

Volkswagen Сервиз

# Гаранция за мобилност



## Програма „Гаранция за мобилност“ от Volkswagen<sup>1</sup>

Вашата мобилност е наша цел – при техническа неизправност в страната или чужбина. Програмата „Гаранция за мобилност“ на Volkswagen се грижи да се чувствате сигурни на пътя и при техническа повреда да получите помощ — 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Програмата обхваща услуги от пътна помощ на място, репатриране на автомобила при техническа повреда, предоставяне на заместващ автомобил или осигуряване на нощувка в хотел, в случай че техническото състояние на автомобила не позволява да продължите Вашето пътуване.

Програмата „Гаранция за мобилност“ е в сила от 01.07.2008 г. и се предоставя към всеки фабрично нов автомобил, закупен от оторизиран представител на Volkswagen в страната или чужбина, както и за автомобили, които изпълняват регулярно предписаните от завода-производител сервизни интервали в оторизиран сервизен комплекс на Volkswagen.

За нови автомобили „Гаранция за мобилност“ е със срок на валидност от датата на доставка на автомобила до първия посочен сервизен интервал или инспекция. След това тя се подновява автоматично при всяка инспекция и/или сервизно обслужване, извършени от оторизиран сервиз на марката Volkswagen, като предписаните дейности са изпълнени в пълен обем.

„Гаранция за мобилност“ важи за всички Volkswagen леки и Volkswagen Лекотоварни автомобили до 3,5 т и междуосие до 3800 мм при спазване на посочените от Volkswagen AG и Порше БГ условия.



<sup>1</sup> Предоставената в настоящия материал информация за програмата „Гаранция за мобилност“ не се отнася за ID, моделите на Volkswagen.

## Кога може да се използва „Гаранция за мобилност“

Клиентите на Volkswagen могат да се възползват от услугите по програма „Гаранция за мобилност“ при техническа повреда на автомобила. Повреда е налице, когато автомобилът не може да достигне сервиз на собствен ход или в случаите, когато производителят не препоръчва автомобилът да продължава да се движи. Не е препоръчително автомобилът да продължи да се движи при светване на някоя от червените контролни лампи, като например светещи индикатори, сигнализиращи за смущения в спирачната система, ръчната спирачка, охладителната система, проблеми с налягане на моторното масло, кормилната уредба, ключа за запалване и други. Клиентите могат да се възползват и от услугите на „Гаранция за мобилност“ при проблем със стартирането на автомобила, разредена акумулаторна батерия, спаднала гума, щети, причинени от гризачи<sup>2</sup>.

### Какво включва



#### Помощ на място

В случай на неизправност на автомобила аварийният център осигурява помощ на място за бързоотстраними повреди, при което се възстановява мобилността на автомобила, а разходът за труд за извършените операции се поема от програмата „Гаранция за мобилност“. При условие че за отстраняването на възникналата повреда на място се налага използването на материали, произтичащият разход за тях е за сметка на клиента. На място може например да се смени предпазител, да се постави скоба на маркуч, да се зареди акумулаторна батерия, да се смени спаднала гума и други.



#### Репатриране

При техническа повреда на пътя аварийният център организира транспортирането на превозното средство до най-близкия оторизиран сервиз на Volkswagen, в случай че автомобилът не може да бъде приведен в движение на мястото, където се намира.

<sup>2</sup> При установени неправомерни действия във връзка с възникнала необходимост от ползване на услуга по програма „Гаранция за мобилност“ клиентът заплаща всички прилежащи разходи. Услугите по програмата „Гаранция за мобилност“ не се предоставят при липса или забавена доставка на резервни части. Също така се изключва предоставяне на услуги при ремонти на щети, възникнали вследствие на застрахователно събитие или злополука.



## Заместващ автомобил

С програмата „Гаранция за мобилност“ Вашата мобилност е гарантирана. Вие имате възможност да получите заместващ автомобил от момента, в който Вашият автомобил бъде репатриран до оторизиран Volkswagen сервиз за извършване на необходимите ремонтни дейности. Заместващият автомобил може да ползвате до приключване на ремонта, но не повече от 3 дни (при Phaeton до 5 дни). За всички Volkswagen Лекотоварни автомобили от моделна линия California (Caddy California, T5, T6, T6.1 California, Grand California), в случай че аварираният автомобил не е в движение и не може да бъде отремонтиран веднага, се поемат разходите за заместващ автомобил за до 4 дни<sup>4</sup>. Моделът на заместващия автомобил е по преценка на съответния Volkswagen партньор. Използването на заместващ автомобил за срок по-дълъг от посочения е за сметка на клиента и се таксува по ценова листа на Volkswagen партньора или на наетата за целта фирма.



## Хотел

В зависимост от случая, ако вместо заместващ автомобил желаете да пренощувате в хотел, ние ще поемем разходите за 1 нощувка с включена закуска на всички пътници, които са били в автомобила по време на възникване на техническата повреда<sup>3</sup>.

Изключение:

- За Volkswagen Phaeton се поемат разходите до 5 нощувки с включена закуска за всички пътници, които са били в автомобила по време на настъпване на техническата повреда.
- За всички Volkswagen Лекотоварни автомобили от моделна линия California (Caddy California, T5, T6, T6.1 California, Grand California) се поемат разходите за до 2 нощувки с включена закуска за всички пътници, които са били в автомобила по време на настъпване на техническата повреда<sup>4</sup>.

**В случай на възникнало събитие клиентът може да избира само една от услугите: ползване на заместващ автомобил или нощувка в хотел. За да се възползвате от услугите по програмата „Гаранция за мобилност“, е необходимо ремонтът на автомобила да бъде извършен в оторизирания сервиз на Volkswagen, до който е репатриран съответният автомобил.**

<sup>3</sup> Водещо при поемане на разходите за нощувка е фабричният брой на седалките в автомобила.

<sup>4</sup> Възможна е комбинация от услуги „Заместващ автомобил“ и „Хотел“. Валидни са всички изключения в настоящата брошура.



**Изключения:** Автомобил, доставен фабрично с аварийен комплект: пяна и 12V компресор (Tire Mobility Set) вместо резервно колело, при възникване на повреда на пътя, свързан с перфорация или увреждане на гума, която не може да бъде възстановена с наличните средства, подлежи на репатриране до най-близкия оторизиран сервиз на Volkswagen. В този случай не е възможно ползване на допълнителни услуги по програмата „Гаранция за мобилност“, а именно заместващ автомобил или хотел. Всички произтичащи допълнителни разходи са за сметка на клиента.

Допълнителни услуги по програмата „Гаранция за мобилност“ не се предоставят и в случаите, когато се установи, че повредата е в следствие на нанесени щети от гризачи.



## Допълнителни услуги за напълно електрически модели от гамата на Volkswagen Лекотоварни автомобили

В допълнение към стандартните услуги по програмата „Гаранция за мобилност“ за напълно електрическите модели от гамата на Volkswagen Лекотоварни автомобили се предлага и възможност за репатриране на автомобил при напълно изтощена високоволтова батерия. Автомобилът се репатрира до най-близката зарядна станция от мястото на аварийната ситуация, независимо дали тя е за обществено ползване, на територията на оторизиран Volkswagen сервиз, или е собственост на клиента. Услугата се предоставя за първите 2 години от датата на първоначалното предаване към клиента и до два случая на репатриране в рамките на тези две години.



## Какво не включва

- Зареждане на грешно гориво;
- Ремонти, включващи общ преглед на превозното средство;
- Периодична поддръжка или други регулярни операции, съответно регулярни сервизни акции;
- Щети, възникнали вследствие на преднамерено грубо отношение, претоварване на превозното средство, неправилна употреба, неспазване на предписанията за поддръжка и ремонт;
- Щети, възникнали вследствие на участие в състезания, маневри, полицейски акции, катастрофи и други подобни;
- Щети, възникнали вследствие на война, вътрешни размирици, устройства или ядрени или радиоактивни влияния;
- Щети, възникнали вследствие на употреба, респ. монтаж на части, които не са одобрени от производителя или са свързани с промяна на техническото състояние (тунинг);
- Проверка и монтаж на аксесоари, както и повреди в следствие на монтирани неоригинални резервни части и аксесоари;
- Пожар, освен ако той не е причинен от техническа неизправност;
- Отстраняване на щети, възникнали вследствие на ПТП, злополуки, външни влияния (например кражба, удари от камък), недостатъчна поддръжка или злоупотреба;
- Инциденти, причинени от управление на автомобила от неправопособен водач;
- Вреди на товар, лични вещи и стоки, транспортирани в превозното средство по време на инцидент, както и непреки вреди (загуба на пари) в резултат на събитие;
- Повреди на ремаркетото;
- Инциденти, възникнали извън периода на валидност на услугата;
- Происшествия, случили се под влиянието на алкохол, психотропни вещества, наркотици и халюциногени;
- Възстановяване на разходи за услуги по програмата „Гаранция за мобилност“, извършени от клиента без оторизация от страна на аварийния център;
- Щети, възникнали вследствие на неправилно извършени ремонтни дейности от сервиз или лице, които не са част от оторизираната сервизна мрежа на Volkswagen.

Volkswagen Service®  
Гаранция за мобилност



0700 100 VW  
0700 100 89

Извън България, моля, наберете:  
+359 700 100 VW  
+359 700 100 89



Volkswagen Service®  
Гаранция за мобилност



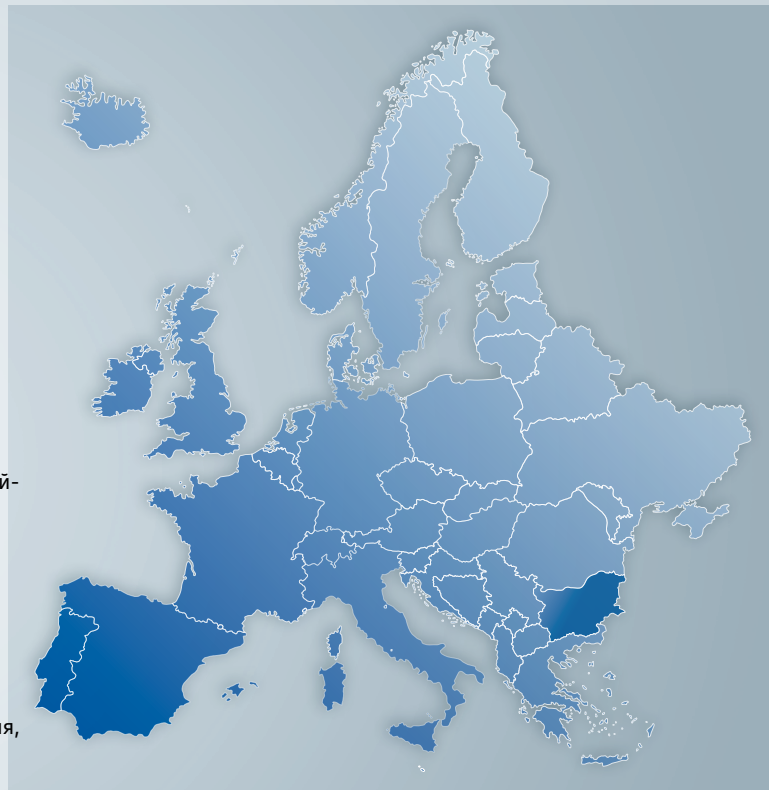
0700 100 VW  
0700 100 89

София, Порше София Изток: +359 2 80 73 400  
Порше София Юг: +359 2 42 45 000  
Пловдив, Хаас-60: +359 32 94 09 92  
Варна, Автотрейд: +359 52 57 07 00  
Бургас, Вестауто-М: +359 56 87 42 56  
Русе, Хоби Кар: +359 82 50 04 93  
Стара Загора, Автохит 2000: +359 42 61 60 47  
Велико Търново, Авточойс: +359 887 26 65 55  
Плевен, Автотехника ПМ: +359 64 88 87 95  
Сливен, Ауто ДГ: +359 44 63 10 10

Винаги когато се нуждаете от помощ – Volkswagen разполага с една от най-плътните мрежи от сервиси както в България, така и в цяла Европа. Едно обаждане в България — и ние ще се погрижим за това да Ви осигурим необходимата помощ. Пожелаваме Ви приятно пътуване!

За повече информация: [volkswagen.bg](http://volkswagen.bg) или [vw-lekotovarni.bg](http://vw-lekotovarni.bg)

Държави, на чиито територии важи програмата „Гаранция за мобилност“: Австрия, Беларус, Белгия, Босна и Херцеговина, България, Великобритания, Германия, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Испания, Италия, Канарски острови, Латвия, Литва, Люксембург, Нидерландия, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, Северна Македония, Словакия, Словения, Сърбия и Черна гора, Унгария, Финландия, Франция, Хърватска, Чехия, Швеция, Швейцария.



Всички посочени в настоящата брошура условия се отнасят за автомобили, доставени от оторизирани дилъри на Volkswagen в България, съответно за автомобили, които преминават регулярно предписаните от Volkswagen инспекции в оторизираните сервиси на Volkswagen в страната. При автомобили с наличие на валидна чуждестранна гаранция за мобилност са възможни различия в условията.

Предоставената информация за програмата „Гаранция за мобилност“ е валидна към датата на отпечатване. Вносителят си запазва правото на промяна и не носи отговорност за допуснати печатни грешки.