



Diagnose **Hotline (VTS) &**  
**Remote** Diagnose

## SERVICEARBEITEN

Sie haben Probleme mit einem Fahrzeug oder wissen nach einem Diagnosebericht nicht weiter?  
Gerne steht Ihnen unser **LAUNCH Europe SDS-Team** zur Verfügung.



### DIREKTER DRAHT ZU DEN EXPERTEN

#### KOMMUNIKATIONSWEG

Telefonischer Direktkontakt mit unseren Diagnose-Experten.

#### ZIEL

Begleitete Problemlösung bei komplexen Diagnosen oder Reparaturen – von der Fehleridentifikation bis zur konkreten Handlungsempfehlung.

#### VORTEILE

- Persönlicher Kontakt mit erfahrenen KFZ-Meistern
- Zugriff auf alle originalen Reparaturdaten & Markenportale
- Klare Fehlerursache + passgenaue Reparaturanleitung.

#### TYPISCHER EINSATZ

Fahrzeug zeigt Fehler, Reparatur stockt – Werkstatt benötigt gezielte Fachunterstützung

### NACH ERWERB DER TOKEN

Sie möchten unseren **SDS** Service in Anspruch nehmen?

Dann kaufen Sie die Token bei Ihrem Vertriebspartner oder direkt im Online-Shop und rufen Sie unsere Hotline an.

Hotline Nummer: **+49 (0) 2273 9875 53**

Öffnungszeiten:

Mo. - Do.: 09:00-12:30 und 13:00-17:00 Uhr

Fr.: 09:00-12:30 und 13:00-16:00 Uhr

### FERNWARTUNG AUF PROFI-NIVEAU

#### KOMMUNIKATIONSWEG

Fernzugriff über das SmartLink-Gerät (VCI) mit direktem Kontakt per Live Chat oder Telefon – je nach Bedarf.

#### ZIEL

Tiefgehende Unterstützung bei Diagnose, Codierung, Freischaltung oder Steuergeräte-Programmierung – direkt aus der Ferne.

#### VORTEILE

- Unkomplizierter Fernzugriff durch SmartLink & Token
- Telefon- und Chat-Support durch echte Diagnoseprofis
- OE-Funktionen nutzbar – kein Vertragswerkstattbesuch nötig

#### TYPISCHER EINSATZ

Steuergerät lässt sich vor Ort nicht korrekt codieren – Remote-Team übernimmt per SmartLink und führt die Funktion erfolgreich durch.



Wählen Sie zwischen **100, 250, 500 oder 1000 Token** aus.

## SERVICEARBEITEN

 Rückstellung der Serviceintervallanzeige	 Öffnen der Parkbremse für Service	 Fehlerspeicher lesen und löschen	 Security Gateway Entsperrung	 Deaktivierung Transportmodus
 Batteriewechsel Registrierung	 Online Radio Code Abfrage	 Sprachänderung der Instrumententafel	 Modulprüfung auf Softwareupdates	

## WEGFAHRSPERRENFUNKTION

 Neue Schlüssel an Wegfahrsperre anpassen	 Funkfernbedienung des Schlüssels anlernen	 Komponentenschutz aufheben	 Neue ECU an Wegfahrsperre anpassen
--	---	--	---

## CODIERUNGEN

 Online Codierung von einzelnen Steuergeräten über Herstellerdatenbank	 Codierungen für AdBlue Fehler Rückstellungen
---	--

## GRUNDEINSTELLUNGEN

 Lernwerte Dieselpartikelfilter zurücksetzen	 Regeneration Diesel-/ Ottopartikelfilter starten	 Grundeinstellungen nach Steuertausch durchführen	 Anlernen der NOx Sensoren	 Injektorcodierung
 HVAC Grundeinstellungen	 Luftmassenmesser Lernwerte löschen	 Lenkwinkelsensor anlernen	 Grundeinstellungen Getriebe	 Grundeinstellungen ADAS Systeme

## NACHRÜSTUNGEN

 Codierung der Anhängerkupplung (Original/Zubehör)	 Aktivierung der Multimediadienste	 Codierung der Rückfahrkamera	 Codierung der Einparkhilfe	 Codierung der Alarmanlage
 Codierung des Tempomats				

## MODULTAUSCH

 Austausch Motor ECU	 Austausch Getriebe ECU	 Austausch ABS/ESP ECU	 Austausch Zentralelektronik	 Austausch Lenksäulelektronik
 Austausch Multimedia	 Austausch Kombiinstrument	 Austausch Komfort ECU	 Austausch Scheinwerfer (pro Seite)	 Austausch Airbag ECU

## FAS / ADAS

 Austausch des Frontradars	 Austausch der Frontkamera
---	---

## SOFTWAREUPDATES

 Aktualisierung der Softwareversion der ECU
--

## STELLANTIS PAUSCHALE

 Stellantis Gruppe (FCA/PSA), Pauschal für alle Leistungen
---

## GEFÜHRTE FEHLERSUCHE

 Geführte Fehlersuche durch einen spezialisierten Fahrzeugtechniker. Abrechnung pro 30 Minuten
--

## TECHNISCHER DATENAUSZUG AUS OE-SYSTEMEN

 TSBs	 Wartungspläne	 Reparaturanleitungen
--	---	--

BEZEICHNUNG	LEISTUNGSBESCHREIBUNG	PREIS IN TOKEN
SERVICEARBEITEN	       	50
WEGFAHRSPERREN-FUNKTIONEN	   	60
CODIERUNGEN	 	60
GRUNDEINSTELLUNGEN	         	50
NACHRÜSTUNGEN	     	70
MODULTAUSCH	         	90
FAS / ADAS	 	90
SOFTWAREUPDATES		100
STELLANTIS PAUSCHALE		100
Stellantis Gruppe (FCA/PSA), Pauschal für alle Leistungen		
DIAGNOSE HOTLINE VTS (VEHICLE TECHNICAL SUPPORT)		
TECHNISCHER DATENAUSZUG AUS OE-SYSTEMEN	  	40
GEFÜHRTE FEHLERSUCHE		80
Geführte Fehlersuche durch einen spezialisierten Fahrzeugtechniker. Abrechnung pro 30 Minuten		

# Abdeckung

ALFA ROMEO	AUDI	BMW	CHRYSLER	CITROEN
CUPRA	DS	FIAT	FORD	JEEP
LANCIA	MERCEDES BENZ	OPEL*	PEUGEOT	SEAT
SKODA	SMART	VOLKSWAGEN		

Diebstahl-/und Sicherheitsrelevante Funktionen benötigen ein gültiges Sermi Zertifikat.  
\* Stellantis basierte Opel Modelle

Gerne können einzelne Dienstleistungen auch für weitere Hersteller angefragt werden. Bitte beachten Sie, diese Abdeckungsliste zeigt eine grobe Übersicht. Wir raten zu einer Voranfrage ob die gewünschte Dienstleistung durchzuführen ist.

## LAUNCH Europe GmbH – SmartLink Remote Diagnose Servicevertrag 2025

Version 1.0 – Stand 07/2025

LAUNCH Europe GmbH, Heinrich-Hertz-Straße 10, 50170 Kerpen, im Folgenden „Dienstleister“ oder „SDS Team“ genannt,

und

dem Kunden (Unternehmer i.S.d. §14 BGB), im Folgenden „Dienstberechtigter“ genannt,

wird folgender Vertrag geschlossen:

Dieser Vertrag wird ausschließlich mit Unternehmern im Sinne des §14 BGB geschlossen. Privatkunden sind von der Nutzung ausgeschlossen. Der Dienstberechtigte versichert, Unternehmer zu sein und erkennt an, dass die für Unternehmer geltenden Rechte und Pflichten gelten. Verbraucherschutzrechte finden keine Anwendung.

### **Übersicht**

**Hardware :** Alle vom Dienstleister mitgelieferten Hardware-Komponenten

**VCI (Vehicle Communitaion Interface) :** Das LAUNCH SmartLink ermöglicht eine Verbindung zwischen dem OBD2-Anschluss des Fahrzeugs und dem LAUNCH Europe SDS Team

**Dienstleistung :** Herstellung einer drahtlosen (LAN) Kommunikation mit dem Fahrzeug und die Durchführung unterschiedlicher Funktionen des Dienstleisters – im Auftrag des Dienstberechtigten

**LAUNCH Europe SDS:** Geschultes KFZ-Personal, die angeforderte Dienstleistungen per VCI umsetzen.  
Erreichbar über die LAUNCH Europe SDS Hotline +49 (0) 2273 9875 53.

**Bezahlung :** Pay-Per-Use per Prepaid-Tokens  
Zahlung nur bei Nutzung



## § 1 Vertragsgegenstand

1. Der Dienstleister erbringt über das SmartLink VCI (Vehicle Communication Interface) die Remote-Diagnose-Dienstleistungen des SDS Teams, erreichbar über die Hotline +49 (0) 2273 9875 53.
2. Die Verbindung zwischen Fahrzeug und SDS Team erfolgt über X-431 Smartlink-fähige Geräte.
3. Der Dienstberechtigte erwirbt und nutzt Prepaid-Tokens zur Inanspruchnahme der Ferndiagnoseleistungen.

## § 2 Vertragsabschluss und Registrierung

1. Der Dienstberechtigte erhält diesen Vertrag zur Unterzeichnung und sendet ihn unterschrieben an [sds@launch-europe.de](mailto:sds@launch-europe.de) zurück.
2. Nach Eingang und Prüfung des Vertrags erhält der Dienstberechtigte eine Bestätigung.
3. Vor Nutzung der Dienstleistung muss der Dienstberechtigte sein Konto mit Tokens über Vertriebspartner oder den LAUNCH Webshop aufladen.
4. Der Dienstberechtigte ist verpflichtet, seine Kontodaten vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

## § 3 Prepaid-Tokens

1. Tokens sind digitale Guthaben, mit denen der Dienstberechtigte die Remote-Dienstleistungen bezahlt.
2. Tokens sind 24 Monate ab Kaufdatum gültig und verfallen danach, sofern sie nicht genutzt wurden.
3. Werden Tokens vor Ablauf der Gültigkeit neu aufgeladen, verlängert sich die Gültigkeit des gesamten bestehenden Guthabens (einschließlich bereits vorhandener Tokens) auf weitere 24 Monate ab dem Datum der Neuaufladung.
4. Nicht genutzte Tokens können nicht erstattet werden.
5. Tokens sind grundsätzlich nicht übertragbar und nur für das registrierte Kundenkonto gültig. Eine Ausnahme gilt bei Gerätewechsel: In diesem Fall können Tokens auf das neue Gerät übertragen werden, sofern der Dienstberechtigte seine Zugangsdaten nutzt.
6. Der Dienstberechtigte ist verantwortlich für die sichere Verwahrung seiner Zugangsdaten und des Token-Guthabens. Bei Verlust von Zugangsdaten trägt er das Risiko des Token-Verlusts.
7. Bei Kündigung oder Vertragsende verfallen alle ungenutzten Tokens ohne Rückerstattung.

## § 4 Durchführung der Dienstleistung

1. Der Dienstberechtigte erstellt über sein Smartlink-fähiges Gerät ein Ticket und wählt die gewünschte Dienstleistung.



2. Die Kommunikation mit dem SDS Team erfolgt über Text, Voice, Video oder File-Transfer direkt aus dem Gerät oder per Telefon.
3. Die Abrechnung erfolgt ausschließlich über das aufgeladene Token-Guthaben. Dienstleistungen werden erst nach Verfügbarkeit ausreichender Tokens erbracht.
4. Standarddienstleistungen sind in der Preisliste definiert; Sonderlösungen sind vor Dienstleistungsbeginn individuell preislich zu vereinbaren.

### **§ 5 Mitwirkungspflichten**

1. Der Dienstberechtigte stellt eine stabile Internetverbindung (LAN) und ausreichend Energieversorgung am Fahrzeug sicher.
2. Er verpflichtet sich, alle erforderlichen Handlungen am Fahrzeug durchzuführen (z.B. Zündung ein- und ausschalten), wie vom SDS Team angeleitet.
3. Bei Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten erfolgt keine Rückerstattung bereits verbrauchter Tokens.
4. Der Dienstberechtigte stellt sicher, dass nur geschultes Personal die Dienstleistung begleitet und geeignete Werkzeuge verwendet werden.
5. Für sicherheitsrelevante Bauteile ist ein gültiges SERMA-Zertifikat erforderlich. Das SDS Team wird bei Bedarf die Vorlage dieses Zertifikats anfordern.

### **§ 6 Sicherheits- und Compliance-Pflichten**

1. Vor Arbeiten an sicherheitsrelevanten Bauteilen (z. B. Motorsteuergerät, Wegfahrsperre, Schlüssel) hat der Dienstberechtigte Ausweis und Fahrzeugschein des Fahrzeughalters zu prüfen und eine Kopie aufzubewahren.
2. Kann keine Kopie erstellt werden, sind Ausweisnummer und Fahrgestellnummer zu dokumentieren.
3. Der Dienstberechtigte bestätigt die rechtmäßige Herkunft der zu bearbeitenden Komponenten durch Vorlage einer Rechnungskopie.
4. Die Dokumente sind mindestens für die Vertragslaufzeit aufzubewahren und auf Verlangen dem Dienstleister vorzulegen.
5. Bei Verdacht auf Missbrauch behält sich der Dienstleister das Recht vor, Leistungen zu sperren.

### **§ 7 Preise und Zahlung**

1. Die Preise für Tokens und Dienstleistungen verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
2. Die jeweils gültige Preisliste mit der detaillierten Aufstellung aller verfügbaren Dienstleistungen und der dafür erforderlichen Anzahl an Tokens wird dem Dienstberechtigten zusammen mit diesem Vertrag ausgehändigt und ist Bestandteil des Vertrags.



3. Änderungen an der Preisliste werden dem Dienstberechtigten mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt und sind auf der Webseite sowie im Kundenkonto veröffentlicht.
4. Zahlungen erfolgen ausschließlich durch Token-Kauf über autorisierte Vertriebspartner oder den Webshop.

### **§ 8 Haftung**

1. Die Haftung des Dienstleisters beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
2. Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden, maximal 500 € pro Schadensfall.
3. Der Dienstleister haftet nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverluste.
4. Der Dienstleister übernimmt keine Haftung für Schäden durch falsche oder unvollständige Angaben des Dienstberechtigten.
5. Bei Softwareupdates wird jegliche Haftung ausgeschlossen.

### **§ 9 Datenschutz**

1. Personenbezogene Daten werden nur im Rahmen der Vertragsabwicklung und Leistungserbringung verarbeitet.
2. Die Datenschutzerklärung des Dienstleisters ist unter <https://launcheurope.de/datenschutz/> verfügbar und Bestandteil dieses Vertrages.
3. Der Dienstberechtigte erklärt sein Einverständnis mit der Verarbeitung seiner Daten gemäß dieser Erklärung.
4. Sicherheitskopien von Ausweis und Fahrzeugschein werden vertraulich behandelt und gemäß gesetzlichen Vorgaben gespeichert.

### **§10 Vertragsdauer und Kündigung**

1. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden.
2. Kündigung bedarf der Schriftform per E-Mail oder Brief.
3. Bei Vertragsende verfallen alle ungenutzten Tokens.

### **§11 Gerichtsstand und Recht**

1. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Gerichtsstand ist Kerpen, soweit der Dienstberechtigte Kaufmann ist.



## §12 Schlussbestimmungen

1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
2. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
3. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine rechtlich zulässige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.
4. Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch den Dienstberechtigten rechtswirksam.

Den oben genannten Bestimmungen des SmartLink Remote Diagnose Servicevertrag wird zugestimmt:

Firma

Ansprechpartner

Straße/Haus-Nr.

PLZ/Stadt

Telefon-Nr.

Email

X431 Gerät S/N

Ort, Datum

Unterschrift



# LAUNCH

E U R O P E   G M B H

**LAUNCH Europe GmbH**  
Heinrich-Hertz-Str. 10, 50170 Kerpen  
Tel.: +49 2273 9875-0, Fax: +49 2273 9875-33  
[www.launch-europe.de](http://www.launch-europe.de)

