

Gwarancja Mobilności

Volkswagen

Samochody Osobowe

A stylized, semi-circular clock face is positioned at the bottom of the page. It features a white face with a dark grey outer ring and several black tick marks of varying lengths. The text '24h' is prominently displayed in the lower-left quadrant of the clock face.

24h

Całodobowa Pomoc Drogowa Volkswagen – numery telefonów Centrali
Zgłoszeniowej:

Połączenie bezpłatne:

0 800 61 8 9 8 9

tj.

0 800 61 VW VW

Połączenie płatne:

(00 48) 61 831 99 22

Uwaga: dla połączeń z zagranicy dostępny jest wyłącznie numer połączenia płatnego.

Zgodnie z oczekiwaniami klientów firma Volkswagen AG wytwarza wysokiej jakości produkty. Opieką nad tymi produktami na całym świecie zajmuje się profesjonalna organizacja Partnerów Serwisowych Volkswagen. Ma to na celu osiągnięcie maksymalnego zadowolenia klienta z bezawaryjnej eksploatacji samochodu.

Cieszymy się, że wybrali Państwo samochód marki Volkswagen i zaufali jego nowoczesnym rozwiązaniom, oferowanemu bezpieczeństwu, jakości wykonania, niezawodności, komfortowi. Pragniemy, aby byli Państwo zadowoleni ze swojego wyboru i czuli się pewnie także w przypadku nieoczekiwanych zdarzeń losowych.

W tym celu przygotowany został dla Państwa program Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe.

Jest to program bezpłatnej pomocy drogowej i innych bezpłatnych świadczeń w razie awarii, wypadku, kradzieży oraz w innych przypadkach unieruchomienia samochodu. Prosimy, aby Państwo dokładnie zapoznali się z treścią niniejszej broszury, w której przedstawiono przysługujące Państwu świadczenia i procedury stosowane w programie Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe.

Spis treści

Informacje podstawowe	5
Świadczenia przysługujące w ramach programu Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe	7
Postępowanie w przypadku awarii, kradzieży, wypadku lub innego unieruchomienia pojazdu	10

Informacje podstawowe

W jakich sytuacjach obowiązuje Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe?

Świadczenia w ramach programu **Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe** pomogą Państwu w razie awarii, wypadku, kradzieży oraz w innych przypadkach unieruchomienia pojazdu wskutek: rozładowania akumulatora, uszkodzenia pojazdu przez gryzonie, zagubienia, złamania lub zatrześnięcia w pojeździe kluczyków służących do jego uruchomienia, przebicia opony, braku paliwa w zbiorniku pojazdu albo zatankowania niewłaściwego paliwa. Innymi słowy – w niemalże każdej sytuacji, która uniemożliwi Państwu bezpieczną kontynuację podróży samochodem.

Kto jest objęty programem Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe?

Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe obejmuje kierowcę zarejestrowanego w Polsce pojazdu oraz pasażerów odbywających (w momencie wystąpienia zdarzenia objętego programem) podróż tym pojazdem. Liczba podróżujących osób nie może być większa od dopuszczalnej dla danego pojazdu, określonej w dowodzie rejestracyjnym.

Jaki obszar obejmuje program Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe?

Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe zapewnia Państwu pomoc w przypadku zdarzeń powstałych na terytorium Polski oraz: Andory, Austrii, Belgii, Bułgarii, Chorwacji, Cypru, Czarnogóry, Czech, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Gibraltaru, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Islandii, Serbii, Izraela, Lichtensteinu, Litwy, Luksemburga, Łotwy, Macedonii, Malty, Monako, Niemiec, Norwegii, Portugalii, Rumunii, San Marino, Słowacji, Słowenii, Szwajcarii, Szwecji, Tunezji, Turcji (tylko część europejska), Watykanu, Węgier, Wielkiej Brytanii, Włoch.

Kto ma prawo do korzystania ze świadczeń w ramach programu Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe?

Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe obowiązuje od daty sprzedaży fabrycznie nowego samochodu przez Autoryzowanego Dealera Volkswagena w Polsce do pierwszej inspekcji serwisowej, jednak nie dłużej niż 24 miesiące.

W kolejnych latach prawo do korzystania z programu uzależnione jest od spełnienia przez Państwa określonych warunków:

1. wykonywanie okresowych, zależnych od czasu eksploatacji lub przebiegu samochodu, przeglądów pojazdu w Autoryzowanych Serwisach Volkswagena w Polsce, potwierdzonych wpisem do książki serwisowej samochodu,
2. dokonywanie napraw, wymiany części i materiałów eksploatacyjnych zalecanych przez Volkswagen AG i Autoryzowany Serwis Volkswagena.

Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe odnawiana jest każdorazowo po dokonaniu wymaganej, okresowej, zależnej od czasu eksploatacji lub przebiegu samochodu, inspekcji serwisowej w Autoryzowanym Serwisie Volkswagena w Polsce.

Świadczenia przysługujące w ramach programu Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe

1. Naprawa pojazdu w miejscu zdarzenia

W przypadku zdarzenia objętego programem udzielimy pomocy najszybciej jak to będzie możliwe. Pracownik pomocy drogowej usunie przyczynę uniemożliwiającą kontynuowanie podróży i usprawni Państwa pojazd.

2. Holowanie

Jeżeli nie jest możliwe usprawnienie pojazdu w miejscu zdarzenia, odholujemy go do najbliższego Partnera Serwisowego Volkswagen (zastrzegamy, że nie ponosimy odpowiedzialności za kradzież, uszkodzenie lub zniszczenie bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania).

Jeżeli Państwa samochód uległ wypadkowi na terytorium Polski, odholujemy go do dowolnego wskazanego przez Państwa Autoryzowanego Serwisu Volkswagena w Polsce.

3. Samochód zastępczy, nocleg w hotelu, dalsza podróż

Jeżeli po odholowaniu samochodu do Autoryzowanego Serwisu Volkswagena rozpoczęto proces diagnostyczny i czas naprawy według oceny Autoryzowanego Serwisu Volkswagena przekracza 2 godziny lub brak jest części zamiennych niezbędnych do przeprowadzenia naprawy warsztatowej, oferujemy Państwu jedno z poniższych świadczeń.

Samochód zastępczy

Na czas potrzebny do naprawy pojazdu, jednak nie dłużej niż na 3 dni udostępnimy Państwu samochód zastępczy bez limitu kilometrów.

Nocleg w hotelu

Zapewnimy kierowcy i pasażerom, w liczbie nie większej niż określona w dowodzie rejestracyjnym 1 nocleg w hotelu kategorii nie niższej niż trzygwiazdkowej wraz ze śniadaniem.

Dalsza podróż (samolotem lub pociągiem) dla kierowcy i pasażerów

Zorganizujemy i opłacimy Państwu dojazd pociągiem I klasy do miejsca docelowego podróży lub do miejsca zamieszkania (gdy podróż przekracza dystans 1000 km – samolotem w klasie ekonomicznej) do kwoty w złotych polskich stanowiącej równowartość 400 EUR na osobę.

4. Koszty przejazdu taksówką

Zapewnimy niezbędne przejazdy taksówką do łącznej kwoty w złotych polskich stanowiącej równowartość 80 EUR.

5. Przekazanie samochodu po naprawie

Zorganizujemy i opłacimy przekazanie samochodu po naprawie do Państwa miejsca zamieszkania lub miejsca docelowego podróży do kwoty w złotych polskich stanowiącej równowartość 400 EUR. Świadczenie realizowane jest w formie transportu (holowania) samochodu albo pokrycia kosztów kierowcy zastępczego albo pokrycia kosztów dojazdu właściciela pojazdu do miejsca postoju samochodu publicznym środkiem transportu (dowolna klasa biletu) w tym samolotem w klasie ekonomicznej, jeśli trasa przekracza dystans 1000 km.

6. Dostawa Oryginalnych części Volkswagen®

Świadczenie realizowane jest wyłącznie poza granicami Polski w sytuacji, gdy części zamienne niezbędne do funkcjonowania pojazdu oraz konieczne do jego naprawy nie są dostępne w miejscu wykonania naprawy. Usługa realizowana jest tylko w następstwie zdarzenia uprawniającego do skorzystania z pomocy w ramach programu GWARANCJA MOBILNOŚCI VOLKSWAGEN SAMOCHODY OSOBOWE.

Na Państwa życzenie zamówimy i dostarczymy części pod wskazany adres.

Koszt zakupu części i ewentualne opłaty celne pokrywa odbiorca.

7. Nieoprocentowana pożyczka gotówkowa

Świadczenie realizowane wyłącznie poza granicami Polski. W sytuacji, gdy będą Państwo zobowiązani pokryć koszty naprawy, a nie będą Państwo dysponować odpowiednią ilością środków finansowych, pokryjemy koszty naprawy maksymalnie do 1000 EUR (za granicą) lub jej równowartość w walucie kraju, w którym naprawy były lub będą dokonane, traktując tę zapłatę jako nieoprocentowaną pożyczkę na okres do 60 dni.

8. Serwis telefoniczny

W ramach serwisu telefonicznego świadczymy na rzecz Państwa serwis awaryjny i serwis informacyjny.

Uwagi

Samochód użyczany jest na warunkach określonych przez podmiot świadczący usługi wynajmu pojazdów, w szczególności przy uwzględnieniu konieczności przedłożenia wymaganego zabezpieczenia za użyczany pojazd. Świadczenie samochodu zastępczego nie obejmuje kosztów paliwa do samochodu zastępczego.

Samochód zastępczy oraz nocleg w hotelu są organizowane w miarę lokalnych możliwości.

Dalsza podróż organizowana jest do jednego miejsca docelowego.

Usługa przekazania samochodu po naprawie świadczona jest w następstwie wystąpienia awarii pojazdu i skorzystania z usługi dalszej podróży.

Usługi wykraczające poza program **Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe** mogą być świadczone na rzecz klienta wyłącznie odpłatnie.

Program **Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe** nie obejmuje awarii spowodowanych zamontowaniem w pojeździe nieoryginalnych części zamiennych, jak również instalacji lub akcesoriów, na których montaż producent pojazdu i/lub Volkswagen Group Polska sp. z o.o. nie wyraził zgody oraz w razie wystąpienia zdarzeń będących wynikiem nieprzestrzegania przez użytkownika pojazdu wymogów producenta w zakresie obowiązkowych inspekcji serwisowych lub zasad eksploatacji pojazdu.

Program **Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Osobowe** nie obejmuje pojazdów należących do policji, wojska lub straży granicznej.

Wszelkie wątpliwości w zakresie funkcjonowania programu wyjaśnią Państwu pracownicy Autoryzowanego Serwisu Volkswagena.

Postępowanie w przypadku awarii, kradzieży, wypadku lub unieruchomienia pojazdu

W przypadku zaistnienia ww. zdarzeń, prosimy bezzwłocznie skontaktować się z Centralą Zgłoszeniową Całodobowej Pomocy Drogowej Volkswagen:

Połączenie bezpłatne:

0 800 61 8 9 8 9

tj.

0 800 61 VW VW

Połączenie płatne:

(00 48) 61 831 99 22

1. Podać operatorowi Centrali Zgłoszeniowej następujące dane:
 - imię, nazwisko właściciela i/lub użytkownika,
 - numer nadwozia (VIN pojazdu),
 - numer rejestracyjny pojazdu,
 - datę pierwszej rejestracji pojazdu lub datę inspekcji serwisowej ,
 - miejsce zdarzenia (gdzie znajduje się pojazd),
 - krótki opis sytuacji (przyczyna awarii, wypadku, okoliczności kradzieży, itp.),
 - numer telefonu, pod którym dzwoniący jest osiągalny w momencie zgłoszenia (telefon kontaktowy).
2. Zastosować się do wskazówek Centrali Zgłoszeniowej.
3. Podjąć starania mające na celu ograniczenie szkody i zapewnić bezpieczeństwo ruchu w miejscu zdarzenia.
4. Nie zlecać czynności, o których wykonanie zwrócili się Państwo do Centrali Zgłoszeniowej, chyba, że pomoc nie dotrze w czasie do 2 godzin od chwili zawiadomienia Centrali Zgłoszeniowej.
5. Przedstawić ważną książeczkę serwisową z wpisem Gwarancji Mobilności lub wydruk potwierdzający Gwarancję Mobilności (dotyczy samochodów z cyfrową książką przeglądów) oraz udzielić stosownych pełnomocnictw osobie skierowanej na miejsce zdarzenia przez Centralę Zgłoszeniową.
6. Na życzenie Centrali Zgłoszeniowej, udzielić wszelkich możliwych wyjaśnień w sprawie zaistniałego zdarzenia.

Volkswagen Group Polska Sp. z o.o.

11/2019