

Volkswagen Сервиз



# Гаранция за мобилност

при ID. моделите

## Програма „Гаранция за мобилност“ при ID. моделите

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 „Гаранция за мобилност“ се предоставя към всеки фабрично нов ID. автомобил, закупен от оторизиран представител на Volkswagen в страната или чужбина, със срок на валидност от три години от датата на първа регистрация или датата на предаването на автомобила на първия купувач, според това кое от двете събития настъпи първо.



- **Помощ по телефона**
- **Пътна помощ на място**
- **Репатриране**
- **Заместващ автомобил**
- **Ползване на транспорт**
- **Хотел**
- **Връщане на неремонтиран автомобил (допълнителна услуга в чужбина)**

## Услуги

Услугите по програмата „Гаранция за мобилност“ се предоставят, ако водачът на съответния автомобил от ID. гамата не може или не му е позволено да продължи да го управлява в резултат на настъпила повреда (включително самопричинена), злополука, кражба (на части) или вандализъм<sup>1,2</sup>



### Помощ по телефона

Първата стъпка за получаване на пътна помощ за автомобил от ID. гамата на Volkswagen е винаги да се осъществи контакт с аварийния център. Въз основа на наличната информация нашите сътрудници ще решат дали проблемът може да бъде отстранен с помощ по телефона, или трябва да се предприемат други мерки



### Пътна помощ на място

В случай на неизправност на автомобила аварийният център осигурява помощ на място за бързоотстранени повреди, при което се възстановява мобилността на автомобила, а разходите за труд за извършените операции се поема от програмата „Гаранция за мобилност“. На място може да се реши например проблем при зареждане на високоволтовата батерия.

<sup>1</sup> Всяка една от причините е конкретно пояснена в раздел „Дефиниции“.

<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 са изключени услуги при ремонти на щети, възникнали вследствие на застрахователно събитие или инцидент.







## Репатриране

При техническа повреда на пътя, аварийният център организира транспортирането на превозното средство до най-близкия оторизиран сервиз на Volkswagen<sup>3</sup>, ако автомобилът не може да бъде приведен в движение на мястото, където се намира.

В случай на разредена високоволтова батерия се осигурява придвижване до най-близката съвместима станция за зареждане или до зарядна станция на работното място или домашния адрес на водач на разстояние до 50 км.

Според оценката на очакваното време за ремонт се взема решение, като се отчете и интереса на клиента, дали той да изчака, или да бъде организирана алтернативна форма на мобилност и/или пренощуване в хотел.



## 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 и по оценка на компетентните лица неговата мобилност не може да бъде възстановена веднага.

Заместващият автомобил може да ползвате до приключване на ремонта, но не повече от 3 работни дни плюс последващите почивни дни и официални празници. Моделът на заместващия автомобил е по преценка на съответния Volkswagen партньор. Няма задължение за предоставяне на електрически автомобил. 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. Всички допълнителни разходи, възникнали за заместващия автомобил, като гориво, електричество, пътни такси и т.н., се поемат от водача.

<sup>3</sup> Оторизирани сервизни партньори са тези сервизни компании, които са определени като такива от официалния вносител за извършване на сервизни дейности и поддръжка, както и на ремонти по автомобили от ID. гамата на Volkswagen.



## Ползване на транспорт

При оставяне на репатрирания автомобил в най-близкия оторизиран сервизен комплекс на Volkswagen на клиента и неговите спътници, които са били в автомобила по време на настъпване на повреда, се предоставя възможност да продължат пътуването си. Програмата осигурява средства за организиране на транспорт (обществен транспорт), в случай че автомобилът е аварирал преди достигане на крайната точка на желаната дестинация (дом, място за почивка или бизнес мероприятие) при следните лимити:

- разходите за заместваща мобилност при използване на такси, услуги за пътнически транспорт, обществен транспорт, споделяне на автомобил, споделяне на пътувания, наем на велосипед и т.н. до максимум 150 евро без ДДС за всеки отделен случай (за водача и неговите спътници по време на инцидента);
- цената на билет за влак втора класа или на самолетен билет икономична класа, в случай че пътуването с влак е по-дълго от шест часа, включително и разумни комбинации от тези две възможности за пътуване до постоянния адрес или за продължаване на пътуването до първоначалната дестинация до максимум 500 евро без ДДС за всеки отделен случай (за водача и неговите спътници по време на инцидента).



## Хотел

Програмата може да покрие отсядане в хотел за максимум 3 нощувки на всички пътници, които са били в автомобила по време на възникване на повреда<sup>4</sup>. Разходите за пренощуване с включена закуска се заплащат максимум до 150 евро без ДДС на човек, за нощ, при условие че водачът, който има право да ползва тази услуга, е на повече от 100 км от своето постоянно местожителство.

<sup>4</sup> Водецо при поемане на разходите за транспорт и нощувка е фабричният брой на седалките места в автомобила.





## Връщане на неремонтиран автомобил (допълнителна услуга в чужбина)

Програмата предоставя възможност да покрие връщането на неремонтиран автомобил от мястото на аварията до оторизиран сервизен партньор по местожителството на водача или до избран от водача оторизиран сервизен партньор, ако няма вероятност автомобилът да бъде ремонтиран в рамките на 3 работни дни. Решението за връщането на автомобила от чужбина, както и за поемането на разходите за това, трябва да бъде предварително одобрено от центъра за връзка с клиенти

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. Допустимо е съвместното използване на заместваща автомобилност (заместващ автомобил или транспорт) и пренощуване в хотел до посочените лимити.



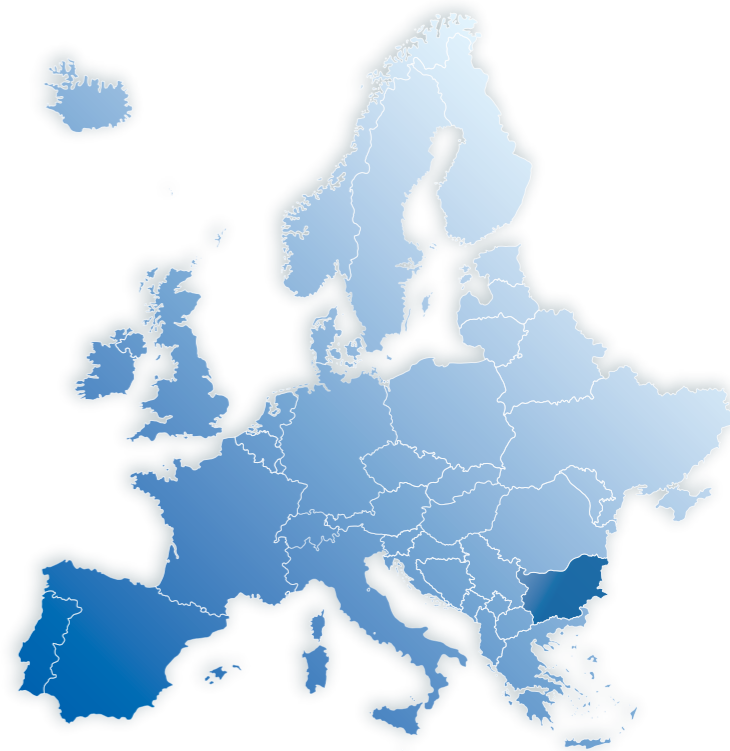
## Обхват

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, Автокойс:	+359 887 26 65 55
Плевен, Автотехника ПМ:	+359 64 88 87 95
Сливен, Ауто ДГ:	+359 44 63 10 10



Австрия (AUT), Андора (AND), Беларус (BLR), Белгия (BEL), Босна и Херцеговина (BIH), България (BGR), Германия (DEU), Гибралтар (GIB), Гърция (GRC), Дания (DNK), Естония (EST), Ирландия (IRL), Исландия (ISL), Испания (ESP), Италия (ITA), Канарските острови (IC), Латвия (LVA), Лихтенщайн (LIE), Литва (LTU), Люксембург (LUX), Монако (MCO), Нидерландия (NLD), Норвегия (NOR), Обединеното кралство (UK), Полша (POL), Португалия (PRT), Румъния (ROU), Република Сан Марино (SMR), Северна Македония (MKD), Словакия (SVK), Словения (SVN), Сърбия (SRB), Унгария (HUN), Финландия (FIN), Франция (FXX), Хърватия (HRV), Черна гора (MNE), Чехия (CZE), Швеция (SWE), Швейцария (CHE), Гърнзи (GGY), Джърси (JEY), остров Ман (IMN) и държавата град Ватикан (VAT).



## Какво не включва

- Ремонт, 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 неспособен 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;
- Събития, като кражба или загуба на стоки, превозвани във или върху автомобила в случай на авария, произшествие или по време на извършване на транспорт на автомобила;
- Повреди, които са настъпили в резултат на дефект на ремарке, теглено от автомобила, ползващ се от настоящата гаранция, или в резултат на теглене от автомобил без разрешение за това;
- Инциденти, възникнали извън периода на валидност на услугата;
- Произшествия, случили се под влиянието на алкохол, психотропни вещества, наркотици и халюциногени;
- Щети, свързани с умишлено извършване или опит за извършване на престъпление или нарушение;
- Възстановяване на разходи за услуги по програмата „Гаранция за мобилност“, извършени от клиента без оторизация от страна на аварийния център;
- Разходи за разполагане на техника, почистване и разчистване на мястото на произшествието или повредата;
- Щети, възникнали вследствие на неправилно извършени ремонтни дейности от сервиз или лице, които не са част от оторизираната сервизна мрежа на Volkswagen;



- Преки, косвени или последващи щети, по-специално пропуснати ползи или пропуснати приходи, изпуснат влак или полет, ферибот или пропуснат концерт и др.;
- Доброволни плащания (например бакшиш);
- Замяна на предмети от всякакъв вид, заключени или оставени в автомобила;
- Събития, причинени от груба небрежност или умисъл от страна на получателя на гаранцията;
- Ядрена реакция, радиация, както и ядрено, биологично и химическо замърсяване;
- Събития, произтичащи от неразрешено напускане на мястото на произшествието;
- Събития, произтичащи от нарушение от страна на водача на забраната за преминаване на червена светлина;
- Събития, при които автомобилът с покритие според условията на програмата е с регистрационна табела за износ, транзит, изпитване или собственост на дилъра;
- Събития, настъпили по пътища извън пътната инфраструктура, като плаж, горски път, планински път и поток.



## Общи положения

Посочените услуги по програма „Гаранция за мобилност“ се предоставят за автомобили от ID. гамата на Volkswagen, които се използват въз основа на договор за покупка, лизинг или дългосрочен договор за наем.

Не се предоставят услуги за автомобили, собственост на полиция, пожарна, бърза помощ и спасителни служби, както и автомобили за обществен превоз. На таксите, коли под наем, учебни автомобили и автомобили на пощенски служби се предоставя помощ по телефона, помощ на място и репатриране. Когато такси или учебен автомобил се използва като частен автомобил, се предоставят всички услуги.

Автомобили, собственост на корпоративни клиенти, имат право на всички услуги съобразно условията на програмата. Въпреки това, ако автомобили от автопарк се използват под наем, са валидни всички ограничения като за автомобили под наем.

Услугите за пътна помощ се прилагат само за превозни средства, регистрирани на територията на държавите, за които програмата е валидна.

Услугите, посочени в настоящия материал, се предоставят от членовете или договорните партньори на ARC Europe от името на Volkswagen AG. Доставчик на услугите за България е Съюз на българските автомобилисти, [info@uab.bg](mailto:info@uab.bg).

## Дефиниции

### Техническа повреда

Техническа повреда е всяка техническа неизправност по собственото превозно средство, при която от гледна точка на клиента по-нататъшното пътуване вече не е възможно. Това включва и самопричинени дефекти, като например (почти) напълно изтощена високоволтова батерия.

### Произшествие

За произшествие се счита увреждане на собствения автомобил, причинено от внезапно събитие, в резултат на което по-нататъшното движение на автомобила вече не е възможно или е забранено от закона. Това включва и щети, причинени от гризачи.

### Кражба

Кражба на части от превозното средство или на цялото превозно средство, в резултат на която по-нататъшното пътуване вече не е възможно или е забранено, се счита за увреждане, причинено от опит за кражба или от извършена кражба, кражба с цел използване или грабеж, но не и от присвояване.

### Вандализъм

Пътна помощ се предоставя, ако собственият автомобил е умишлено повреден или унищожен от трети лица, така че по-нататъшното пътуване вече не е възможно или е забранено.

---

Всички посочени в настоящата брошура условия се отнасят за автомобили, доставени от оторизиран дилър на Volkswagen в България. Обхватът и лимитите на посочените услуги на програмата покрива само събития, възникнали в рамките на официалната пътна мрежа и пътна инфраструктура. 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.

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!**