



## ALLGEMEIN

1. Die Citroën Deutschland GmbH (im Folgenden als „Citroën“ bezeichnet) stellt für Fahrzeuge mit Servicevertrag abhängig von den in Art und Umfang gewählten Bausteinen nachfolgend beschriebene Leistungen gemäß Zertifikat bereit. Voraussetzung dafür ist die Einmalzahlung eines Pauschalpreises.
2. Der Servicevertrag und seine Bausteine gelten für Citroën Fahrzeuge, die von Privatkunden bei einem Citroën Partner gekauft werden. Ausgeschlossen sind Taxis, Fahrschulfahrzeuge, Einsatzfahrzeuge (z. B. Rettungsdienst oder Polizei), Gebrauchtwagen und Mietwagen. Die Serviceverträge sind vom Erwerb bis zum Ende der regulären zweijährigen Herstellergarantie sowohl für Ersthalter von Citroën Neuwagen als auch für Zweithalter von Citroën Vorführ- und Testwagen mit Erstzulassung auf die Citroën Deutschland GmbH bzw. einen autorisierten Citroën Partner erhältlich.
3. Sollte der Einsatz eines Fahrzeugs nach Abschluss des Servicevertrags erst zu einem späteren Zeitpunkt unter einen der genannten Ausschlüsse fallen, erlöschen die Ansprüche aus dem Servicevertrag automatisch.
4. Der Leistungsanspruch des Servicevertrags verbleibt im Fall eines Eigentümerwechsels, z. B. bei Verkauf, beim Fahrzeug und wird demnach auf den neuen Halter übertragen, sofern das Fahrzeug weiter in der Bundesrepublik Deutschland oder in einem gemäß Abschnitt „Geltungsbereich“ anspruchsberechtigten Land neu zugelassen wird. Hierzu hat der Vertragspartner oder jeder spätere Eigentümer dem neuen Eigentümer Folgendes auszuhändigen:
  - den Vertrag im Original (Vertragsdeckblatt und Allgemeine Geschäftsbedingungen)
  - das Wartungsheft und die Bedienungsanleitung

Weiterhin hat der Vertragspartner den Namen und die Adresse des neuen Eigentümers sowie eine Kopie der Zulassungsbescheinigung Teil II an Citroën Deutschland mitzuteilen.

5. Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen ist die Vorlage des Zertifikats zusammen mit dem Nachweis eines gültigen, ungekündigten Servicevertrags. Der Citroën Partner wird die Gültigkeit des bestehenden Vertrags bestätigen. Das alleinige Vorzeigen eines Zertifikats berechtigt nicht zur Inanspruchnahme von Leistungen.
6. Citroën übernimmt keine Haftung für Mängel und Unzulänglichkeiten, die durch höhere Gewalt, kriegerische Auseinandersetzungen oder Streiks etc. entstehen.
7. Der vorliegende Vertrag tritt ab dem Tag der Unterzeichnung in Kraft und endet mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit, gerechnet ab dem Tag der Erstzulassung. Bei Nichtzulassung des Fahrzeugs berechnet sich der Zeitpunkt ab Übergabe des Fahrzeugs an den Käufer. Der Leistungsumfang ist nachfolgend abschließend beschrieben.
8. Die Leistungspflicht für EssentialDrive Verträge beginnt mit Ablauf der Herstellergarantie und gilt bis zum Ablauf der Vertragsdauer, längstens jedoch bis zum Erreichen der vereinbarten Laufleistung.
9. Wird die Laufleistung vor Vertragsablauf erreicht, gilt die Leistungspflicht als vollständig erfüllt.

## LEISTUNGSBERECHTIGTE CAMPING CAR FAHRZEUGE

Als leistungsberechtigte Fahrzeuge für Citroën Wohnmobil EssentialDrive kommen alle von Citroën vertriebenen Citroën Neufahrzeuge des Modells Jumper bis zu einem Alter von 24 Monaten (gerechnet ab dem Tag der Erstzulassung) in Betracht, die zu einem Wohnmobil umgebaut worden sind und die in einem europäischen Land, in dem autorisierte Citroën Vertragswerkstätten tätig sind, zugelassen werden.

## VERTRAGSLEISTUNGEN

### 1. Garantieverlängerung

Nur gültig, wenn diese Leistung für das Fahrzeug gemäß Zertifikat enthalten ist.

- 1.1 Citroën garantiert für Citroën Jumper Basismodelle mit Service-Zertifikat eine dem jeweiligen Stand der Technik eines jeden Fahrzeugtyps entsprechende Fehlerfreiheit während der im Zertifikat ausgewiesenen Dauer bzw. bis zum Erreichen des im Zertifikat ausgewiesenen maximalen Kilometerstands, je nachdem, was zuerst eintritt (diese Garantie wird im Folgenden als „Garantieverlängerung“ bezeichnet). Umfang der Garantieverlängerung sind alle Schäden, die aufgrund eines elektrischen, elektronischen oder mechanischen Defekts einen ordnungsgemäßen Gebrauch des Fahrzeuges nicht mehr zulassen. Die Garantieverlängerung tritt an dem Tag in Kraft, an dem die reguläre Herstellergarantie laut den Garantiebedingungen für Neufahrzeuge, wie sie im Service- und Garantieheft beschrieben sind, ausläuft.
- 1.2 Der Käufer hat Anspruch auf Beseitigung von Herstellungs- oder Materialfehlern nach Wahl von Citroën durch kostenlose Reparatur oder kostenlosen Ersatz des schadhaften Teils durch eine autorisierte Citroën Vertragswerkstatt, soweit dies zur Erhaltung des normalen Betriebszustandes erforderlich ist. Bei Fahrzeugen, die älter als 3 Jahre sind, können Teile aus dem Sortiment EUROREPAR verwendet werden.
- 1.3 Eine Verpflichtung zur Leistung besteht für Citroën nicht, wenn
  - mehr als 6 Monate seit erstmaligem Feststellen des Schadens bis zu seiner Anzeige vergangen sind und sich der Wartungsaufwand durch das Zuwarten erhöht hat oder
  - das Fahrzeug unsachgemäß behandelt oder überbeansprucht wurde oder
  - das Fahrzeug bei motorsportlichen Wettbewerben eingesetzt wurde oder
  - das Fahrzeug zuvor in einem von Citroën nicht anerkannten Betrieb instandgesetzt, gewartet oder gepflegt wurde, es sei denn, der Käufer weist nach, dass der aufgetretene Schaden nicht in ursächlichem Zusammenhang mit dieser Wartung oder Pflege steht oder

- das Fahrzeug in einer von Citroën nicht genehmigten Weise verändert wurde, z. B. durch Teileeinbau, Um- oder Aufbauten, und diese Veränderungen ursächlich für den Betriebszustand des Fahrzeugs und die nach dem Wartungsvertrag zu erbringenden Leistungen geworden sind oder
  - der Kunde die Vorschriften über die Behandlung und Pflege des Fahrzeugs (s. Betriebsanleitung) nicht befolgt hat oder
  - die Kontrollanzeigen nicht beachtet wurden oder
  - das Fahrzeug einem Unfall, höherer Gewalt, äußerer Einwirkung, Wasser- oder Ölmangel ausgesetzt war.
- 1.4 Des Weiteren sind folgende Leistungen ausgenommen:
- Abgasuntersuchungen und technische Kontrollen (z. B. TÜV oder DEKRA),
  - Nachfüllungen von Betriebsflüssigkeiten zwischen den Wartungsintervallen (z. B. Motoröl),
  - alle Verschleißteile, insbesondere Zündkerzen, Reibbeläge, einschließlich der Kupplung, Wischerblätter, Glühlampen, Bremscheiben und -trommeln, Bremsbeläge, Glühkerzen, Keil- und Zahnriemen und dergleichen, sowie daraus resultierende Folgeschäden,
  - Geräuschermittlung, die Aktualisierung der Navigationssysteme, das Nachfüllen von Duftstoffen, der Austausch des Tanks bei Erdgasfahrzeugen, die Räder/die Reifen und das Auswuchten der Räder,
  - Glasscheiben, Bruch von Leuchten, Scheinwerfern, Rückspiegeln, Wassereintritt und dessen Folgeschäden,
  - Auspuffrohre, Schalldämpfer und Auspuffbefestigungen sowie Katalysatoren,
  - Lackierung sowie Karosserie bzw. Fahrgastzelle (u. a. Instandsetzung bzw. der Austausch von Türscharnieren, -fangbändern, -schlössern und Karosseriebauteilen wie Zierleisten, Türgriffe etc.), Einstellarbeiten an mobilen Elementen (Scheiben, Türen etc.), -dichtungen und -verkleidungen, Rostschäden (Rostschäden, die nicht durch die Herstellergarantie gegen Durchrostung abgedeckt sind),
  - Schäden an Polstern. Hierzu zählen u. a.: Sitzbezüge, Seitenverkleidungen, Dachhimmel, Türverkleidungen, Kofferraumauskleidungen und Teppiche,
  - die Reinigung und Instandsetzung der Innenausstattung (wie Türarmlehnen, Aschenbecher, Innenspiegel, Dachrolle inklusive Mechanik, Lenkrad), Instandsetzung Verdeck, Reifen und Felgen,
  - das Entfernen von Verbrennungsrückständen,
  - Verlust von Schlüsseln, Zierleisten oder Fernbedienungen sowie Schäden an Türgriffen, Türdichtungen und Schlössern,
  - Betriebs- und Hilfsstoffe wie Kraftstoffe, Chemikalien, Additive, Ad-Blue
  - Reinigungsarbeiten (waschen, polieren etc.),
  - Filtereinsätze, Kühl- und Frostschutzmittel, Hydraulikflüssigkeit, Öle, Fette und sonstige Schmiermittel,
  - alle Einstell- und Wartungsarbeiten,
  - bei Fahrzeugen, deren Kilometerzähler abgeklemmt oder verändert, oder ohne schriftliche Information (Rechnungskopie) an die Citroën Vertragswerkstatt ausgetauscht, wurde,
  - Kontrollarbeiten (z. B. Durchrostungskontrolle, Klimawartung, Sommercheck, Wintercheck)
- 1.5 Der Vertrag umfasst nicht Mängel und Schäden an Fahrzeugumbauten oder -aufbauten sowie an Aggregaten und Teilen, die nicht zur Originalausstattung des von Citroën gelieferten Neufahrzeugs gehören.
- 1.6 Weitergehende Ansprüche, insbesondere Rücktritt vom Kaufvertrag oder Minderung des Kaufpreises, können auf Grundlage des Vertrags nicht geltend gemacht werden.

## 2. Mobilitätsservice Citroën Camping Car Assistance

Nur gültig, wenn diese Leistung für das Fahrzeug gemäß Zertifikat enthalten ist.

- 2.1 Der Käufer hat Anspruch auf die Leistung der Camping Car Assistance. Im Fall einer Panne, die auf einen Fehler am Basisfahrzeug zurückzuführen ist, organisiert Citroën Camping Car Assistance die nachfolgend beschriebenen Hilfeleistungen, soweit sie zur Aufrechterhaltung der Mobilität notwendig sind. Voraussetzung ist, dass durch einen an der Fahrzeugtechnik entstandenen und durch einen technischen Defekt am Basisfahrzeug verursachten Schaden ein Weiterfahren verhindert, oder die Verkehrstauglichkeit des Fahrzeuges aufgehoben wird. Sonstige Umstände, die zum Stillstand des Fahrzeugs führen und in denen der Vertragsnehmer nicht in der Lage ist, eine Lösung zu finden, sofern sie während der Laufzeit des Vertrags eintreten, das heißt:
- kein Kraftstoff,
  - falscher Kraftstoff,
  - Batterie entladen,
  - Reifenschaden,
  - Bruch oder Verlust der Schlüssel, die vor dem Umbau zum Wohnmobil mit dem Fahrzeug geliefert wurden,
  - Schlüssel im Innenraum des verschlossenen Wohnmobils gelassen (dieselben wie zuvor genannt)
- In diesen Fällen muss der Käufer unverzüglich Citroën Camping Car Assistance informieren.
- 2.2 Sollte eine durch eine Panne, die auf einen Fehler am Basisfahrzeug zurückzuführen ist, erforderliche Reparatur aufgrund ihres Umfangs nicht am selben Tag beendet werden können, vermittelt Citroën Camping Car Assistance alternativ eine der folgenden Leistungen:
- Bereitstellung eines von Citroën Camping Car Assistance ausgewählten Ersatzfahrzeugs für die Dauer der Reparatur bis maximal 300,- € (exklusive Nebenkosten wie Kraftstoff und Zusatzversicherung, die vom Kunden zu tragen sind). Ersatz für Fahrzeuge mit Sonderausstattung kann nur im Rahmen der örtlichen Verfügbarkeit gewährt werden. Für Fahrten im Ausland kann es vorkommen, dass der Käufer die Kosten für den Ersatzfahrzeug im Voraus bezahlen muss. Für die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs ist die Vorlage einer Kreditkarte erforderlich. Gegen Vorlage der Rechnung wird der Rechnungsbetrag bis 300,- € in Deutschland erstattet.
  - Erstattung der Übernachtungskosten von maximal drei Übernachtungen für alle Fahrzeuginsassen bis zu 90,- € pro Person und Nacht, wenn die Panne mindestens 100 Kilometer vom regelmäßigen Wohnort des Käufers eingetreten ist.
  - Erstattung der Fahrtkosten mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Zug 1. Klasse oder, bei mehr als sechs Stunden Fahrtzeit, Flug in der Economy Class) bis maximal 200,- € pro Person (Taxikosten werden bis maximal 35,- € erstattet).

- 2.3 Citroën Camping Car Assistance übernimmt im Falle einer Panne, die auf einen Fehler am Basisfahrzeug zurückzuführen ist, die Kosten für die Abholung des reparierten Fahrzeuges durch den Käufer oder eine von ihm beauftragte Person, sofern der Wohnort des Käufers und der Reparaturort mindestens 100 Kilometer voneinander entfernt sind. Erstattet werden eine Bahnfahrt 1. Klasse oder, wenn die Zugreise länger als sechs Stunden dauert, ein Flugticket (Economy Class) bis 200,- €.

## LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

1. Eine Verpflichtung zur Leistung besteht nur, wenn der Käufer auftretende Mängel am Basisfahrzeug unverzüglich nach deren Feststellung einer Citroën Vertragswerkstatt schriftlich anzeigt oder von ihr aufnehmen lässt.
2. Der Käufer ist verpflichtet, vor Leistungserbringung den Nachweis über das Bestehen eines Citroën Servicevertrags zu erbringen, andernfalls kann die Citroën Vertragswerkstatt die Leistungserbringung ablehnen. Außerdem muss der Käufer die lückenlose Durchführung aller bis dahin vorgesehenen Wartungsdienste durch Vorlage des ausgefüllten Wartungsheftes und der Werkstattrechnungen nachweisen.
3. Im Rahmen der Reparatur ausgebaute Teile werden Eigentum von Citroën.
4. Garantieleistungen erfolgen bis zur ausdrücklichen Bestätigung durch Citroën grundsätzlich nur unter dem Vorbehalt, dass im Rahmen eventueller nachträglicher Prüfungen (z. B. Teileprüfungen) die Rechtmäßigkeit des Garantieanspruchs bestätigt wird. Von Teileprüfungen ausgenommen sind Teile, deren Austausch im Rahmen der routinemäßigen Service- und Wartungsarbeiten abgedeckt ist. Diese müssen daher auch nicht für eine eventuelle spätere Prüfung aufbewahrt werden. Ergibt eine Prüfung, dass kein Garantiefall vorliegt, sind angefallene Reparatur- und Ersatzteilkosten durch den Auftraggeber zu tragen.
5. In den europäischen Ländern, in denen eine vertragliche Leistung noch nicht kostenlos durchgeführt wird, tritt der Käufer zunächst für die Reparaturkosten in Vorlage. Der verauslagte Betrag wird bei Vorliegen der weiteren Voraussetzungen von der Citroën Vertragswerkstatt erstattet. Erstattungsansprüche muss der Käufer innerhalb von 14 Tagen in einer Citroën Vertragswerkstatt in Deutschland durch Vorlage von Originalbelegen anmelden, bei Reparaturen außerhalb Deutschlands innerhalb von 28 Tagen.

## GELTUNGSBEREICH

1. Der Vertrag gilt in allen europäischen Ländern, in denen autorisierte Citroën Vertragswerkstätten tätig sind. Die im Rahmen des Vertrags von den Citroën Servicepartnern in dem gesamten Gebiet zu erbringenden Leistungen werden:
  - a. in Deutschland, Belgien, Frankreich, Großbritannien (außer Gibraltar), Italien, Luxemburg, Monaco, den Niederlanden, Österreich, Portugal, der Schweiz, Spanien von diesen Citroën Servicepartnern direkt
  - b. und in den anderen Ländern, in denen der Vertrag anwendbar ist, zunächst vom Vertragspartner übernommen.
2. Sämtliche Kosten für Maßnahmen, die vom Vertrag abgedeckt sind, werden bei Vorlage der durch den Vertragspartner vollständig beglichenen Rechnungen im Original durch Citroën Deutschland erstattet. Der Anspruch ist durch Vorlage dieser Rechnungen bei einem Citroën Servicepartner, der mit Citroën Deutschland durch einen Servicevertrag verbunden ist, geltend zu machen. Bei Ländern außerhalb der Euro-Zone wird der in Deutschland am Tag der Ausstellung der Rechnung bestehende Wechselkurs berücksichtigt
3. Wird das Fahrzeug, das Gegenstand dieses Vertrags ist, in eines der in a) genannten Länder umgemeldet (Neuzulassung im Rahmen eines Umzugs), bleibt dieser Vertrag weiterhin bestehen.

## KÜNDIGUNG, VERTRAGSBEENDIGUNG

1. Beide Parteien haben das Recht, diesen Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn die andere Partei trotz erfolgloser Abmahnung weiterhin gegen eine wesentliche Vorschrift des Vertrags verstößt.
2. Im Fall eines wirtschaftlichen Totalschadens, eines Diebstahls des Citroën Fahrzeugs oder einer vorzeitigen Fahrzeugrückgabe kann der Servicevertrag unter folgenden Voraussetzungen storniert oder beendet werden:
  - Vertragsstornierung  
Der Vertrag kann storniert bzw. die Kosten dafür erstattet werden, sofern noch keine Leistungen aus dem Vertrag in Anspruch genommen wurden: Wenn der Vertrag die Garantieverlängerung beinhaltet, kann es innerhalb von zwei Jahren nach der Erstzulassung des Fahrzeugs gekündigt werden. Darüber hinaus kann der Vertrag innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist storniert werden.
  - Vertragsbeendigung  
Wurden bereits Leistungen aus dem Servicevertrag in Anspruch genommen, erfolgt eine anteilige Kostenerstattung. Eine Stornierung oder Beendigung des Vertrags aus anderen Gründen und/oder außerhalb des angegebenen Zeitrahmens ist nicht möglich. Der Antrag auf Stornierung oder Beendigung des Vertrags kann bei jedem Citroën Partner in Deutschland gestellt werden. Der Antrag muss schriftlich erfolgen und einen Nachweis für einen der oben genannten Fälle enthalten. Der Vertragspartner bietet Unterstützung bei der Abwicklung. Etwaige gesetzliche Kündigungsrechte bleiben davon unberührt.
3. Bei Barkauf: In den vorstehend aufgeführten Fällen erfolgt eine teilweise Rückzahlung der durch den Vertragspartner entrichteten Vergütung. Die Höhe der anteiligen Kostenerstattung errechnet sich aus der kalkulierten monatlichen Paketrate, geteilt durch die Anzahl der Gesamtvertragslaufzeit in Monaten, multipliziert mit der Anzahl nicht in Anspruch genommener Vertragsmonate.
4. Die Kostenerstattung erfolgt abzüglich einer Bearbeitungsgebühr.