



Mobilitásgarancia

Volkswagen ID
modellcsalád



ID modellcsalád

Mobilitásgarancia szolgáltatások

- Telefonos segítségnyújtás a Call Center által
- Helyszíni segítségnyújtás
- Támogatás a negyfesztöltésű-, és a 12V-os akkumulátor töltéséhez
- a jogosult gépjármű szállítása
- gépjármű kiemelése
- utazás
- mobilitás alternatívái (pl.: taxi, gépjárműmegosztás, tömegközlekedés, csereutó) vagy haza- / továbbutazás például vonattal, repülővel vagy komppal
- szállás
- tárolás egy raktárban vagy feljogosított szervizpartnernél (szállítás szolgáltatásnál)
- Segítségnyújtás rongálás után, ha a továbbhaladás nem lehetséges, vagy tiltott
- Segítségnyújtás a gépjármű alkatrészének-, vagy az egész gépjármű ellopása esetén, ha a továbbhaladás nem lehetséges, vagy tiltott

Nem számít mikor történik a meghibásodás,- és szinte egész Európában érvényes. Műszaki meghibásodásnál, balesetnél, rongálásnál vagy (alkatrész-) illetve gépjármű lopásnál biztosítja a Mobilitásgarancia szervezését és a költségek térítését* a felsorolt szolgáltatások erejéig, amennyiben az alábbi feltételek teljesülnek.**

* Az igénybe nem vett szolgáltatások kifizetése nem lehetséges.

** A Volkswagen AG fenntartja a jogot, hogy a mobilitás garancia tartalmát-, illetve szolgáltatásait, előre bejelentés nélkül megváltoztassa





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

Mielőtt telefonál, kérjük, gyűjtse össze az alábbi adatokat: alvázszám, rendszám,
visszahívható telefonszám, meghibásodás természete, meghibásodás földrajzi helye.

belföldről hívható, ingyenes zöld szám **+36 80 200 942**

külföldről is hívható telefonszám **+36 1 345 1762**



A Mobilitásgarancia szolgáltatás feltételei

1. A következő eseményeknél vehetők igénybe a szolgáltatások

A szolgáltatásokat akkor biztosítják a kedvezményezett számára, ha a jogosult gépjármű egy meghibásodás (még, ha az saját hibás is), baleset, (alkatrész-) lopás, vagy vandalizmus miatt nem tud továbbhaladni, vagy a továbbhaladás tiltott.

A műszaki meghibásodásokon kívül minden egyéb eseményre, például az önhibákra, balesetekre, (alkatrész) lopásokra vagy rongálásokra a jelen feltételekben leírt összes szolgáltatás vonatkozik.

A Mobilitásgarancia által a kedvezményezett számára biztosított jogok, a törvényes szavatossági jogok mellett lépnek érvényre. A Mobilitásgarancia nem korlátozza hiba esetén a kedvezményezett, mint a jármű vásárlójának törvényes jogait a jármű eladójával szemben, és a termékfelelősségről szóló törvény szerinti esetleges követelések esetén, a garanciavállalóval, mint a jármű gyártójával szembeni jogokat.

2. A következő személyek kapnak segítséget

A Mobilitásgarancia szolgáltatásokat a gépkocsi vezetője és a meghibásodás, vagy baleset idején a gépkocsiban tartozkodó utasok vehetik igénybe, de maximum a megengedett ülőhelyek számának megfelelő utaslétszámban.

A stopposok és a fizető utasok ki vannak zárva a szolgáltatásokból.

3. A következő gépjárművek kapnak segítséget

Mobilitásgarancia szolgáltatásokat azok a Volkswagen ID gépkocsik kapják meg, amiket adás-vételi-, lízing-, vagy hosszútávú bérleti szerződés keretében használnak. Rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálatok, betegszállítók és az üzleti személyszállítás által használt gépjárművek nem kapják meg a szolgáltatásokat.





Taxik, bérautók, oktató gépjárművek, és postaszolgálat gépjárművei csak a telefonos segítségnyújtás, a helyszíni segítségnyújtás és a szállítás szolgáltatásokat vehetik igénybe. Ha a taxit vagy az oktató gépjárművet magáncélra használják, akkor az összes szolgáltatást megkaphatja.

A flotta-gépjárművek, ezeknek a feltételeknek értelmében, az összes szolgáltatásra jogosultak. Viszont, ha a flotta-gépjárművet bérautóként használják, akkor a bérautókra vonatkozó korlátozások vonatkoznak rá.

A Mobilitásgarancia szolgáltatások kizárólag a 4-es pontban megadott érvényeségi területen forgalomba helyezett gépjárművekre érvényes.

4. Érvényeségi terület

A Mobilitásgarancia szolgáltatások a következő országokra érvényes: Andorra (AND), Belarusz (BLR), Belgium (BEL), Bosznia-Hercegovina (BIH), Bulgária (BGR), Dánia (DNK), Németország (DEU), Észtország (EST), Finnország (FIN), Franciaország (FXX), Gibraltár (GIB), Görögország (GRC), Írország (IRL), Izland (ISL), Olaszország (ITA), Kanári szigetek (IC), Horvátország (HRV), Lettország (LVA), Liechtenstein (LIE), Litvánia (LTU), Luxemburg (LUX), Monaco (MCO), Montenegró (MNE), Hollandia (NLD), Észak-Macedónia (MKD), Norvégia (NOR), Ausztria (AUT), Lengyelország (POL), Portugália (PRT), Románia (ROU), San Marino (SMR), Svédország (SWE), Svájc (CHE), Szerbia (SRB), Szlovákia (SVK), Szlovénia (SVN), Spanyolország (ESP), Csehország (CZE), Magyarország (HUN) Egyesült Királyság (UK), Guernsey (GGY), Jersey (JEY), Man-sziget (IMN) Vatikán város (VAT).

5. Mobilitásgarancia érvényességi ideje

A Mobilitásgarancia érvényessége az importőr, vagy egy márkaszerviz általi, az első vevőnek történő gépkocsi átadásától, vagy a forgalomba helyezéstől kezdődik, - attól függően, melyik következik be korábban -, és három évig érvényes.

Ettől függetlenül a garancia időtartama akkor kezdődik, amikor a járművet egy hivatalos Volkswagen partner szállítja le, nyilvántartásba veszi vagy használja a 4. pontban meghatározott alkalmazási területen.

A Mobilitásgaranciát a gépjárműhöz kötik meg. Abban az esetben, ha gépjárművet eladják, a Mobilitásgarancia érvényessége nem változik, az továbbra is érvényben marad az eredeti feltételekkel.

6. Szolgáltatások

6.1. Telefonos segítségnyújtás a Call Center (telefonos központ) által

A Volkswagen ID modellcsalád gépjárműveinek adott segítségnyújtás első lépése mindig a Call Centerrel történő kapcsolatfelvétel. Az ott rendelkezésre álló információk alapján a Call centerben döntés születik arról, hogy a probléma megoldható-e telefonos segítségnyújtással, vagy más intézkedéseket kell hozni.

6.2. Segítségnyújtás, szállítás, és gépjármű kiemelése

A segítségnyújtást a Call Center teljesíti, illetve, ha szükséges, akkor a helyszíni segítségnyújtás (Servicemobil). Ha a gépjármű a helyszínen nem tehető megfelelően üzemképessé, akkor beszállítás történik autómentővel, vagy vontatás a legközelebbi márkaszervizbe. Ha a nagyfeszültségű akkumulátor töltésével kapcsolatban lépnek fel nehézségek, pl. a csatlakozóval, a töltőaljzattal, a töltőcsatlakozó fedéllel, a vezetékkel vagy a perifériával (pl. egy hibás töltőoszlop), akkor is igénybe vehetőek a szolgáltatások.

Lemerült nagyfeszültségű akkumulátornál a legközelebbi használható töltőoszlopig történő eljutást biztosítja a szolgáltatás. Ügyfél kérésére alternatívaként a kedvezményezett munkahelyére vagy az otthoni címére is biztosítható a szolgáltatás, ha a távolság nem több, mint 50 km.



A várható javítási idő felmérése után a Call Centernek el kell döntenie - figyelembe véve az ügyfél érdekeit -, hogy Ön várhat-e ennyi ideig (javítás, mialatt Ön várakozik), vagy megszervezi a mobilitás alternatív formáját és / vagy az éjszakai szállást.

Ha a gépjármű kiemelése / visszajuttatása válik szükségessé az úttestre, akkor a Call Center ezt előre megszervezi, majd gondoskodik a végrehajtásáról és térítéséről is.

6.3. Tárolási költség

Az ár tartalmazza a jármű tárolási díját (tárolási költségeit) egy köztes raktárban, a felhatalmazott szervizpartner nyitvatartási idejének kezdetéig.

6.4. Mobilitás alternatívái

Minden olyan ID modellcsalád Mobilitásgarancia által biztosított meghibásodási esemény esetén, amikor a jogosult nem tud továbbhaladni a segítségnyújtásra szoruló gépkocsival, -figyelembe véve az ügyfél egyedi helyzetét-, a következő szolgáltatások, szükség esetén akár együttesen is, szervezhetőek és biztosíthatóak.

- mobilitás alternatívái keretén belül taxi, személyszállítási szolgáltatás, tömegközlekedés, autómegosztás, közös közforgalmú autózás (ride sharing), bérelhető kerékpár, stb. maximum 150,- € összegig + ÁFA / eset (vezető és minden utas)
- csereautó a szükséges javítás idejére, de maximum 3 munkanapra plusz hétvégére és ünnepnapra
- vonatjegy másodosztályra, vagy repülőjegy trista osztályra (ha a vonatút több, mint 6 óráig tartana), beleértve a hazautazás és a továbbutazás az eredeti úticélra történő szolgáltatások ésszerű kombinációját maximum 500,- € + ÁFA / eset összegkeretig (vezető és minden utas) Az ezen felül fellépő költségeket a szolgáltatás igénybe vétele előtt engedélyeztetni kell a Call Centerrel.

A csereautó legfeljebb a meghibásodott gépjármű kategóriájában biztosítható, és a kijavítást végző márkaszerviztől, vagy közvetlenül a Call Centertől kell beszerezni. A szolgáltató nem kötelezhető elektromos csereautó biztosítására, mindemellett elsődleges megoldásként erre kell törekedni. A csereautóval kapcsolatban felmerült esetleges többletköltségeket, pl. üzemanyag, áram, autópályadíj, úthasználati díj, a kedvezményezettnek kell viselnie.

A gépjármű vezetőjének meg kell felelnie a csereautót biztosító cég által támasztott követelményeknek: életkor, érvényes vezetői engedély -kategória, üzemanyag-kaució, hitelkártya.

A jogosult a saját nevében és saját számlájára köti a csereautó szerződést mindazon szolgáltatásokért, ami az alábbi felsorolásban nem szerepel. A csereautó szolgáltatás magában foglalja a napi bérleti díjat, a baleseti casco biztosítást önrésszel, lopás-, és kötelező felelősségbiztosítást, km-korlátozás nélküli használatot, valamint a téligumit (ha azt törvényileg írják elő).

A csereautó nemzetközi egyirányú használatának díja legfeljebb 1250 € + ÁFA.

A szolgáltatásba nem tartozik bele a sem a casco önrész, sem a tartozékok költségei, mint például a navigáció, gyerekülés, hólánc, stb.

6.5. Szállítás

Szállás reggelivel maximum 150,- € + ÁFA személyenként / éj legfeljebb 3 éjszakára, ha a meghibásodás helyszíne messzebb van a jogosult gépjárművezető otthoni címétől, mint 100 km.





Kiegészítő szolgáltatás külföldön: Gépjármű visszaszállítás külföldről


A kijavítatlan gépjármű visszaszállítása a meghibásodás helyéről a gépjármű vezetőjének lakóhelye szerinti felhatalmazott szervizpartnerhez vagy az általa kiválasztott felhatalmazott szervizpartnerhez, ha a gépjármű három munkanapon belül nem javítható meg. Ezt a döntést a külföldről történő visszaszállítás és az ehhez kapcsolódó költségtérítés tekintetében a Call Centernek előzetesen jóvá kell hagynia.

7. A következő események nem tartoznak a szolgáltatás körébe

- a) Az olyan meghibásodás, ami arra vezethető vissza, hogy a karbantartást, és / vagy a javítást nem a gyártói előírásoknak megfelelően végezték el, vagy olyan alkatrészt ,vagy tartozékot építettek be, amit a gyártó nem hagyott jóvá
- b) Az olyan meghibásodás, ami azzal van összefüggésben, hogy a vevő, vagy a gépjármű vezetője a kezelési utasításban foglaltakat nem tartotta be (használati utasítás, karbantartás), beleértve a szükséges, de el nem végzett szerviz tevékenységeket
- c) Az olyan meghibásodás, ami a következőkkel van összefüggésben: versenyzésben-, rallyban való részvétel, vagy ehhez hasonló versenyzői oktatásban, drift tanfolyamon, edzésen, vagy biztonságtechnikai oktatáson történő használat
- d) Az olyan esemény, ami a következőkkel van összefüggésben: háború, forradalom, lázadás, sztrájk, lefoglalás, kalózkodás, természeti katasztrófa, terror támadás, polgári felkelés, zavargás, kormányzati hatóságok, vagy hivatalos tiltások kényszerintézkedései
- e) Az olyan esemény, ami a következőkkel van összefüggésben: bűncselekmény vagy annak szándékosan elkövetett vétsége vagy megkísérlése

- f) Ittassággal, kábítószerrel vagy tudatmódosító szerrel való visszaéléssel kapcsolatos események
- g) A gépjárműben szállított, vagy a vezető, vagy az utasok által hordott tárgyak, eszközök károsodásával vagy megsemmisülésével kapcsolatos események
- h) baleset vagy a meghibásodás helyszínén történő beavatkozás, tisztítás, takarítás
- i) Olyan események, mint a járműben vagy a járművön szállított tárgyak eltulajdonítása vagy elvesztése meghibásodás-, baleset-, vagy járműszállítás közben
- j) közvetett-, közvetlen-, vagy következménykár, úgymint elmaradt nyereség, bevételkiesés, elmulasztott vonat-, repülő-, vagy kompút, vagy pl. elmaradt koncert, stb.
- k) önkéntes kifizetések (pl. borraavaló)
- l) Bármilyen, a járműben bezárt, vagy benthagyott tárgy cseréje, -pótlása
- m) Az olyan meghibásodás, ami arra vezethető vissza, hogy a jogosult gépjármű vontatott pótkocsija volt hibás, vagy pótkocsi vontatására nem engedélyezett az adott jármű
- n) Az olyan meghibásodás, ami a kedvezményezett súlyos gondatlanságára vagy szándékos hibájára vezethető vissza
- o) A tűz a gépjárműre kívülről terjedt át
- p) nukleáris hatás, nukleáris sugárzás, valamint atom-, biológiai-, vagy kémiai szennyeződés
- q) Az olyan esemény, ami arra vezethető vissza, hogy a vezetőnek nem érvényes a vezetői engedélye
- r) A baleset helyszínéről való jogosulatlan eltávolítás eredményeként bekövetkezett események
- s) Olyan események, amelyek akkor fordulnak elő, amikor a jogosult gépjármű vezetője megsértette a piros lámpára vonatkozó szabályt



- 
- t) Olyan események, amik akkor keletkeznek, amikor a jogosult gépjármű export-, tranzit-, vizsga-, ideiglenes-, vagy kereskedői rendszámmal rendelkezik
 - u) Olyan események, amik nem közforgalmi utakon, például tengerparton, erdei ösvényen, hegyi utakon, vagy patakban, stb. keletkeznek.

8. A jogosult kötelezettségei meghibásodás, baleset, lopás, stb. esetén

A Call Centert minden esetben azonnal értesíteni kell. Ha a Call Centert nem értesíti azonnal a kedvezményezett, akkor a szolgáltatási kötelezettség nem lép életbe. A Call Center megszervezi-, vagy elrendeli a szükséges intézkedéseket, és az ebből eredő költségeket a szolgáltatás keretein belül fizeti meg.

Ha kényszerítő körülmények miatt a gépjármű vezetőjének, saját magának kell a szolgáltatásokat biztosítania, akkor még a szolgáltatás megkezdése előtt, a Call Center előzetes jóváhagyását követően, benyújthatja az ellenőrzéshez használt eredeti bizonylatokat.

Ezeket a bizonylatokat elektronikus formában kell a következő címre küldeni:

claims.management@arceurope.com

Ha szükséges, és rendelkezésre áll, akkor rendőrségi jelentést kérhetnek a dokumentumokhoz.

9. Kötelezettségek megszegése

Ha az előírt bejelentési, tájékoztatási vagy magatartási kötelezettségeket megsértik, a szolgáltatások ennek megfelelően csökkenthetők, kivéve, ha a gépjárművezető bizonyítja, hogy a szerződéssel ellentétes magatartás nem befolyásolta a kár bekövetkezését, mértékét vagy meghatározását.

10. Egyéb jogok

Az itt említett szolgáltatásokon kívüli igényeket a Mobilitásgarancia nem teljesíti. A szolgáltatást biztosító, a szolgáltatás biztosításában segítők, és az ők törvényes képviselőinek szándékos, vagy súlyos gondatlan viselkedéséből eredő igény, és a személyi sérülés, egészségi romlás, haláleset nem tartozik a Mobilitásgaranciába.

11. Kiegészítő záradék vagy a jogátruházáshoz való jog

Balesetnél a jelen szerződés alapján semmilyen szolgáltatást nem nyújtanak, amennyiben egy harmadik fél (kötelező-, önkéntes-, vagy bármilyen más biztosítás) kötelezve van ugyanazon kár térítésére. Ha fent említett rendelkezés ellenére ugyanarra a kárra nyújtanak szolgáltatásokat, akkor ezeket előlegnek kell tekinteni, és a gépjárművezető ugyanolyan mértékben átruházza a harmadik féllel szembeni követeléseit a szolgáltatóra, és a beszedési hatóság segítségével felhatalmazza a szolgáltatót ezen igények érvényesítésére harmadik féllel szemben.

12. Definíciók

Kedvezményezett, illetve jogosult

Minden olyan személy, aki jogosultan vesz igénybe az ID modellcsalád Mobilitásgarancia szolgáltatásait, amiket ezen leírásban határoztak meg.

Meghibásodás

A jogosult gépjármű bármely olyan műszaki hibája, ahol a kedvezményezett továbbhaladása már nem lehetséges. Ez magában foglalja azokat a hibákat is, amelyeket maga okozott (lásd leírás), például egy (majdnem) teljesen lemerült nagyfeszültségű akkumulátort.

Baleset

A jogosult gépjárműnek olyan ütközési sérülése, amelyet hirtelen esemény okozott, és amely lehetetlenné teszi a vezetés folytatását, vagy a továbbhaladás





törvényileg már nem megengedett. Ide tartozik a nyestharapás okozta kár is.

Lopás

A gépjármű alkatrészeinek-, vagy az egész gépjármű ellopása, rablása ami által a továbbhaladás nem lehetséges, vagy tilos. A lopásnak minősül az is, ha azt nem fejezték be, hanem csak kísérlet történt rá. Viszont a sikkasztás nem tartozik ide.

Rongálás

Segítségnyújtást kap a kedvezményezett, ha a jogosult gépjárművet harmadik fél szándékosan rongálta meg, vagy törte össze úgy, hogy a továbbhaladás nem lehetséges, vagy tilos.

Felhatalmazott szervizpartner

Felhatalmazott szervizpartnerek azok a szervizek, amelyeket a hivatalos importőr jóváhagyott a Volkswagen ID gépjárművek szerviz-, és karbantartási munkáinak, valamint javításainak elvégzésére, és Mobilitásgarancia megállapodást kötöttek a helyi importőrrel és a Call Centerrel.

13. Szolgáltatók

A Volkswagen ID modellcsalád Mobilitásgarancia szolgáltatásait az ARC Europe tagjai (magyarországi tag a Magyar Autóklub), és szerződéses partnerei biztosítják. Magyarországon a szolgáltatások első számú teljesítői a Volkswagen szervizhálózat.





A jelen általános szolgáltatási feltételek 2021. március 1. napján lépnek hatályba, és visszavonásig érvényesek. A változtatás joga fenntartva. Nyomdai hibákért felelősséget nem vállalunk. Az általános szolgáltatási feltételek mindenkori érvényes szövege letölthető a www.volkswagen.hu oldalról.

VWIDMOBGAR2103