

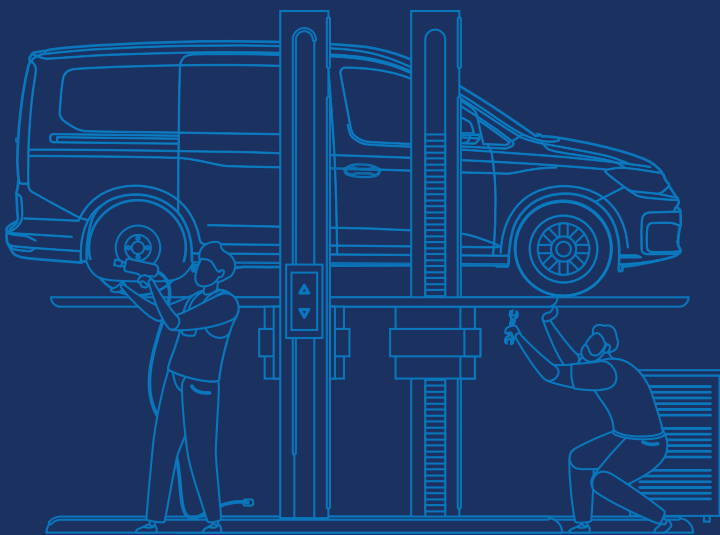


Samochody  
Dostawcze

# Gwarancja mobilności

## Volkswagen Samochody Dostawcze

24h





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

Cieszymy się, że wybrali Państwo samochód marki **Volkswagen Samochody Dostawcze** 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 Dostawcze**.

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 Dostawcze**.

## Spis treści

I. Informacje podstawowe	3
II. Świadczenia przysługujące w ramach programu <b>Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze</b>	5
III. Postępowanie w przypadku awarii, kradzieży, wypadku lub innego unieruchomienia samochodu	8
Notatki	9

## I. Informacje podstawowe

### W jakich sytuacjach obowiązuje Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze?

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

### Kto jest objęty programem Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze?

**Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze** obejmuje kierowcę zarejestrowanego w Polsce 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 Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze?

**Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze** zapewnia Państwu pomoc w przypadku zdarzeń powstałych na terytorium Polski oraz: Andory, Austrii, Belgii, Bułgarii, Certy, 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 Dostawcze?**

**Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze** obowiązuje od daty sprzedaży fabrycznie nowego samochodu do pierwszego przeglądu, 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 / przeglądów okresowych pojazdu w serwisach Partnerów Serwisowych **Volkswagen Samochody Dostawcze**, potwierdzonych wpisem do książki przeglądów serwisowych i/lub elektronicznej książki przeglądów.
2. Dokonywanie napraw, wymiany części i materiałów eksploatacyjnych zalecanych przez Volkswagen AG i Partnera Serwisowego **Volkswagen Samochody Dostawcze**.

**Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze** odnawiana jest każdorazowo po dokonaniu wymaganego, okresowego, zależnego od czasu eksploatacji lub przebiegu samochodu, przeglądu w serwisie Partnera Serwisowego **Volkswagen Samochody Dostawcze**.

## II. Świadczenia przysługujące w ramach programu Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze

### 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 Samochody Dostawcze** (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 Partnera Serwisowego **Volkswagen Samochody Dostawcze** w Polsce.

### 3. Samochód zastępczy, nocleg w hotelu, dalsza podróż

Jeżeli po odholowaniu samochodu do Partnera Serwisowego **Volkswagen Samochody Dostawcze** rozpoczęto proces diagnostyczny i czas naprawy według oceny Partnera Serwisowego **Volkswagen Samochody Dostawcze** 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 5 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 Dostawcze**. 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 Dostawcze** mogą być świadczone na rzecz klienta wyłącznie odpłatnie.

Program **Gwarancja Mobilności Volkswagen Samochody Dostawcze** 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 przeglądów serwisowych lub zasad eksploatacji pojazdu.

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

Wszelkie wątpliwości w zakresie funkcjonowania programu wyjaśnią Państwu pracownicy Partnera Serwisu **Volkswagen Samochody Dostawcze**.

### III. 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 Samochody Dostawcze**:

Połączenie bezpłatne:

**0 800 61 89 89**

tj.

**0 800 61 VW VW**

Połączenie płatne:

**(+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 ostatniego przeglądu serwisowego,
- 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 książkę przeglądów serwisowych i/lub wydruk z elektronicznej książki przeglądów z wpisem Gwarancji Mobilności oraz udzielić stosownych pełnomocnictw osobie skierowanej na miejsce zdarzenia przez Centralę Zgłoszeniową.

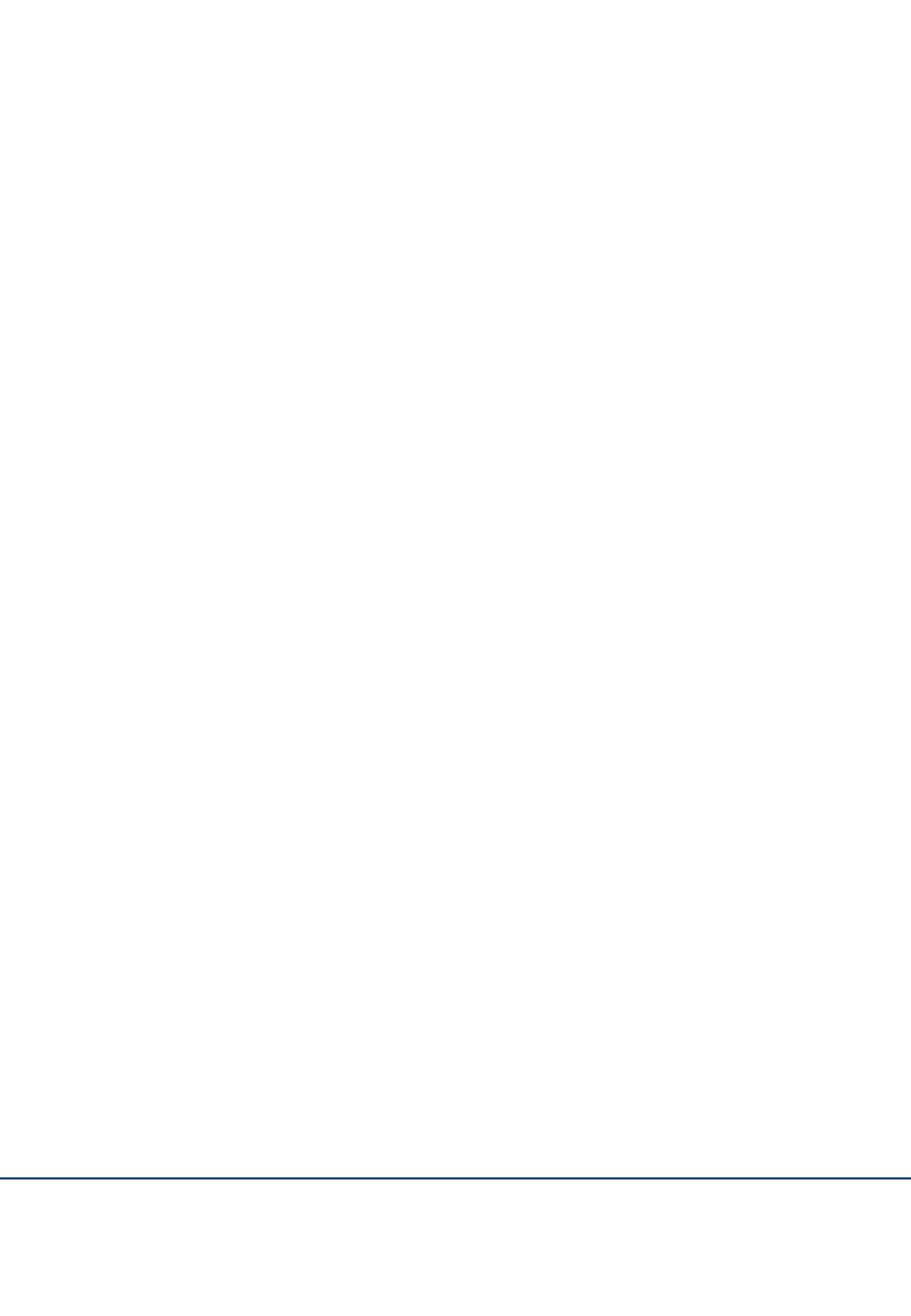
Na życzenie Centrali Zgłoszeniowej, udzielić wszelkich możliwych wyjaśnień w sprawie zaistniałego zdarzenia.











## **Całodobowa Pomoc Drogowa Volkswagen Samochody Dostawcze**

– numery telefonów Centrali Zgłoszeniowej:

**Połączenie bezpłatne:**

**0 800 61 89 89**

tj.

**0 800 61 VW VW**

**Połączenie płatne:**

**(+48) 61 831 99 22**

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

Volkswagen Group Polska Sp. z o. o.  
Wydrukowano w Polsce  
Marzec 2023



**Samochody  
Dostawcze**