fahrzeuges zu deinem nächstgelegenen SEAT Service Partner sorgt der helfende SEAT Partner, sofern die Reparatur länger als 3 Werktage dauert. Die Kosten hierfür sind über die SEAT Mobilitätsgarantie abgedeckt. Diese Leistung gilt im Inland ab einer Entfernung von mehr als 50 km zwischen den beiden SEAT Service Partnern.

Bei einer Panne im Ausland organisiert die SEAT Notdienstzentrale die Fahrzeugrückführung nach Deutschland mithilfe des ADAC. Das Fahrzeug wird zu deinem nächstgelegenen SEAT Service Partner überführt. Die Kosten hierfür sind über die SEAT Mobilitätsgarantie abgedeckt.

- 2.6 **Sonstige Nebenkosten**  
Nebenkosten, die im Rahmen der Panne entstehen, werden unter Vorlage der dazugehörigen Rechnungsbelege entsprechend der in Ziffer I.2.3 genannten Höhe von maximal 100,00 € (zzgl. MwSt.) pro Pannenfall übernommen, wie z. B. Telefon- oder Parkgebühren.
3. **Sonstige Hilfestellungen und Sonderregelungen**  
Zusätzlich zu den unter Ziffer I.1 und I.2 genannten Pannenleistungen werden im Rahmen der SEAT Mobilitätsgarantie sonstige Hilfestellungen und Sonderregelungen gewährt. Der Umfang der Leistung zur Mobilerhaltung variiert je nach Pannenfall und ist limitiert. Weitergehende Leistungen als die nachfolgend beschriebenen sind ausgeschlossen und von dir selbst zu tragen.
- 3.1 **Bergen eines Fahrzeuges nach einem Unfall**  
Wenn nach einem Unfall die Bergung eines Fahrzeuges notwendig ist, sind Bergungskosten in Höhe von 1.000,00 € (zzgl. MwSt.) abgedeckt.
- 3.2 **Falschbetankung**  
Im Falle einer Falschbetankung wird das Fahrzeug zum nächstgelegenen SEAT Partner abgeschleppt. Ist die Fahrbereitschaft des Fahrzeuges nicht am gleichen Tag wiederherzustellen, kann ein Ersatzwagen gemäß Ziffer I.2.2 in Anspruch genommen werden.
- 3.3 **Schlüsselverlust unterwegs mit polizeilichem Nachweis**  
Wenn das Fahrzeug unterwegs wegen des Verlusts des Schlüssels nicht weitergefahren werden kann, sind gegen Vorlage eines polizeilichen Nachweises folgende Leistungen abgedeckt: Das Fahrzeug wird bis zum nächstgelegenen SEAT Partner abgeschleppt. Ist eine Inbetriebnahme nicht am selben Tag möglich, werden die Kosten für einen Ersatzwagen gemäß Ziffer I.2.2 übernommen. Alternativ zum Ersatzwagen ist entsprechend Ziffer I.2.4 eine Weiterfahrt mit Bahn oder Flugzeug möglich.
- 3.4 **Schlüssel ohne Funktion**  
Kann das Fahrzeug nicht gefahren werden, weil der Schlüssel ohne Funktion ist, erfolgt entweder eine Pannenhilfe vor Ort oder – sofern notwendig – ein Abschleppen zum nächstgelegenen SEAT Partner. Dauert die Reparatur länger, besteht ein Anspruch auf einen Ersatzwagen gemäß Ziffer I.2.2. Wird kein Ersatzwagen gewünscht, kann die Weiterfahrt mit Flugzeug, Bahn oder Taxi fortgeführt werden (siehe Ziffer I.2.4) oder alternativ werden die Hotelkosten für bis zu 3 Nächte pro mitreisender Person übernommen (siehe Ziffer I.2.1). Darüber hinaus besteht eine Deckung der Kosten zur Selbstabholung oder zur Fahrzeugrückführung gemäß Ziffer I.2.5.
- 3.5 **Schlüssel im verschlossenen Fahrzeug**  
Kann das Fahrzeug unterwegs nicht weitergefahren werden, da der Schlüssel im verschlossenen Fahrzeug eingesperrt ist, erhält der/die Fahrer:in eine Pannenhilfe vor Ort. Ist die Inbetriebnahme des Fahrzeuges am Pannenort nicht möglich, wird das Fahrzeug bis zum nächstgelegenen SEAT Partner abgeschleppt.
- 3.6 **Fahrzeugdiebstahl unterwegs mit polizeilichem Nachweis**  
Bei Diebstahl im Inland erhältst du einen Ersatzwagen gemäß Ziffer I.2.2 bei Vorlage eines polizeilichen Nachweises. Alternativ kann die Weiterfahrt zum ursprünglich geplanten Ziel bzw. die Heimreise zum Wohnort mit Flugzeug oder Bahn fortgeführt werden entsprechend Ziffer I.2.4. Im Ausland werden ausschließlich die Kosten für eine Weiterfahrt gemäß der Regelung unter Ziffer I.2.4 übernommen. Sonstige Nebenkosten (siehe Ziffer I.2.4 und I.2.6) sind ausgeschlossen und sind von dir selbst zu tragen.
- 3.7 **Einbruch**  
Wurde das Fahrzeug wegen eines Einbruchs beschädigt und ist nicht fahrbereit, erfolgt entweder eine Pannenhilfe vor Ort oder – sofern notwendig – ein Abschleppen zum nächstgelegenen SEAT Partner. Dauert die Reparatur länger, besteht gemäß Ziffer I.2.2 ein Anspruch auf einen Ersatzwagen.
- 3.8 **Marderschaden**  
Ein Marderschaden wird häufig erst in der Werkstatt erkannt. Im Falle eines Marderschadens besteht ein Anspruch auf eine Pannenhilfe vor Ort sowie ein Abschleppen zum nächstgelegenen SEAT Partner. Ist eine Reparatur nicht umgehend möglich, werden die Kosten für einen Ersatzwagen für maximal 5 Werkstage plus Wochenende und Feiertag (siehe Ziffer I.2.2) übernommen.



## II. AUSSCHLÜSSE

### 1. **Umstände, welche die Leistungen im Pannfall und sonstige Hilfeleistungen ausschließen, sind:**

- Schäden, die auf Vandalismus oder sonstige äußere Einwirkungen bzw. höhere Gewalt (z. B. Unwetter, Sturmschäden, Steinschlag, Erdbeben, Katastrophen, Kriegseignisse / innere Unruhen) zurückzuführen sind.
- Schäden, die auf mangelnde Pflege und unsachgemäße Benutzung zurückzuführen sind.
- Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des/der Halter:in, des/der Fahrer:in oder eines/einer Mitfahrer:in entstanden sind (z. B. durch Fahren abseits geeigneter Straßen sowie auch Rennstrecken).
- Schäden, die im Zusammenhang mit Trunkenheit, Drogenkonsum oder Arzneimittelmisbrauch durch den/die Fahrer:in oder eine:n Mitfahrer:in entstanden sind.
- Schäden, die durch nachträgliche Veränderungen am Fahrzeug oder den Einbau von Fahrzeugteilen verursacht wurden, die vom Hersteller SEAT S.A. nicht freigegeben sind.
- Schäden durch unsachgemäße Instandsetzung durch einen nicht von SEAT Deutschland autorisierten Betrieb oder wenn die Reparaturvorgaben des Herstellers nicht eingehalten wurden.
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass die Reparaturempfehlungen eines SEAT Partners anlässlich der Services nicht befolgt wurden (Nachweispflicht ggf. durch Rechnung).
- Schäden, die durch die Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben, Manövern, Katastropheneinsätzen oder ähnlichen Ereignissen entstanden sind.
- Schäden, die durch Mängel entstanden sind, die dem/der Käufer:in/Garantienehmer:in bekannt waren und von diesem/dieser nicht unverzüglich bei einem Fachbetrieb zur Beseitigung in Auftrag gegeben worden sind.
- Schäden, die aufgrund von Unfällen irreparabel sind bzw. durch die der verkehrsbereite Zustand nicht wiederherzustellen ist (technischer Totalschaden, z. B. Fahrzeug ist deformiert oder ausgebrannt).

### 2. **Nicht abgedeckte Kosten**

Durch die SEAT Mobilitätsgarantie sind alle Kosten oder Verluste, die als direkte oder indirekte Folge der Panne resultieren, nicht abgedeckt (z. B. Verdienstaufschlag, Stornokosten, Ausfall von Veranstaltungen und Tickets (Ticketverfall)).

Kosten, die für dich auch unter Normalumständen angefallen wären (z. B. Treibstoff, Mautgebühren), sind ebenfalls von der SEAT Mobilitätsgarantie ausgeschlossen.