LEXUS ASSISTANCE 24/7 BEDINGUNGEN

Die Pannenhilfe für Lexus Fahrzeuge 01.11.2026

Bitte lesen Sie dieses Dokument sorgfältig durch und bewahren Sie es zum späteren Nachschlagen auf. Diese Bedingungen werden von Toyota AG, Lexus Division, Schürmattstrasse 9, CH 5745 Safenwil bereitgestellt.

1 EUROPÄISCHER MOBILITÄTSSCHUTZ 24-STUNDEN-SERVICE

Lexus Assistance 24/7 ist ein umfassendes, speziell entwickeltes Hilfsprogramm, damit Sie mit Ihrem Lexus sicher und sorglos auf den Strassen Europas fahren können. Es handelt sich um eine Schadenversicherung. Sollten unterwegs Störungen oder Probleme auftauchen, müssen Sie nur die auf der ersten Seite angegebene Telefonnummer wählen. Für den Zeitraum von drei Jahren nach Erstzulassung des Fahrzeugs stehen Ihnen bei Fahrzeugstillstand durch Pannen oder Unfall sowie bei Fahrzeugdiebstahl eine Reihe von kostenlosen Serviceleistungen das ganze Jahr über 24 Stunden täglich zur Verfügung: Pannenhilfe vor Ort, Abschleppen (mit Unterbringung im Hotel, Mietwagen oder Weiterreise), Rückholung des Fahrzeugs und Ersatzteilversand. Dieses Angebot gilt sowohl «zu Hause» als auch im Ausland. Bitte setzen Sie sich, bevor Sie selber Massnahmen zur Pannenbehebung einleiten, stets zuerst mit Lexus Assistance 24/7 in Verbindung. Ohne vorherige Zustimmung von Lexus Assistance besteht kein Anspruch auf Kostenrückerstattung.

2 EINZELHEITEN ZU DEN SERVICELEISTUNGEN

2.1 Pannenhilfe

Bei Schadeneintritt erfolgt die Pannenhilfe vorrangig durch einen Lexus Mechaniker. Die Hilfeleistungen können jedoch auch vom beauftragten örtlichen Pannenhilfsdienst erbracht werden. An unbesetzten Fahrzeugen wird nicht gearbeitet. Es muss eine fahrberechtigte Person bis zur Behebung der Panne anwesend sein. Lexus Assistance behält sich vor, weitere Auskünfte zu verlangen, falls er dies als notwendig erachtet. An einem verunfallten Fahrzeug wird keine Pannenhilfe vor Ort erbracht, sondern nur Abschleppleistungen.

2.2 Abschleppen von fahruntüchtigen Fahrzeugen

Bei Fahrzeugstillstand durch Defekt oder Unfall wird das Fahrzeug zum nächsten Lexus Vertragshändler abgeschleppt. Bei einer Panne oder einem Unfall auf einer gebührenpflichtigen Autobahn, wo die Hilfeleistungen nicht im gewohnten Umfang erfolgen können, setzen Sie sich bitte mit Lexus Assistance 24/7 in Verbindung. Bitte senden Sie den Nachweis aller anfallenden Kosten bezüglich der Panne an Lexus Assistance 24/7. Tritt der Defekt oder Unfall in einem der nachfolgend genannten Länder auf, in denen es kein Lexus Händlernetz gibt, wird das Fahrzeug per Bahn oder Autotransporter zu dem Lexus Vertragshändler transportiert, bei dem das Fahrzeug gekauft wurde bzw. welcher der Heimatadresse des Fahrzeughauptnutzers am nächsten liegt: Bulgarien, Bosnien-Herzegowina, Kroatien, Mazedonien, Montenegro, Rumänien, Serbien.

Falls das Fahrzeug nicht am selben Tag repariert werden kann, hat der Begünstigte Anspruch auf eine der folgenden drei Leistungen, unter denen frei gewählt werden kann. In der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein sind die Kosten bis maximal CHF 1500.– gedeckt, im Ausland bis maximal CHF 2000.–:

a) Unterbringung im Hotel

Falls der Begünstigte an Ort und Stelle die Reparaturarbeiten abwarten möchte, organisiert und übernimmt Lexus Assistance 24/7 die Kosten für die Hotelübernachtung (Zimmer inkl. Frühstück) für max. vier Nächte.

b) Mietwagen

Alternativ kann, sofern das Fahrzeug durch Lexus Assistance 24/7 zu einer der autorisierten Lexus Werkstätten geschleppt wurde und nicht am gleichen Tag repariert werden kann, ein Mietwagen in Anspruch genommen werden, um den Zeitraum der Reparatur zu überbrücken. Gleiches gilt im Falle eines Fahrzeugdiebstahls, sofern das eigene Fahrzeug nicht innerhalb von 48 Stunden gefunden wird. Sämtliche Kosten und Gebühren bezüglich des Mietwagens, ausser den Kraftstoffkosten, den Strassenbenutzungsgebühren und den zusätzlichen Versicherungskosten, werden von Lexus Assistance 24/7 für insgesamt 5 Tage getragen. Der Leistungsnutzer erklärt sich mit den Bedingungen der Autoverleihfirma einverstanden. Ein Mietwagen kann nur dann in Anspruch genommen werden, wenn das Fahrzeug zuvor zu einer autorisierten Lexus Werkstätte geschleppt wurde.

c) Weiterreise/Heimreise

Falls der Begünstigte seine Reise fortsetzen oder nach einem Schaden an den Heimatort zurückkehren möchte, erhält er eine Bahnfahrt 1. Klasse bzw. ein Flugticket der Business Class, falls die Bahnfahrt länger als 6 Stunden dauert. Im Falle eines Fahrzeugdiebstahls ist die Auswahl begrenzt auf Mietwagen oder Weiterreise/Heimreise.

d) Rückführung des unreparierten Fahrzeugs

Wenn das Fahrzeug nicht innerhalb von 5 Tagen vor Ort repariert werden kann, oder wenn das Fahrzeug innerhalb von 30 Tagen nach einer Diebstahlmeldung bei der Polizei sichergestellt worden ist, kann es per Bahn bzw. Autotransporter zum Heimatort des Begünstigten überführt werden.

e) Abholen des wieder fahrtüchtigen Fahrzeugs

Muss das reparierte Fahrzeug abgeholt werden, werden je nach erforderlicher Anreisezeit maximal die Kosten einer Bahnfahrt 1. Klasse oder wenn die Bahnfahrt länger als 6 Stunden dauern, eine Flugticket der Business Class zum Abholungsort bis max. CHF 1000.– erstattet.

f) Ersatzteilversand (ausgenommen Karosserieteile)

Sollten die zur Reparatur einer Panne benötigten Teile in dem Land, in dem die Reparatur ausgeführt wird, nicht zur Verfügung stehen, so werden diese mit Zustimmung des Begünstigten auf schnellste und geeignetste Weise kostenfrei zu dem Lexus Händler geschickt, der die Reparatur ausführt. Die Kosten für die betreffenden Ersatzteile sind vom Begünstigten zu tragen, sofern diese nicht unter die Herstellergarantie des Fahrzeugs fallen.

3 BEDINGUNGEN UND GELTUNGSBEREICH

3.1 Begünstigte

Die Begünstigten sind der Fahrer des Fahrzeugs sowie alle Insassen bis zur maximal erlaubten Anzahl laut Zulassung, die entsprechend den gesetzlichen Richtlinien zur Personenbeförderung und unentgeltlich befördert werden dürfen. Ausgenommen sind Anhalter.

3.2 Fahrzeuge mit Schadendeckung

Alle Neufahrzeuge, die von Lexus Vertragshändlern in den folgenden Ländern vertrieben werden: Belgien, Deutschland, Dänemark, Finnland, Frankreich, Irland, Italien, Luxemburg, Holland, Norwegen, Österreich, Schweden, Schweiz, Spanien, Griechenland, Portugal, Ungarn, Polen, Estland, Lettland, Litauen, Tschechische Republik und Slowenien.

3.3 Gültigkeitsdauer

Die genannten Serviceleistungen sind während eines Zeitraumes von drei Jahren gewährleistet, beginnend mit dem Tag der Auslieferung an den Erstbesitzer und in Übereinstimmung mit dem vom Lexus Vertragshändler ausgestellten Serviceheft.

3.4 Geltungsbereich

Die Serviceleistungen stehen in den folgenden Ländern zur Verfügung: Albanien, Belgien, Bulgarien*, Bosnien und Herzegowina*, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Fürstentum Liechtenstein, Griechenland, Holland, Irland, Island*, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Mazedonien*, Malta, Moldawien, Montenegro*, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal (Festland), Rumänien*, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien (Festland und Balearen), Schweden, Schweiz, Tschechische Republik, Türkei* (europäischer Teil), Ukraine, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Weissrussland, Zypern.

3.5 Bemerkungen

a) Wenn Hilfe in Anspruch genommen wird, muss der Begünstigte seine Aufenthaltsdaten (einschliesslich Telefonnummer) und die Einzelheiten des Fahrzeugs angeben.
b) Bei Fahrzeugdiebstahl sind vor jeglicher Hilfeleistung die zuständigen örtlichen Polizeidienststellen zu verständigen.
c) Der Umfang der Hilfeleistungen, insbesondere die Unterbringung im Hotel oder die Bereitstellung eines Mietwagens, ist von den örtlichen Gegebenheiten abhängig.

3.6 Leistungsausschluss

Leistungen, die nicht ausdrücklich in den vorliegenden AVBs aufgeführt sind, sind nicht gedeckt. Ausserdem ist die Deckung insbesondere unter folgenden Umständen ausgeschlossen:
a) Fahrzeugausfälle oder -schäden durch Teilnahme an sportlichen Wettbewerben sind von der Deckung ausgeschlossen.
b) Ausgenommen von der Deckung sind auch Gepäckschäden, Personenschäden oder Einkommensverlust aufgrund des Fahrzeugausfalls, sofern sie nicht vom beauftragten Pannenhilfsdienst verursacht werden und in diesem Fall nur in ihrem Umfang.
c) Lexus Assistance 24/7 haftet bei der Durchführung der gebotenen Dienstleistungen nicht für Mängel oder Schwierigkeiten, die aufgrund folgender Ursachen eintreten: höhere Gewalt, Kriegsereignisse, Unruhen aller Art, Streiks, Zwangsmassnahmen oder Beschlagnahmung durch öffentliche Behörden, offizielle Verbote, Piraterie, Explosionen, nukleare Störfälle oder radioaktive Strahlung sowie alle Fälle von höherer Gewalt.
d) Bei Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Medikamenten;
e) Schadenfälle, die auf das Führen des Fahrzeugs durch einen Lenker ohne gültigen Führerschein zurückzuführen sind;
f) Rückerstattung der Kosten für Leistungen, welche durch die Assistance-Zentrale vorab nicht freigegeben wurden und
g) Heimschaffung der Personen bei Krankheit, Unfall und Tod.

* Die Qualität der Dienstleistungen kann aufgrund von örtlichen Verhältnissen unterschiedlich sein.