

**Go!**  
service program



Volkswagen

# Mobilitásgarancia

## Tájékoztató füzet



## Tisztelt Vásárlónk!

Szívből gratulálunk Önnek új Volkswagenjének megvásárlásához. Meggyőződésünk, hogy jól választott, és őszintén reméljük, hogy autójában sok öröme telik majd. Hogy ez utóbbiban még biztosabbak lehessünk, egy további háttérszolgáltatást is nyújtunk a gépkocsijához. Egy olyan szolgáltatást, amelyet reményeink szerint sohasem kell majd igénybe vennie. De ha mégis úgy hozná a sors, hogy váratlan műszaki hiba vagy baleset miatt meg kellene utazását szakítania, mi akkor is a segítségére sietünk. A Volkswagenjéhez biztosított Mobilitásgarancia tulajdonosaként Ön a nap 24 órájában segítséget kérhet telefonközpontunktól.

Az igénybevett szolgáltatásokat az első időszakos szervizig cégünk, a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. finanszírozza mint az Ön által vásárolt gépkocsi importőre. Úgy véljük, hogy szükség esetén tényleges segítséget jelent majd Önnek ez a szolgáltatás, s a színvonala méltó lesz az általunk forgalmazott autómárkához. A Volkswagen ezzel a szolgáltatási csomaggal garantálja a biztos célba érést.

## Go! Mobilitásgarancia

**Segítséget kérhet\*** üzemzavar, feltörés, rongálás vagy egyéb események: kizárás a járműből, üzemanyaghiány, félretankolás, gumibroncs-defekt esetén.

**Ingyenesen\* igénybe vehető szolgáltatásaink:** helyszíni segítségnyújtás, márkaszervizbe szállítás, csereautó, szállás, utazás, taxi vagy busz, jármű visszavezetése, alkatrész-utánküldés.

A gépkocsi használója egész évben, a nap 24 órájában kérhet magyar nyelvű segítséget az alábbi telefonszámokon.

belföldről  
**+36 80 204 143, +36 1 345 1776**

külföldről  
**+36 1 345 1776**

\* A részletes feltételeket a [www.volkswagenszervizek.hu](http://www.volkswagenszervizek.hu) oldalon.

**Kérjük, figyelmesen olvassa el a Mobilitásgarancia használatáról szóló tájékoztató füzetünket, mielőtt a szolgáltatásainkat igénybe venné!**

Segélykérés az alábbi telefonszámokon lehetséges a nap 24 órájában, az év minden napján:

**+36 80 204-143**

belföldről hívható, ingyenes zöld szám

**+36 1 345-1776**

külföldről is hívható szám

### **Mit kell tenni a segélykérés bejelentésekor?**

Gépkocsija meghibásodása esetén Önnek európai színvonalú segítséget nyújt a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ, ahol idegen nyelveken is beszélő munkatársak várják a hívását és teremtenek kapcsolatot a külföldi partnerekkel. Szíves figyelmébe ajánljuk, hogy a szolgáltatásokra kizárólag akkor jogosult a gépjármű vezetője és utasa, ha az igénybevétel előtt haladéktalanul, de legkésőbb a meghibásodás észlelését követő 24 órán belül kapcsolatot teremt a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal.

Segélykérés esetén a földrajzi helytől függően a következő lehetőségek közül választhat:

### **A Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ hívása belföldről**

A 06-80/204-143-as vagy a 06-1/345-1776-os telefonszám hívásával Ön igénybe veheti – az adatok azonosítása után – a szolgáltatásainkat.

### **A Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ hívása külföldről**

Szíveskedjen a magyarországi (36) és a budapesti (1) előhívószámot tárcsázni a 345-1776-os telefonszám előtt. Amennyiben Ön a telefonhívás költségét számlával igazolni tudja, úgy a Magyar Autóklub központjában utólag megtérítik Önnek.

A külföldön történt meghibásodásoknál a Mobilitásgarancia igazolásának legbiztosabb forrása a szervízfüzetben megtalálható szervizigazolás megléte, ezért a gördülékenyebb ügyintézés érdekében javasoljuk, hogy a gépjármű (külföldön és belföldön történő) használata közben, a szervízfüzetet mindig jól elérhető helyen tárolják a gépjárműben.

### **Mielőtt telefonál, kérjük, gyűjtse össze az alábbi adatokat:**

- Alvázszám
- Rendszám
- Mobilitásgarancia érvényessége
- Kedvezményezett neve, címe
- Visszahívható telefonszám
- Meghibásodás természete
- Meghibásodás földrajzi helye
- Kilométeróra-állítás

## Értékhatárok

A feltüntetett értékhatárok magyar forintban érvényesek, és nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

Az igénybevett szolgáltatás költségének fentiekben felsorolt értékhatárt meghaladó része a kedvezményezett terhel.

## Helyszíni segítségnyújtás

A menetkészség helyszíni térítésmentes helyreállítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges. A Kedvezményezett terhel az átvett üzemanyag ára, valamint nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

## Szállítás

Ha a Jármű a helyszínen nem tehető megfelelően üzemképessé, beszállítás autómotóval vagy vontatás a következő márkaszervizig, akár nehezített mentéssel is. Nehezített mentés esetén maximum 192 000 Ft értékig.

## További szolgáltatások

Ha a Jármű nem tehető megfelelően üzemképessé a meghibásodás napján, akkor a kedvezményezett a \*-gal jelölt szolgáltatásokat – a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központal előre egyeztetve, összességében legfeljebb 106 500 Ft-ig, Phaeton és Touareg modellek esetén 145 000 Ft értékig veheti igénybe.

Lemerült akkumulátor meghibásodásra kizárólag helyszíni segítségnyújtás vagy beszállítás szolgáltatás biztosítható Mobilitás Garancia keretén belül, további szolgáltatások (pl. csereautó) nem.

**Nem mindig a csereautó a legjobb megoldás:** A csereautó helyett, választhatnak más értékárányos alternatívát, mint busz, vonat, taxi vagy jármű visszavezetése, ami a garantált mobilitást fenntarthatja. Ha a szolgáltatás költsége kisebb, mint a kölcsöngépkocsié, csak akkor kerülhet térítésre az összeg. A csereautó igénybevételével azonos időben, -esetnél nem adható a jogosultnak a \*-al jelzett szolgáltatások.

## Csereautó\*

- A Javítás időtartamára, de legfeljebb 5 munkanapra (továbbá a csatlakozó hétvégi vagy ünnepnapokra csereautó km-korlátozás nélkül, lehetőség szerint a Járművel megegyező kategóriában).
- A csereautó-szolgáltatást a bejelentéstől számított 72 órán belül meg kell kezdeni, különben az ügyfél elveszíti azt a jogosultságát, hogy élhessen ezzel a szolgáltatással.
- A szolgáltató nem kötelezhető az azonos márkájú, kategóriájú gépjármű biztosítására. A szolgáltatásnál emellett elsődleges szempont a jogosult mobilitásának biztosítása.

Amint a meghibásodott gépjármű kijavítását a márkaszervizben befejezték, a jogosult nem tarthat igényt továbbra is a Mobilitásgaranciában kiadott bérautó használatára. Továbbhasználat esetén a költségek az ügyfelet terhelik. Felhívjuk figyelmüket, hogy a csereautó szolgáltatásunkra, a bérautó kiadás általános feltételei vonatkoznak. Ezek a feltételek pedig a bérautót biztosító cégek különbözősége és a területenként változó lehetőségek miatt, eltérhetnek egymástól. Ilyenek lehetnek például, de nem kizárólag: Casco biztosítási önrész különbségei vagy a kaució szükségessége, amely ha szükséges, általában 30 000 Ft-os nagyságrendet jelent.

### **Szállás\***

A Javítás időtartamára, de legfeljebb 3 éjszakára a vezető és utasai részére reggelivel. Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

### **Utazás\***

Továbbutazás vagy hazautazás a Járműért repülővel vagy vonattal. A Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

### **Taxi vagy busz\***

Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható. Egyedi kiegészítő értékhatár: 20 000 Ft.

Taxi vagy busz esetén a két határérték közül mindig az adott esetben előforduló alacsonyabb értéket kell figyelembe venni.

### **A Jármű visszavezetése\***

A kijavított gépjármű sofőrrel történő visszajuttatása, vagy a visszavezetés költségeinek térítése. Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

### **A Jármű visszaszállítása külföldről**

Ha hiba-felvétel után a várható javítási időszükséglet több, mint 3 munkanap, akkor 20% ügyfél önrésszel, maximum 300 000 Ft értékben.

### **Alkatrész-utánküldés**

Hiányzó és a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ által átvett alkatrész kiszállítása a külföldi márkaszervizbe, beleértve a belföldi elvámoltatási és a postaköltségeket is, maximum 106 500 Ft értékig.

Kizárólag műszaki hiba esetén igénybe vehető szolgáltatás olyan alkatrésyre, ami a jármű üzemképességéhez nélkülözhetetlen. Az alkatrész árát az ügyfélnek kell kifizetnie (kivéve garanciális javítást).

### **Egyéb költségek**

Az esettel közvetlen összefüggésben álló egyéb költségek megfizetése számla ellenében, maximum 6 600 Ft értékben. Jelen füzet Mobilitásgarancia ingyenes szolgáltatásai kizárólag a jogosult(ak) mobilitását biztosítja, a meghibásodott gépjármű kijavításának költségeire, és a javítással kapcsolatos teendők elvégzésére nem vonatkozik. (A Mobilitásgarancia nem egyenlő gépjárműgaranciával.)

A Mobilitásgarancia alapszolgáltatások leírását lásd 9. oldalon.

\* További információk: 11. oldal „Korlátozások és Kizárások”.

## Kedvezményezett

Mindazon személy(ek), aki(k) a Mobilitásgaranciával ellátott Járművet jogosultan használják és eleget tesznek bejelentési, valamint igazolási kötelezettségüknek, segítségnyújtásra jogosult(ak) a jelen általános szolgáltatási feltételek szerint.

## Szolgáltatók

A Volkswagen márkaszervizek, a Magyar Autóklub és a nemzetközi ARC EUROPE S. A. partnerek nyújtanak segítséget a kedvezményezettnek. A mindenkorai magyarországi Volkswagen márkaszervizek elérhetősége a [www.volkswagen.hu](http://www.volkswagen.hu) oldalon olvasható.

## Igazoló dokumentumok

A Mobilitásgarancia-szolgáltatás igénybevételére való jogosultság a Jármű forgalmi engedélyének és szervizfüzetének (ennek hiányában a Mobilitásgarancia-kötés eredeti számlája) bemutatásával igazolható. Ezen dokumentumok hiánya esetén szolgáltatás csak készpénzfizetés ellenében vehető igénybe.

## Meghibásodás: műszaki meghibásodás, baleset, egyéb esetek

A Mobilitásgarancia-szolgáltatásai a Jármű meghibásodása esetére kínálnak segítséget. Meghibásodásnak minősül a Jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást és az olyan hibát, amely a Jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodást, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteteti, illetve lehetetlenné teszi a Jármű bezárását (ablakemelő, zár).

A közlekedés biztonságát veszélyeztető meghibásodás a fék, szervokormány, első ablaktörlő, biztonsági öv, irányjelző- és féklámpák, világítás, vezetőoldali ülés beállítási meghibásodása, a műszerfalí kontroll- lámpák továbbhaladást tiltó piros jelzése – piros és sárga jelzés magyarázatát lásd a fedélzeti irodalomban a „Kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák” fejezetben. Minden közlekedési baleset (például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, kiegészítés, robbanás, villámcsapás stb.), amelynek következtében a Jármű menetképtelenné válik, illetve a Jármű feltörése és rongálása, amelynek következtében a Jármű bezárhatatlanná válik. Meghibásodásnak tekinthető továbbá a lemerült akkumulátor, az üzemanyaghiány, hibás üzemanyagfajta kiválasztása az üzemanyagkútn (benzin-gázolaj), kizárás a Járműből, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya, valamint a gumiabroncs-defekt. Az olyan műveletek azonban, mint a karbantartás – akár időszakosan, akár másként –, a Jármű vizsgálata, vagy az előre tervezett szervizlátogatás nem tekintendő üzemzavarának, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótalkatrész hiánya sem kezelhető annak. Mobilitásgarancia-szolgáltatás esetén, ha a meghibásodás: lemerült akkumulátor, akkor az autó beindítása után – az ismételt meghibásodás elkerülése érdekében – az elektromos rendszer ellenőrzése céljából a lehető legrövidebb időn belül (maximum 24 óra) az autóval egy márkaszervizbe kell menni. Ha az ügyfél a szervizben nem jelenik meg, akkor a következő lemerült akkumulátor esetet már nem tudjuk az ingyenes Mobi2 szolgáltatás keretén belül kezelni.

## A forgalomba helyezés időpontja

A forgalomba helyezés időpontja az a dátum, amelyet a Jármű forgalmi engedélyében a forgalomba helyezés napjaként feltüntettek. Ez a meghatározás kizárólag a Jármű első forgalomba helyezésére vonatkozik.

## A jogosultság érvényességi ideje

A Mobilitásgarancia az új gépkocsi 1. forgalomba helyezésének napjától – a gyárilag előírt – első időszakos/LongLife szerviz esedékességéig érvényes. Az ügyfél a Mobilitásgarancia szolgáltatásokra vonatkozó meghosszabbított jogosultságot egy időszakos/LongLife szerviz elvégzésén keresztül szerezheti meg. Az ott feltárt esetleges hibák kijavításával, és a Mobilitás csomag megvásárlásával – a gyártó által előírt – a következő esedékes időszakos/LongLife szervizig érvényes a szolgáltatás.

## A meghibásodás napja

A meghibásodás napja az a naptári nap, amikor a jelen általános szolgáltatási feltételek szerinti üzemzavar, menetképtelenség, baleset, rongálás vagy feltörés bekövetkezik.

## A szolgáltatás igénybevétele

A kedvezményezett a Mobilitásgarancia-szolgáltatásokat a Jármű meghibásodása esetén, a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központhoz történő haladéktalan, de legkésőbb a meghibásodás észlelését követő 24 órán belül történő bejelentés után, az igazoló dokumentumok szolgáltatóknak történő felmutatásával veheti igénybe.

A bejelentés során a kedvezményezett köteles közölni a Jármű forgalmi engedélyében és szervízfüzetében szereplő adatokat, valamint a meghibásodás természetének és a bekövetkezése földrajzi helyének megállapításához szükséges információkat.

A szolgáltatások a megadott értékhatáron belül térítésmentesek a kedvezményezett számára, az azokat meghaladó költségek kiegyenlítésének kötelezettsége a kedvezményezettet terheli.

## Jármű

A Mobilitásgarancia azokra a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. (1139 Budapest, Fáy u. 27.) által közvetlenül, vagy a márkakereskedői hálózatán keresztül értékesített vagy szervizelt Volkswagen személygépkocsikra érvényes (kivéve a haszonjármű modellekből - Caddy, Transporter, LT, Crafter - kialakított személygépkocsik), melyek engedélyezett szállítási kapacitása legfeljebb 9 fő, és utánfutóval együtt számítva is megfelelnek az alábbi feltételeknek: max. magasság: 3,2 m, max. szélesség: 2,55 m, max. hosszúság: 16 m, max. össztömeg: 3 500 kg. A szolgáltatásba a gyártó által beépített alkatrészeken, felszereléseken kívül csak azok az alkatrészek vonhatók be, amelyek a Porsche Hungaria Kft.-től származnak, és a Volkswagen márkaszerviznél kerültek beszerelésre. Az emeltszintű Mobilitásgarancia szolgáltatás leírása a 4-6. oldalon, míg a Mobilitásgarancia alapszolgáltatások feltételei és szabályai a 9. oldalon találhatóak.

## Területi hatály

A Mobilitásgarancia az alább felsorolt országokban érvényes:

Belgium, Bosznia, Hercegovina, Bulgária, Dánia, Németország, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Nagy-Britannia, Írország, Olaszország, Kanári szigetek, Horvátország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Hollandia, Norvégia, Ausztria, Lengyelország, Portugália, Svédország, Svájc, Szerbia és Montenegró, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország, Csehország, Magyarország, Románia, Belarusz Köztársaság

### A szolgáltatások rendelkezésre állása

A Mobilitásgarancia-szolgáltatásai az év 365 (366) napján, a hét minden napján, a nap 24 órájában azonos szinten állnak a kedvezményezett rendelkezésére. A szolgáltatási szintek átlagos földrajzi, éghajlati és közlekedési viszonyokat feltételeznek, országcsoportonként különbözőek. A szolgáltatás menetében külföldön hosszabb várakozási idő is adódhat.

### Kiszállási idő

A hívástól számítva átlagosan 45 percen belül történik kiszállás a helyszínre.



Amennyiben a gyártó által előírt időszakos szervizeket külföldi márkaszervizben végezték el, és az ott megkötött Mobilitásgarancia még él, a kedvezményezett műszaki meghibásodás esetén csak a Mobilitásgarancia alapszolgáltatásaira jogosult. A jogosultság megléte esetén kiegészítőleg igénybe vehető a helyszíni segítségnyújtás, vagy a beszállítás alapszolgáltatás az alábbi, nem műszaki meghibásodás eseteknél is: lemerült akkumulátor, gumiabroncs-defekt, nyestkár.

A 11. oldalon felsorolt kizáró okokon kívül az alábbi kizárások érvényesek kiegészítőleg:

Nem adható alapszolgáltatás, ha

- A keletkezett hiba külső behatás, kopás, túlterhelés, önhiba, szakszerűtlen kezelés (pl. kezelési útmutatóban leírtak figyelmen kívül hagyása), természetes kopás következménye.
- A hiba nem gyári alkatrész meghibásodásból keletkezett.
- A meghibásodott jármű nem beszállítással kerül a javítást végrehajtó szervizbe.
- A meghibásodás kijavítását akció keretén belül kell végrehajtani.
- Csereautó szolgáltatás nem vehető igénybe, ha azt hiányzó alkatrész miatt kell biztosítani.
- Egy esethez tartozóan vagy helyszíni segítségnyújtás, vagy beszállítás szolgáltatás adható.

## Műszaki meghibásodás

Akkor beszélünk műszaki meghibásodásról, ha hirtelen, előre nem látott hiba keletkezik, ami miatt a gépkocsit szállítani kell, vagy a gyártó a továbbhaladást műszaki okokra hivatkozva megtiltja. Akkor tiltja meg a gyártó a továbbhaladást, ha a műszeregységen egy piros ellenőrzőlámpa felvillan a következő területeken fellépő hibákból adódóan:

- fékberendezés,                      · motor hűtőrendszer                      · kormányzás
- rögzítőfék                              · olajnyomáskör                              · gyújtáskapcsoló

A műszerfali ellenőrzőlámpák továbbhaladást tiltó piros jelzésének magyarázatát lásd a fedélzeti irodalomban, a „Kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák” fejezetben.

Az olyan műveletek azonban, mint a Karbantartás – akár időszakosan, akár másként – , a Jármű vizsgálata vagy az előre tervezett szervizlátogatás nem tekintendő üzemzavarnak, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótalkatrészének hiánya sem.

## A Mobilitásgarancia alapszolgáltatások leírása

### Értékhatárok

A feltüntetett értékhatárok magyar forintban érvényesek, és nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

Az igénybevett szolgáltatás költségének fentiekben felsorolt értékhatárt meghaladó része a kedvezményezettet terheli.

### Helyszíni segítségnyújtás

A menetkészség helyszíni térítésmentes helyreállítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges. A Kedvezményezettet terheli nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

## Beszállítás

Ha a jogosultsága fennáll: beszállítás autómentővel vagy vontatás a következő márkaszervizig.

## További szolgáltatások

Ha a Jármű nem tehető megfelelően üzemképessé a meghibásodás napján, akkor a kedvezményezett a \*-gal jelölt szolgáltatásokat – a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal előre egyeztetve, összességében legfeljebb 106 500 Ft-ig -, Phaeton modellek esetén 145 000Ft értékig veheti igénybe. **Nem mindig a csereautó**

**a legjobb megoldás:** A csereautó helyett, választhatnak más értékarányos alternatívát, mint busz, vonat, taxi vagy jármű visszavezetése, ami a garantált mobilitást fenntarthatja. Ha a szolgáltatás költsége kisebb, mint a kölcsöngépkocsié, csak akkor kerülhet térítésre az összeg. A csereautó igénybevételével azonos időben, -esetnél nem adható a jogosultnak

a \*-al jelzett szolgáltatások.

## Csereautó\*

A Javítás időtartamára, de legfeljebb 3 napra, km-korlátozás nélkül.

## Szállás\*

A Javítás időtartamára, de legfeljebb 1 éjszakára a vezető és utasai részére reggelivel.

Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

## Taxi vagy busz\*

Ha kedvezőbb, mint a csereautó. Egyedi kiegészítő értékhatár: 20 000 Ft.

Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

## A Jármű visszavezetése\*

A kijavított gépkocsi (elakadt jármű) visszavezetése, ha az ügyfél lakóhelye több mint 100 km-re van a javítást végző márkaszerviztől (2 éven belüli gk. max.1000 EUR). (Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.).

A Mobilitásgarancia korlátozottan vagy egyáltalán nem érvényes a jelen fejezetben felsorolt esetekben.

- A speciális felszereltségű járművek, mint pl., de nem kizárólag: a Járművezető képzésre, személyfuvarozásra, rendőrségi, vám-, határőrizeti vagy a túlzottósági célokra használt Járművek esetén a Kedvezményezett Mobilitásgarancia keretében csak „normál”, tehát nem különleges felszereltségű csereautóra, ill. ennek megfelelő térítésre jogosultak.
- Kizárólag az alapszolgáltatások vehetők igénybe, ha a – gyártó által előírt – időszakos szervizeket külföldi márkaszervizben végezték el.
- Az emeltszintű szolgáltatás térítésmentes igénybevételének további együttes feltételei, hogy:
  - a) a – gyártó által előírt – időszakos szervizeket magyarországi márkaszervizben, magyarországi márkaszerviztől vásárolt Volkswagen Eredeti Alkatrészek<sup>®</sup>, kenőanyagok felhasználásával végezzék el, az esetlegesen feltárt hibák egyidejű kijavításával;
  - b) a szolgáltatás érvényességének kezdetét követően minden egyes javítás (ideértve a Mobilitásgarancia keretében igénybe vett helyszíni segítségnyújtás, illetve beszállítás utáni javítást is) márkaszervizben történjen, Magyarországon történt meghibásodás esetén magyarországi márkaszerviztől vásárolt Volkswagen Eredeti Alkatrészek<sup>®</sup>, kenőanyagok felhasználásával, külföldön történt meghibásodás esetén a meghibásodást kijavító márkaszerviztől vásárolt Volkswagen Eredeti Alkatrészek<sup>®</sup>, kenőanyagok felhasználásával.
- A szolgáltatás kizárólag közforgalmú szilárd burkolatú úton- vagy a szállító/kiszálló jármű által megközelíthető helyen történő meghibásodás esetén vehető igénybe. Forgalomtól elzárt területen nem.
- Izzócsere, helyszíni segítségnyújtás keretén belül 1 éves időszakban csak egyszer nyújtható, és csak indokolt esetben.

### **Kizárások A szolgáltatások az alábbi esetekben nem vehetők igénybe:**

- Autóversenyzés (edzés) vagy ilyen használatra visszavezethető okból hibásodott meg a Jármű.
- Vis maior, így különösen háború, sztrájk, demonstráció, kormányhatóság által elrendelt lefoglalás vagy visszatartás, hivatalos tiltások, kalózkodás, robbanás, nukleáris vagy radioaktív hatások, rendkívüli természeti események következtében bekövetkezett meghibásodáskor.
- A gyárilag előírt időszakos szervizek elvégeztetésének a hiánya.
- A keletkezett hiba szakszerűtlen kezelés (pl. kezelési útmutatóban leírtak figyelmen kívül hagyása) –, vagy szakszerűtlen javítás következménye.
- El nem végzett, illetve helytelen karbantartás vagy nem eredeti alkatrész miatt bekövetkező károsodások [a szerviz által megállapított kizárás esetén a szolgáltatással (pl. beszállítás) kapcsolatosan felmerült költséget a Kedvezményezett a helyszínen köteles a szolgáltatónak megtéríteni]
- Nem tartozik e szerződés hatálya alá az utánfutó meghibásodása, baleset, rakománykár vagy a meghibásodás okozta jövedelem-kiesés (illetve a tájékoztató füzetben rögzített értékhatárokat meghaladó egyéb költségek és károk, beleértve a következményi és nem vagyoni károkat is, és a máshonnan megtérülő költségeket, például biztosítási kártérítéseket, egyéb visszatérítéseket), továbbá betegség, személyi sérülés, haláleset és elveszett tárgyak.
- A gyár / Importőr által nem engedélyezett átalakítás (tuning) történt a Járművön.
- Az ügyfél ismerte a hibát, de nem tett eleget a kárenyhítési kötelezettségének, azt nem jelentette be haladéktalanul egy márkaszervizben, illetve nem tette lehetővé a mihamarabbi kijavítását.
- Az olyan meghibásodásra ami azért keletkezik, mert a karbantartás, szervizelés alkalmával javasolt javítást az ügyfél nem végezteti el.

Látogasson el a **goservice.hu** weboldalra, hogy autótulajdonosként a vezetéssel kelljen csak foglalkoznia, minden másban pedig a Go! service program segíthesse a gondtalan utazásban!



A jelen általános szolgáltatási feltételek 2019. március 1. napján lépnek hatályba, és visszavonásig érvényesek.  
A változtatás joga fenntartva.  
Nyomdai hibákért felelősséget nem vállalunk.  
Az általános szolgáltatási feltételek mindenkor érvényes szövege letölthető a [www.volkswagenszervezek.hu](http://www.volkswagenszervezek.hu) oldalról.

VWMOBGAR1903