



Volkswagen **Servisní balíčky**



Popis služby

Volkswagen Servisní balíčky jsou doplňkovou službou Importéra vozů značky Volkswagen, která Vám kryje **náklady spojené s předepsanou údržbou vozidla** (servisní prohlídky, výměny motorového oleje, výměny filtrů apod.) nebo i **náklady spojené s případnými výměnami originálních dílů** z důvodu běžného opotřebení (výměnu brzdových kotoučů a destiček, stěračů, rozvodového řemene apod.).

Službu lze čerpat pouze u autorizovaných servisních partnerů Volkswagen v České republice.

Volkswagen Servisní balíčky se vztahují ke konkrétnímu vozidlu, a proto je při následném prodeji ojetého vozidla **může uplatňovat další vlastník vozidla**, a to až do naplnění limitu kilometrového nájezdu nebo uplynutí časového limitu (dle toho, co nastane dříve).



Variabilita služby

Volkswagen Servisní balíčky

Platné pro modely:

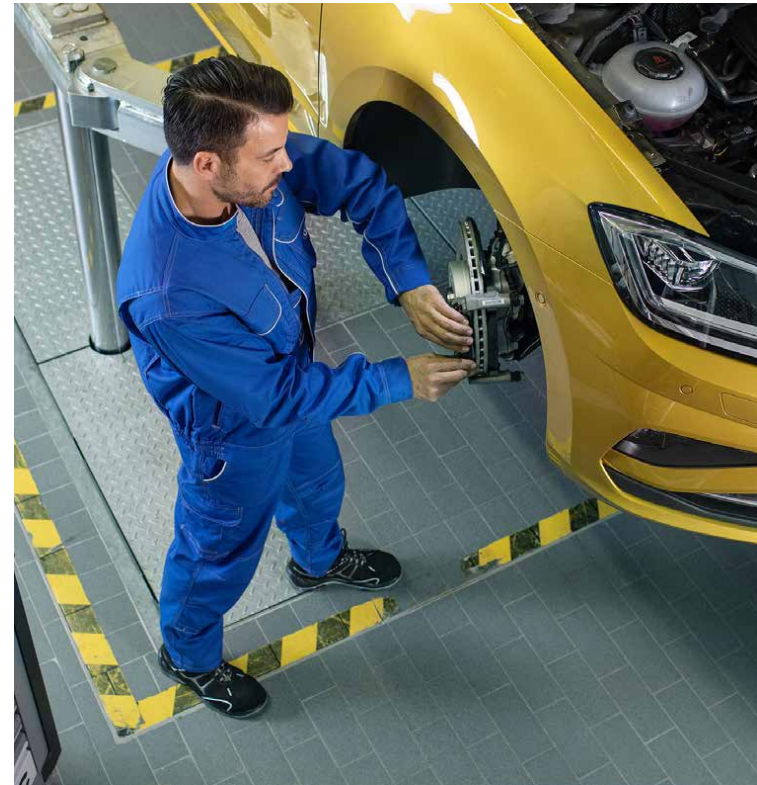
- up!, Polo, T-Roc, T-Cross, Taigo, Golf, Golf Variant, Touran, Tiguan, Tiguan Allspace, Passat, Passat Variant, Arteon, Arteon Shooting Brake, Sharan, Touareg

Varianty:

- Service
- Service Plus

Limity:

- 5 let / 60 000 km
- 5 let / 100 000 km
- 5 let / 150 000 km



Rozsah servisních úkonů krytých službou Volkswagen Servisní balíčky



Varianta **Service**

Zahrnuje **servisní úkony předepsané výrobcem** (nutno řídit se pokyny na palubním počítači). Jedná se o výměnu následujících dílů nebo o tyto úkony:

- Inspekční servis
- Motorový olej
- Olejový filtr
- Prachový / pylový filtr
- Brzdová kapalina
- Zapalovací svíčky
- Olej do automatické převodovky DSG
- Olej do spojky pro pohon všech kol (Haldex)
- Palivový filtr
- Doplnění oleje mezi servisními intervaly
- Drobný a pomocný materiál
- Prodloužení záruky mobility



Varianta **Service Plus**

Zahrnuje stejné servisní úkony jako varianta "**Service**" a navíc **úkony vedoucí k zajištění provozuschopnosti vozidla** s výjimkou vyloučených servisních úkonů. Jedná se např. o výměnu následujících dílů nebo o tyto úkony:

- Stěrače
- Brzdové kotouče a destičky
- Spojka, rozvodový řemen
- Baterie (12 V)
- Odpružení a tlumení
- Výfukový a palivový systém
- Poloosy
- Desinfekce a doplnění klimatizace
- Kontrola a seřízení geometrie
- Kontrola vozidla před STK

5

Doba trvání Volkswagen Servisních balíčků činí **5 let** od data uvedení vozidla do provozu nebo do vyčerpání zvoleného **limitu nájezdu km**, přičemž rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve.



Služba Servisní balíčky platí po celou dobu trvání a není možné ji změnit, předčasně ukončit či po skončení trvání prodloužit.



Služba kryje náklady na servisní úkony a výměnu dílů v případě jejich **běžného opotřeben**í způsobeného obvyklým užíváním vozidla.



V případě totální škody, krádeže, změny servisního intervalu, vyřazení vozidla z provozu, nečerpání služby či zániku smlouvy se zákazníkovi nevrací žádná finanční kompenzace za nevyčerpání služby.



Postup při návštěvě servisního partnera Volkswagen a čerpání služby Volkswagen Servisní balíčky

Dodržujte plán údržby předepsaný výrobcem vozidla, který naleznete ve své servisní knížce nebo v elektronickém servisním plánu, případně se řiďte pokyny na palubním počítači. Při návštěvě autorizovaného servisního partnera Volkswagen vždy ihned informujte servisního poradce o Servisním balíčku.

- Po přistavení vozidla **servisní poradce** ověří Váš nárok na čerpání služby v závislosti na variantě Volkswagen Servisních balíčků a zvoleném limitu kilometrů.
- Servisní poradce s Vámi sepíše **zakázkový list** a bude Vás informovat o případných nákladech, které nejsou službou kryty.
- Na Vašem vozidle budou vyměněny **díly** nebo provedeny **potřebné servisní úkony**, které jsou kryty službou Volkswagen Servisní balíčky.
- V případě, že jste požadovali výměnu dílů nebo servisní úkony nad rámec krytí, budou Vám tyto dodatečně vyúčtovány Vaším servisním partnerem.
- Seznam servisních partnerů Volkswagen naleznete na internetových stránkách volkswagen.cz.

Objednání Servisního balíčku

Servisní balíček lze objednat na:

- Nový vůz** - při koupi nového vozu
- Vůz v provozu** - stáří vozu do 2 let / nájezd do 30 000 km a před absolvováním první předepsané prohlídky



Způsoby objednání:

- Prodejce** - u autorizovaného prodejce vozů Volkswagen, kontakty [zde](#)
- Konfigurátor** - v konfigurátoru nového vozu, odkaz [zde](#)

Volkswagen Servisní balíčky nezahrnují

- opravu a výměnu náhradních dílů poškozených při nehodě, v důsledku nedbalosti, nesprávného používání nebo nedodržení návodů a doporučení výrobce (např. nedodržení plánu údržby, použití nevhodných pohonných hmot, chladicí kapaliny, brzdové kapaliny nebo nemrznoucí směsi do ostřikovačů, nedoplňování předepsané hladiny oleje, chladicí a brzdové kapaliny, promeškání předepsané servisní prohlídky apod.)
- opravy vozidla v případě svévolného poškození vozidla
- náklady v případě neodborného provedení opravárenských prací ze strany servisu, který není autorizovaným partnerem Volkswagen
- náklady při důvodném odmítnutí záruční opravy ze strany výrobce pro porušení povinnosti zákazníka
- náklady na opravu vozidla nebo opravu a výměnu náhradních dílů vzniklé nad rámec běžného opotřebení způsobeného obvyklým používáním vozidla
- náklady vzniklé nepřiměřeným nebo nadměrným používáním vozidla (zejména účasti vozidla na aktivitách v oblasti motoristického sportu či jiných aktivitách, které nebyly ze strany výrobce uvedeny jako přiměřené používání)
- náklady na výměnu rozbitých nebo poškozených zpětných zrcátek, světlometů nebo skel
- náklady na opravy prováděné za speciální tarify nebo mimo běžnou pracovní dobu na žádost zákazníka
- náklady na aktualizace navigace a mapových podkladů
- škody způsobené hlodavci
- náklady na odtahovou službu
- mytí, voskování a úklid interiéru
- náklady spojené se servisem, opravou a výměnou speciálních zařízení a nástaveb/přestaveb
- náklady na provedení STK a emisní kontroly
- náklady spojené se ztrátou klíčů nebo dálkového ovládání
- náklady na servisní práce, které vzniknou z důvodu předchozích servisních prací provedených v rozporu s předpisy výrobce
- náklady na opravy nebo výměnu pneumatik a kol z důvodu jejich poškození nebo opotřebení, ani náklady na výměnu, uskladnění a vyvážení sezonních pneumatik / kompletních kol
- náklady na servis nebo opravy vozidel, u kterých došlo k úpravě výkonu vozidla, s výjimkou případů schválených výrobcem
- náhradu škody, nákladů nebo ušlého zisku vzniklých v souvislosti s odstavením vozidla
- výměnu nebo doplnění provozních kapalin (např. AdBlue, palivo)
- olejový servis a prohlídku vozidla v rámci pevného servisního intervalu 1 rok / 15 000 km. Balíček je platný pouze k vozidlům s prodlouženým / variabilním servisním intervalem (max. 2 roky / max. 30 000 km) s výjimkou servisního intervalu Q14 u vozidel s pohonem na CNG, případně vozidel vybavených pevným servisním intervalem z výroby.



Servisní služby doma i v zahraničí

Servisní úkony kryté službou **Volkswagen Servisní balíčky** je možné vykonat v plném rozsahu jen na území České republiky.

V případě jakýchkoliv problémů kontaktujte **Centrálu Volkswagen Assistance**:

800 123 000 případně **+420 236 090 002**

V zahraničí se provádí pouze nezbytně nutné nebo neodkladné opravy závad znemožňujících pokračování v jízdě nebo závad, u kterých v případě, že nebudou okamžitě odstraněny, hrozí zvětšení rozsahu škody na vozidle.

Pro schválení opravy kontaktujte **Volkswagen Financial Services Infoline**:

+420 605 201 820

Službu **Volkswagen Servisní balíčky** spravuje **Volkswagen Financial Services**.

Náš profesionální servis, výhoda pro Vás a Váš vůz

Porsche Česká republika s.r.o.
Radlická 740/113d, 158 00 Praha 5

Vydání: srpen 2023
Změny vyhrazeny.

Více informací získáte u autorizovaných
prodejců nebo servisních partnerů
Volkswagen. Jejich seznam naleznete
na stránkách www.volkswagen.cz