

ORA Mobility Assistance

Servicebedingungen und Datenschutzhinweis

ORA GWM

Voraussetzung und Gültigkeit

- Die *ORA Mobility Assistance* ist Teil der ORA-Neuwagen-Kundenpolicen und gilt für einen Zeitraum von 60 Monaten ab dem Datum der Auslieferung oder Erstzulassung (je nachdem, was zuerst eintritt).
- Die Leistungen der *ORA Mobility Assistance* liegen im alleinigen Ermessen der Great Wall Motor Deutschland GmbH (nachfolgend "wir" genannt) und können von uns jederzeit geändert oder eingestellt werden.
- Es besteht kein Anspruch auf Erstattung von Leistungen, die nicht im Vorfeld genehmigt oder durch unsere Assistance-Richtlinie organisiert wurden.

Förderfähige Fahrzeuge im Rahmen der Mobilitätsgarantie

Leistungsberechtigt sind in Deutschland zugelassene oder verkaufte ORA-Fahrzeuge, die ein Gewicht von 3,5 t, eine Breite von 2,55 m, eine Höhe von 3,2 m und eine Länge (einschließlich Anhänger) von 16 m nicht überschreiten. Alle Leistungen gelten für den Fahrer und alle anderen Fahrzeuginsassen bis zu einer Höchstzahl von 5 Personen.

ORA-Fahrzeuge, die an Flottenkunden verkauft oder für gewerbliche Zwecke (Güter-/Personentransport, Rettungsdienste usw.) eingesetzt werden, haben keinen Anspruch auf die Assistance-Richtlinie.

Geografischer Geltungsbereich

Das Recht auf Unterstützung gilt für Schäden (förderfähige Ereignisse) in den folgenden Ländern: Albanien, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark (außer Grönland), Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien (einschließlich San Marino und Vatikanstadt), Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Mazedonien, Malta, Moldawien, Montenegro, Niederlande (außer Niederländische Karibik), Norwegen, Österreich, Polen, Portugal (einschließlich Madeira, außer Azoren), Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien (einschließlich Andorra, Azoren), Schweden, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern. Madeira, ohne Azoren), Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien (einschließlich Andorra, Gibraltar), Schweiz, Schweden, Vereinigtes Königreich (einschließlich Isle of Man, Jersey und Guernsey).

ORA Mobility Assistance Telefonnummer

Die Leistungen der ORA Mobility Assistance können unter der Telefonnummer +49 8920197787 abgerufen werden.

Das Callcenter ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr erreichbar. Es bleibt während des gesamten Hilfeprozesses in regelmäßigem Kontakt mit dem Kunden.

Förderfähige Ereignisse

Eine Panne ist ein plötzliches und unvorhergesehenes Versagen des beihilfefähigen Fahrzeugs, z. B. ein mechanisches oder elektrisches Versagen aufgrund eines Material- oder Verarbeitungsfehlers, das zu einem vollständigen Stillstand oder einem unsicheren Betrieb des beihilfefähigen Fahrzeugs auf öffentlichen Straßen und zu Hause führt. Eine Panne liegt nicht vor, wenn das

Fahrzeug aus eigener Kraft eine Werkstatt erreicht hat oder noch fahrbereit ist.

Für die folgenden nicht unter die Garantie fallenden (vom Kunden verursachten) Fehler gibt es eine begrenzte Anzahl von Leistungen:

- Entladene 12 Volts Batterie
- Entladene Hochvolt-Batterie (zwei Mal pro VIN und Kalenderjahr)
- Reifenpanne
- Nicht funktionierende, gesetzlich vorgeschriebene Lampen, Sicherheitsgurte und Frontscheibenwischer.

Leistungen im Falle einer Panne

Telefonische Unterstützung zur Selbsthilfe

ORA Mobility Assistance hilft mit Ratschlägen zur richtigen Fahrzeugbedienung und allen notwendigen organisatorischen Aspekten. Ist die Hilfe zur Selbsthilfe nicht möglich oder erfolgreich, wird ein Hilfsfahrzeug entsandt.

Roadside Assistance

Wenn das berechnigte Fahrzeug aufgrund einer Panne nicht mehr fahrtüchtig ist, organisiert ORA Mobility Assistance ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrtüchtigkeit am Schadensort.

Der Pannendienst wird nur auf öffentlich befahrbaren Straßen und zu Hause geleistet.

Abschleppen

Sollte die Pannenhilfe das Fahrzeug nicht vor Ort reparieren können, so dass eine Weiterfahrt nicht möglich ist, wird Ihr Fahrzeug mit Anhänger und Gepäck kostenlos zum nächstgelegenen autorisierten ORA Service Center abgeschleppt.

Falls im Schadensland kein autorisiertes ORA Service Center gefunden werden kann oder in einem angemessenen Radius kein autorisiertes ORA Service Center zu finden ist, behält sich ORA Mobility Assistance das Recht vor, das Fahrzeug an einen anderen geeigneten Ort abzuschleppen und die beste Lösung für den Kunden zu finden.

Ersatzfahrzeug

Nach einer Abschleppung, wenn die Reparatur des anspruchsberechtigten Fahrzeugs mehr als 4 Stunden dauern würde, kann ORA Mobility Assistance Ihnen einen Mietwagen derselben Kategorie und desselben Antriebsstrangs (je nach Verfügbarkeit des Vermieters) mit unbegrenzter Kilometerzahl zur Verfügung stellen, den Sie für maximal 3 Arbeitstage oder bis zum Abschluss der Reparatur kostenlos nutzen können. Der Service setzt voraus, dass der autorisierte Fahrer die Bedingungen des Vermieters erfüllt (z. B. Vorlage einer gültigen Kreditkarte usw.).

Die folgenden Extras sind ausgeschlossen: Das Recht auf einen bestimmten Fahrzeugtyp (z.B. Cabrio, Automatik, Diesel), eine bestimmte Fahrzeugausstattung oder die Anschaffung eines Spezialfahrzeugs (z.B. Wohnmobil, Kühlfahrzeug) sowie ein erweitertes Versicherungspaket.

Weiterreise und Hotel

ORA Mobility Assistance

Servicebedingungen und Datenschutzhinweis

Wenn das Fahrzeug mehr als 80 km von Ihrem Wohnort entfernt ist und nicht am Tag der Panne repariert werden kann, haben Sie zusätzlich folgende Möglichkeiten:

- Entweder Hin- oder Rückreise für Sie und bis zu 4 Personen im Fahrzeug per Bahn 1. Klasse. Übersteigt die Reisezeit mit dem Zug 6 Stunden, werden die Flugkosten für einen Linienflug in der Economy-Klasse übernommen (bis zu 350 EUR inkl. MwSt. pro Person).
- Wenn Sie die Reparatur abwarten möchten, können Sie auf Kosten von ORA Mobility Assistance bis zu 3 Nächte in einem nahegelegenen Hotel übernachten (bis zu 100 EUR inkl. MwSt. pro Person und Nacht inkl. Frühstück).

Diese 2 Optionen können nicht kombiniert werden.

Transferkosten

Nötigenfalls werden Kosten für Transfers bis zu einem Höchstbetrag von 75 EUR (inkl. MwSt.) pro Panne erstattet. Dies gilt für Fahrten vom Ort der Panne/ Autorisierten Werkstatt zum Ort der Erbringung von Zusatzleistungen oder vom Ort der Zusatzleistungen zurück zur Autorisierten Werkstatt.

Rücktransport

Wenn Ihr Fahrzeug im Ausland eine Panne hat und nicht repariert werden kann, weil das Ersatzteil nicht verfügbar ist oder die Reparatur zu lange dauert, veranlasst ORA Mobility Assistance nach eigenem Ermessen den Rücktransport des Fahrzeugs per Sammeltransport zur nächstgelegenen ORA-Autorisierten Werkstatt an Ihrem Wohnsitz. Je nach Entfernung und Ort des Ereignisses kann die dafür benötigte Zeit variieren. Es können Beschränkungen gelten.

Kombination aus Ersatzfahrzeug, Weiterreise und Hotel

Ersatzfahrzeug, Unterkunft und Weiter- oder Rückreise können nicht kombiniert werden. Es kann nur eine der aufgeführten Leistungen gewählt werden.

Was geschieht im Falle eines vom Kunden verursachten Fehlers, Unfalls, Diebstahlsversuchs, Vandalismus

Im Falle eines vom Kunden verursachten Fehlers, Unfalls, Diebstahlsversuchs oder Vandalismus, der dazu führt, dass das zugelassene Fahrzeug nicht mehr fahrtauglich ist, gilt diese Versicherung nicht, aber ORA Mobility Assistance behält sich das Recht vor, Unterstützung zu leisten, indem sie versucht, per Telefon oder vor Ort durch einen Techniker zu helfen oder das Fahrzeug auf Kosten des Kunden zur nächstgelegenen ORA autorisierten Werkstatt zu schleppen.

Der Kunde muss bestätigen, ob er das Abschleppen auf eigene Kosten durchführen möchte.

Nach einem durch den Kunden verursachten Fehler, Unfall, Diebstahlversuch oder Vandalismus werden von ORA Mobility Assistance keine weiteren Leistungen (Ersatzfahrzeug, Weiterreise und Hotel) erbracht.

Ein Unfall ist ein unfallbedingter Zusammenstoß, durch den das förderfähige Fahrzeug stillgelegt wird.

Diebstahlversuch/Vandalismus ist der erfolglose Versuch, einen Diebstahl zu begehen oder die Tat auszuführen bzw. die mutwillige Zerstörung oder Beschädigung von Eigentum in einer Weise, die das

Eigentum verunstaltet, beschädigt oder auf andere Weise einen physischen Makel hinzufügt, der den Wert des Eigentums mindert.

Wenn das Fahrzeug bei einem Unfall von der Straße abkommt und vor dem Abschleppen geborgen werden muss, übernimmt ORA Mobility Assistance nicht die Kosten für die Bergung des Fahrzeugs, des Anhängers und der Ladung, falls zutreffend.

Im Falle einer entladenen Hochspannungsbatterie, wenn eine Schnellladung vor Ort nicht möglich ist, wird das Abschleppen zu einer nahegelegenen öffentlichen, betrieblichen oder privaten Ladestation (bis zu zwei Mal pro VIN pro Kalenderjahr) für den berechtigten Kunden kostenlos durchgeführt.

Die Leistungen können im Schadensfall nicht in Anspruch genommen werden

- die durch höhere Gewalt, Kriegsgefahr, Streik, Beschlagnahme, behördlichen Zwang, behördliches Verbot, Piraterie, Explosionsobjekte oder nukleare oder radioaktive Einwirkungen verursacht werden.
- die sich aus der Teilnahme an Motorsportveranstaltungen und den damit verbundenen Übungsfahrten ergeben.
- die durch einen Anhänger verursacht werden.
- verursacht durch eine höhere als die erlaubte Ladung.
- verursacht durch übermäßige Nutzung des Fahrzeugs vergleichbar mit gewerblichen Zwecken, wie z.B. Taxi oder Carsharing-Aktivitäten.
- verursacht durch ein nicht von Great Wall Motor genehmigtes Teil oder Zubehör.
- verursacht durch die Nutzung des Fahrzeugs durch einen nicht autorisierten Fahrer oder einen Fahrer ohne Führerschein.
- für die sich der Begünstigte zum Zeitpunkt der Schadensmeldung nicht an ORA Mobility Assistance gewandt hat.
- an Fahrzeugen mit roten Überführungskennzeichen für Probe-, Kontroll- oder Überführungsfahrten.
- zu einem Fahrzeug, das noch fahrbereit ist oder sich bereits in einem autorisierten ORA Service Center befindet.

Die ORA Mobility Assistance deckt nicht die Kosten für Hilfeleistungen nach anderen, nicht erstattungsfähigen, vom Kunden verursachten Störungen, wie:

- Verunreinigter / gefrorener Kraftstoff
- Falscher Kraftstoff
- Leerer Kraftstofftank
- Gebrochener / abgezogener Zündschlüssel
- Im Fahrzeug eingeschlossene Schlüssel
- Verlorene/gestohlene Schlüssel
- Beschädigte Schlösser
- Bremsflüssigkeit
- LPG-Gasinstallation

ORA Mobility Assistance kommt nicht für Schäden an Gepäck oder Ladung auf, die durch eine Panne oder einen Unfall entstehen. Das Gleiche gilt für den in diesem Zusammenhang entstehenden Verlust von Einkommen und Urlaubsfreuden.

Es können nur die oben genannten Leistungen aus dieser Police in Anspruch genommen werden. Die hier genannten

ORA Mobility Assistance

Servicebedingungen und Datenschutzhinweis



Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Sonstige Ausschlüsse

Falls der Kunde innerhalb der 60-monatigen Laufzeit dieser Police in ein anderes Land umzieht (länger als 90 Tage) als das ursprüngliche Land, in dem der Verkauf des Fahrzeugs stattgefunden hat, hat das Fahrzeug keinen Anspruch mehr auf den Service. Die Police ist jedoch weiterhin gültig, wenn der Kunde in ein anderes Land umzieht, in dem es autorisierte ORA-Servicezentren gibt.

Wenn ein förderfähiges Fahrzeug als Gebrauchtwagen verkauft/gekauft wird und der Wohnsitz des neuen Eigentümers außerhalb des Landes der Erstzulassung liegt, erlischt die Förderfähigkeit und das Fahrzeug ist nicht mehr durch diese Police gedeckt. Es sei denn, in dem Land, in dem der neue Eigentümer seinen Wohnsitz hat und das Fahrzeug zugelassen ist, gibt es autorisierte ORA-Servicezentren.

Privacy

Ihre personenbezogenen Daten werden stets in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet. Sie sind erforderlich, um Ihnen Dienstleistungen im Rahmen der Bestimmungen der Richtlinie zu erbringen. Verantwortlich im Sinne der Datenschutzbestimmungen ist die Great Wall Motor Deutschland GmbH. Bei den verarbeiteten personenbezogenen Daten handelt es sich um Ihren Namen, Ihre Anschrift, ggf. weitere Kontaktdaten sowie Informationen zu Ihrem Fahrzeug, wie z.B. die Fahrzeugidentifikationsnummer, Angaben zum Fahrzeugmodell und zum Kilometerstand sowie weitere Vertragsdaten. Wir können diese personenbezogenen Daten an Dritte, an andere Unternehmen der GWM-Gruppe oder an ORA-Partner (Vertriebspartner) weitergeben, soweit dies zur Erbringung von Dienstleistungen erforderlich ist oder wir oder ein Dritter ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung haben. Ein berechtigtes Interesse liegt z.B. vor, wenn wir die Daten verarbeiten, um neue oder verbesserte Produkte, Dienstleistungen oder Geschäfts- und Marketingstrategien zu entwickeln.

Weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer Daten durch die Great Wall Motor Deutschland GmbH, internationale Datentransfers und Ihre Rechte finden Sie in der ausführlichen Datenschutzerklärung unter: <https://gwm-ora.eu/privacy.html>