



Volkswagen Mobility+

pro nové osobní vozy značky Volkswagen zakoupené od 1.1.2023



Podmínky a služby v době záruky, prodloužené záruky, servisního balíčku u nových vozů Volkswagen z oficiální distribuce importéra v České republice

Podmínky

Zákazník má nárok na služby Volkswagen Mobility+ tehdy, když se svým vozidlem v důsledku technické závady nebo poškození zůstal nepojízdný.

Pro účely Volkswagen Mobility+ se za vozidlo neschopné dalšího provozu považuje vozidlo, které v důsledku nenadálé technické poruchy, nehody, krádeže (dílů) nebo vandalismu buď nedojede po vlastní ose do servisu, nebo u kterého výrobce pokračování v jízdě v návodu k obsluze vozidla zakazuje, nebo které v důsledku události, jakou je nehoda, krádež dílu nebo vandalismus, nesplňuje podmínky provozu na pozemních komunikacích.

Zákazník může obdržet služby ze záruky mobility pouze v zemích, ve kterých je tato záruka také nabízena.

Úkony v rámci asistenčních služeb jsou poskytnuty řidiči a ostatním osobám, které se během poruchy nebo nehody nacházejí ve vozidle, max. pro počet míst uvedený v osvědčení o registraci. Vyloučení jsou stopaři a osoby cestující za úplatu.

Služby Volkswagen Mobility+ platí již od předání nového vozidla a jsou zákazníkovi poskytovány po dobu trvání záruky, prodloužené záruky a/ nebo servisního balíčku (podle toho, co končí později) a za předpokladu provedení výrobcem předepsaných servisních úkonů (servisní prohlídka / inspekční prohlídka / servis výměny oleje, intervalový servis), nejdéle však 2 roky od poslední výrobcem předepsané servisní prohlídky provedené autorizovaným partnerem Volkswagen.

Po skončení záruky, prodloužené záruky a/nebo servisního balíčku může zákazník získat novou aktivaci služby Volkswagen Mobility+ uhrazením poplatku při provedení nejbližší výrobcem předepsané servisní prohlídky.

V období mezi koncem záruky, prodloužené záruky a/nebo servisního balíčku a uhrazením poplatku v rámci další servisní prohlídky jsou služby Volkswagen Mobility+ poskytovány bezplatně. Nová doba platnosti služeb Volkswagen Mobility+ je do další výrobcem předepsané servisní prohlídky provedené autorizovaným partnerem Volkswagen, nejdéle však 2 roky oddne nové aktivace. Podmínkou poskytnutí služby je dodržení výrobcem předepsaných servisních úkonů (servisní prohlídka / inspekční prohlídka / servis výměny oleje / intervalový servis), provedených autorizovaným partnerem Volkswagen, a to po celou dobu trvání služby Volkswagen Mobility+.

Nárok na služby Volkswagen Mobility+ se dokumentuje v (digitálním) servisním plánu a ve faktuře za servisní prohlídku. Proto po provedeném výrobcem předepsaném servisním úkonu, autorizovaný partner Volkswagen provede příslušný záznam do (digitálního) servisního plánu a do faktury se servisní prohlídkou.

V případě pochybnosti se uznává jako oprávnění pro služby Volkswagen Mobility+ doklad o provedení servisní prohlídky s uvedením příslušné informace o paketu služby, který vystavil autorizovaný partner Volkswagen.

Doporučené opravy, které vyplývají ze servisních úkonů a jsou poznamenány na faktuře a v (digitálním) servisním plánu, je nutné nechat provést. Autorizovaný partner o tom prokazatelně informuje zákazníka (např. uvedením na fakturu za servisní prohlídku) a poskytne mu poradenství.

Při závadě vzniklé na základě neprovedené doporučené opravy není možné poskytnout služby Volkswagen Mobility+.

Oblast platnosti Volkswagen Mobility+ pro osobní vozy značky Volkswagen

Belgie, Bělorusko (od MR 2015), Bosna, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Holandsko, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Kanárské ostrovy, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Německo, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko a Černá Hora, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie

Zákazníkům, kteří budou využívat služeb Volkswagen Assistance v zahraničí doporučujeme, aby měli dostatečnou finanční rezervu v hotovosti, případně disponovali kreditní kartou.

Služby v rámci Volkswagen Mobility+ nejsou poskytovány u následujících událostí:

- a) Nepojízdnost vozidla byla způsobena nedostatečnou péčí a neodborným používáním.
- b) Nepojízdnost vozidla vznikla záměrným nebo hrubě nedbalým chováním držitele, řidiče nebo spolujezdce.
- c) Nepojízdnost vozidla byla způsobena změnami na vozidle nebo montáží dílů vozidla, které Volkswagen AG nepovolil.
- d) Nepojízdnost vozidla byla způsobena neodbornou opravou v některém provozu, neautorizovaném pro značku Volkswagen organizací koncernu Volkswagen AG.
- e) Nepojízdnost vozidla vznikla účastí na motoristických sportovních soutěžích, manévrech, nasazením při katastrofách nebo při podobných událostech.
- f) Nepojízdnost vozidla byla způsobena válečnými událostmi, vnitřními nepokoji, zemětřesením nebo jinými případy vyšší moci.
- g) Nepojízdnost vozidla vznikla neuposlechnutím doporučení k opravě vady zjištěné v rámci provádění servisního úkonu.
- h) Nepojízdnost vozidla vznikla vadou, která byla kupujícím známa a kupující neprodleně u odborné provozovny neobjednal odstranění.

Podmínky po skončení záruky, prodloužené záruky, servisního balíčku

Níže v tomto dokumentu uvedené služby jsou zákazníkovi s vozem, kde skončila záruka, prodloužená záruka a /nebo servisní balíček poskytovány za předpokladu uhrazení poplatků, jejichž přehled je uveden níže, dále za předpokladu následného provádění výrobcem předepsaných servisních úkonů (servisní prohlídka / inspekční prohlídka / servis výměny oleje, intervalový servis), nejdéle však 2 roky od provedení poslední předepsané servisní prohlídky u autorizovaného partnera Volkswagen.

Poplatek je autorizovaným partnerem Volkswagen účtován v rámci faktury na provedení nejbližší výrobcem předepsané servisní prohlídky, která nastala po skončení záruky, prodloužené záruky nebo servisního balíčku.

Hodnoty poplatků:
Servisní interval 2 roky nebo 30.000 km 400 Kč vč. DPH
Servisní interval 1 rok nebo 15.000 km 200 Kč vč. DPH

Služba Volkswagen Mobility+ poskytovaná s novým vozidlem zdarma je platná až do okamžiku výrobcem předepsaného termínu pro provedení další servisní prohlídky po skončení záruky, prodloužené záruky nebo servisního balíčku, podle toho, co skončí později.

Přivolání pomoci
V případě nepojízdného vozidla je zákazníkovi k dispozici telefonní centrála Volkswagen Assistance na tel. čísle:

z České republiky	ze zahraničí
800 123 000 (zdarma)	+420 261 104 363
nebo: +420 261 104 363	

Kontaktováním telefonní centrály Volkswagen Assistance se minimalizuje riziko problémů při zprovoznění vozidla zákazníka, případně s následnou úhradou vzniklých nákladů na služby Volkswagen Mobility+. Pokud z nějakých důvodů nelze kontaktovat centrálu Volkswagen Assistance, vyhledejte v brožurce Na cestách, která je součástí palubní literatury každého vozidla, příslušné telefonní číslo místní asistenční služby nebo přímo importéra Volkswagen. Služba Volkswagen Mobility+ platí pro všechny modely značky Volkswagen s výjimkou modelů ID.





Služby

Pomoc při poruše na místě – servis mobil

Bude uhrazena doba strávená asistencí při poruše na místě. Stejně tak potřebný materiál s malými náklady (např. klínové řemeny, pojistky, spony atd.).

Odtažení vozu v případě vybití pohonného akumulátoru

V případě vybití pohonného akumulátoru na cestě, je možné využít možnosti bezplatného odtažení vozidla k nejbližší veřejné nabíjecí stanici. Službu je možné čerpat maximálně 6krát za dva roky záruky výrobce na vozidlo, avšak pouze 3krát v rámci jednoho roku od zakoupení vozidla.

Odtah

Pokud s vozidlem nelze odjet z místa poruchy, budou uhrazeny náklady na jeho odtažení k nejbližšímu VW partnerovi.

Náhradní vozidlo

Pokud nemůže být zákazníkovi nepojízdné vozidlo neprodleně opět předáno pojezdné, obdrží bezplatně náhradní vozidlo na dobu nutné opravy standardně až po dobu tří dnů (Phaeton 5 dnů) bez omezení počtu kilometrů, u nepojízdných vozidel z oficiální české distribuce až na dobu pěti dnů bez omezení počtu kilometrů. Jsou hrazeny maximálně náklady za rovnocenné vozidlo. Náhradní vozidlo není vždy nutné. Zákazníkovi může být nabídnuta rozumná a ekonomická varianta mobility. Místo náhradního vozidla může zaručenou mobilitu zajistit alternativa, jako je autobus, vlak, taxi nebo služba vyzvednutí a přistavení. Pokud jsou náklady nižší než u zapůjčeného vozidla, jsou hrazeny právě tyto náklady. Náhradní vozidlo, které bylo zapůjčeno z důvodu chybějících náhradních dílů, není službou záruky mobility.

Pomocný výkon při malých problémech na místě

Oproti technicky definované závadě (nepojízdné vozidlo) existuje v následujících případech také služba u problémů, způsobených samotným zákazníkem:

- Výpadek akumulátoru
- Výměna defektního kola
- Poškození okusem kunou (pokud zde neexistuje pojištění bez spoluúčasti)
- Vadné/chybné palivo
- Nedostatek paliva
- Nedostatek provozních kapalin

Tato pomoc se omezuje na pomoc na místě, resp. na odtah, když zákazníkovi není možné na místě pomoci. Další služby jsou vyloučeny. Náklady na materiál, např. pneumatiky nebo akumulátor, jsou hrazeny zákazníkem.

Přenocování v hotelu:

Pokud je zákazník na cestě a má větší smysl, aby zůstal v hotelu místo náhradního vozidla, pak budou pro něj a všem spolucestujícím proplaceny náklady na hotel na jednu noc (včetně snídaně). Pro zákazníky s modelem Phaeton a jejich spolucestující bude proplaceno max. 5 nocí.

Náhradní doprava (vlak, letadlo)

V případě, že opravu vozidla z oficiální distribuce importéra a registrovaného v ČR nelze provést do 3 hodin, a k poruše vozidla došlo ve vzdálenosti větší než 50 km od bydliště zákazníka, uhradí importér náhradní dopravu vlakem nebo letadlem do cílové destinace zákazníka, přičemž se bude jednat o ekonomickou třídu a max. cenu 20.000 Kč bez DPH. Vzniklé náhrady hradíme podle těchto pravidel:

- U vzdálenosti menší než 1 200 km (1 cesta) jsou hrazeny náklady na přepravu vlakem nebo autobusem.
- U větších vzdáleností hradíme náklady za letadlo na linkový let třídy Economy, a to maximálně do výše uvedených částek.

Přistavení vozidla po opravě

V případě, že opravu vozidla z oficiální distribuce importéra a registrovaného v ČR nelze provést do 3 hodin, a k poruše vozidla došlo ve vzdálenosti větší než 50 km od bydliště zákazníka, uhradí importér náklady na přistavení vozidla po opravě, přičemž maximální hodnota nákladů nesmí přesáhnout 10.000 Kč bez DPH. Vzniklé náhrady hradíme podle těchto pravidel:

- U vzdálenosti menší než 1 200 km (1 cesta) jsou hrazeny náklady na přepravu vlakem nebo autobusem.
- U větších vzdáleností hradíme náklady za letadlo na linkový let třídy Economy, a to maximálně do výše uvedených částek.

Pomoc při zlomeném, ztraceném klíči nebo klíči zamčeném ve vozidle

V případě, že dojde ke zlomení klíče, ztrátě klíče nebo pakliže klíč zůstane zamčený ve vozidle, uhradí importér jednu z následujících služeb dle výběru zákazníka:

- výjezd servis mobilu za účelem otevření vozidla
- odvezení / přivezení zákazníka pro náhradní klíč, pokud je místo uložení náhradního klíče do 25 km od místa události
- odtah do nejbližšího autorizovaného servisu, pokud nelze vozidlo provoznit

Pomoc při autonehodě

V případě, že v důsledku autonehody není z technických důvodů možná další jízda poškozeného vozidla nebo v případě, že poškozené vozidlo není způsobilé k provozu na pozemních komunikacích, uhradí importér odtah k nejbližšímu autorizovanému partnerovi. Předpoklady:

- viníkem nehody je řidič poškozeného vozidla
- neexistuje smluvní odtah přes pojišťovnu

Pomoc při vandalismu

V případě, že v důsledku vandalismu není možná další jízda z technických důvodů nebo v případě, že poškozené vozidlo není způsobilé k provozu na pozemních komunikacích, uhradí importér odtah k nejbližšímu autorizovanému partnerovi. V případě, že oprava v autorizovaném servisu není možná v den události, uhradí importér náhradní vozidlo po dobu nutné opravy, max. po dobu pěti dnů.

Pomoc při krádeži vozidla

V případě doložení Oznámení o krádeži vozidla Volkswagen potvrzeného PČR uhradí importér náhradní vozidlo dle potřeby zákazníka, max. po dobu pěti dnů.

Pomoc při krádeži součásti vozidla

V případě, že v důsledku krádeže součásti vozidla není možná další jízda z technických důvodů nebo v případě, že ukradená součást zapříčinila nezpůsobilost vozidla k provozu na pozemních komunikacích, uhradí importér odtah k nejbližšímu autorizovanému partnerovi. V případě, že oprava v autorizovaném servisu není možná v den události, uhradí importér náhradní vozidlo na dobu nutné opravy, max. po dobu pěti dnů.



Práva a povinnosti držitele záruky

Povinnosti držitele záruky v případě poruchy, nehody, poškození, krádeže atd.

Telefonní centrála Volkswagen Assistance musí být v každém případě neprodleně informována. Pokud není telefonní centrála neprodleně kontaktována, povinnost poskytnout služby odpadá. Telefonní centrála zorganizuje nebo nařídí potřebná opatření a náklady, které tím vzniknou, jsou v rámci limitů uhrazeny.

Je-li řidič na základě okolností nucen přijmout opatření sám, může originální doklady pro nárokové služby předat kontrole svému autorizovanému partnerovi Volkswagen pro schválení. V případě potřeby a je-li k dispozici, může být požadována policejní zpráva.

Porušení povinností

Pokud dojde k porušení ohlašovacích, informačních povinností nebo povinností týkajících se chování, mohou být služby odpovídajícím způsobem kráceny, ledaže řidič prokáže, že chování v rozporu se smlouvou nemělo vliv na výskyt, rozsah nebo stanovení škody.

Ostatní práva

Volkswagen Mobility+ neposkytuje nároky přesahující rámec úkonů, které jsou zde uvedené. Nároky z důvodu úmyslného nebo hrubě nedbalého chování poskytovatele záruky a osob poskytujících mu pomoc při plnění a jeho zákonných zástupců a nároky z důvodu újmy na těle, životě nebo zdraví tím zůstávají nedotčené.

Subsidiární doložka (právo na přechod pohledávky)

V případě nehody nebudou z této smlouvy poskytnuty žádné úkony, jestliže a pokud je za stejnou škodu povinna úkony poskytnout zásadně třetí osoba (osoba nesoucí zákonnou odpovědnost, dobrovolné nebo povinné pojištění). Pokud byly přes výše uvedené ustanovení poskytnuty z Volkswagen Mobility+ úkony za škodu a zároveň tyto úkony mohla poskytnout třetí osoba uvedená v předchozí větě, jsou tyto úkony považovány za zálohu, a řidič postoupí své nároky vůči třetí osobě v tomto rozsahu na poskytovatele úkonu a kromě toho mu prostřednictvím plné moci k inkasu poskytne oprávnění k tomu, aby tyto nároky vůči třetí osobě uplatnil a následně přijal veškerá plnění za úkony, které poskytovatel úkonu z Volkswagen Mobility+ již provedl.

Definice použitých termínů

Osoba čerpající výhody, resp. držitel záruky

Každá osoba, která je oprávněna obdržet úkony asistenční služby, jak je blíže definováno v těchto záručních podmínkách.

Porucha

Poruchou je každá technická závada na vlastním vozidle, při které již z pohledu zákazníka není možné pokračovat v jízdě. Sem patří i závady způsobené vlastní vinou, jako například nedostatek paliva.

Nehoda

Za nehodu je považována škoda na vlastním vozidle, která je způsobena výskytem náhlé události a která znemožňuje pokračování v jízdě nebo kdy pokračování v jízdě již není podle zákona přípustné. Sem patří také škody způsobené prokousnutím kunou.

Krádež

Za krádež dílů vozidla nebo celého vozidla, v důsledku čehož nelze pokračovat v jízdě nebo je to zakázáno, je považována škoda způsobená pokusem o krádež, odcizení za účelem používání, uloupení nebo dokonáním těchto činů, ovšem nikoli zpronevěřením.

Vandalismus

Pomoc při poruše je poskytnuta, pokud bylo vlastní vozidlo úmyslně a záměrně poškozeno nebo zničeno třetími osobami, v důsledku čehož nelze pokračovat v jízdě nebo je to zakázáno.

Autorizovaný partner Volkswagen

Za autorizované partnery Volkswagen jsou považovány ty servisní podniky, které jsou jako takové jmenovány oficiálním importérem, aby prováděly servisní a údržbové práce a také opravy na vozidlech značky Volkswagen.

GDPR

Bližší informace ohledně zpracování Vašich osobních údajů naleznete na adrese

<https://www.porsche.co.cz/osobni-udaje>
a <https://www.uamk.cz/home/ochrana-osobnich-udaju>