

Гаранция за мобилност.



Volkswagen

# Програма „Гаранция за мобилност“ от Volkswagen

Вашата мобилност е наша цел – при техническа неизправност в страната или в чужбина. Програмата „Гаранция за мобилност“ на Volkswagen се грижи за това, да се чувствате сигурни на пътя и при инцидент да получите помощ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

Програмата обхваща услуги от пътна помощ на място, съответно репатриране на автомобила при повреда, предоставяне на заместващ автомобил до 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 автомобил, който изпълнява 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 първи 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 в пълен обем са изпълнени предписаните дейности.

„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.



# Кога може да се използва „Гаранция за мобилност“

Гарантира се мобилност в случай на техническа повреда, поради която превозното средство не е в състояние да се движи. Налична повреда има, когато автомобилът не може да достигне сервиз на собствен ход или когато производителят не препоръчва автомобилът да продължи да се движи. Не е препоръчително автомобилът да продължи да се движи при светване на някоя от червените контролни лампи, сигнализиращи за смущения в спирачната система, ръчната спирачка, охладителната система, проблеми с налягане на моторното масло, кормилната уредба, ключа за запалване. Мобилност се гарантира и при проблем със стартирането на автомобила, разредена акумулаторна батерия, спукана гума, щети, причинени от гризачи<sup>1</sup>.

## Какво включва



### Пътна помощ на място

В случай на неизправност на автомобила аварийният център осигурява помощ на място за бързоотстраними повреди, а разходът за труд за извършените операции се поема от програмата „Гаранция за мобилност“. При условие, че за отстраняването на възникналата повреда, подлежаща на отстраняване 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 гума и други.



### Репатриране

При пътен инцидент 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>1</sup> При установени неправомерни действия във връзка с възникнала необходимост от ползване на услуга по програмата „Гаранция за мобилност“ клиентът заплаща всички прилежащи разходи. Услугите по програмата „Гаранция за мобилност“ не се предоставят при липса или забава на доставката на резервни части. Също така са изключени ремонти на щети, възникнали вследствие на застрахователно събитие.



## 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 на територията на Volkswagen оторизиран сервиз за извършване на ремонта. Заместващият автомобил може да ползвате до приключване на ремонта, но не повече от 3 дни (при Phaeton до 5 дни). Изборът на заместващ 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 може 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 инцидента<sup>2</sup>. При Volkswagen Phaeton ние поемаме разходите до 5 нощувки с включена закуска за всички пътници, които са били в автомобила по време на инцидента.

**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“, необходимо е ремонтът на автомобила да бъде извършен в оторизирания сервиз на Volkswagen, до който е репатриран съответният автомобил.**

**Изключения:** Автомобил, доставен фабрично с аварийен комплект: пяна и 12V компресор (Tire Mobility Set) вместо резервно колело, при възникване на пътен инцидент, свързан с повреда на гума, която не може да бъде отстранена 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.
- се налага репатриране в следствие на повредена гума, която не може да бъде отремонтирана на място.

<sup>2</sup> Водещо при поемане на разходите за нощувка е фабричният брой на седалните места в автомобила.





# Какво не включва

- Ремонти, включващи общ преглед на превозното средство;
- Периодична поддръжка или други регулярни операции, съответно регулярни сервизни акции;
- Проверка и монтаж на 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;
- 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, тероризъм, земетресения или природни бедствия, ограничения от страна на държавни органи, официални запори, пиратство, експлозия на 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).
- Зареждане на грешно гориво;
- Инциденти, причинени от управление на автомобила от неправоспособен 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 събитието;
- Повреди на ремаркетото;
- Инциденти, възникнали извън периода на валидност на услугата;
- Произшествия, 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 2 807 34 00

Порше София Юг: +359 2 42 45 000

Пловдив, Хаас-60: +359 32 94 09 92

Варна, Авотрейд: +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, Авточоис: +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 има една от най-плътните мрежи от сервиси, както в България, така и в цяла Европа. Едно обещание в България – и ние ще се погрижим за това да Ви осигурим необходимата помощ. Пожелаваме Ви приятно пътуване!

За повече информация: [www.volkswagen.bg](http://www.volkswagen.bg) или [www.vw-lekotovarni.bg](http://www.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, Македония, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения, Сърбия и Черна гора, Унгария, Финландия, Франция, Холандия, 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.

Изведената 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.

Издание: август 2018 г.