



Haszonjárművek

# Mobilitásgarancia Tájékoztató füzet





## Tartalomjegyzék

Fontos tudnivalók . . . . .	4
Szolgáltatások leírása . . . . .	5
Általános szolgáltatási feltételek. . . . .	7
Alapszolgáltatások. . . . .	9
Korlátozások és kizárások . . . . .	10

MAGYAR NYELVŰ SEGÍTSÉG EGÉSZ ÉVBEN, A NAP 24 ÓRÁJÁBAN

BELFÖLDRŐL

+36 80 204 143, +36 1 345 1776

KÜLFÖLDRŐL

+36 1 345 1776

Mobilitásgarancia szolgáltatásra jogosultként segítséget kérhet üzemzavar, feltörés, rongálás vagy egyéb események, mint például a járműből való kizárás, üzemanyaghiány, félretankolás, gumilabroncs-defekt esetén.

Helyszíni segítségnyújtás, márkaszervízbe szállítás, csereautó, szállás, utazás, taxi vagy busz, jármű visszavezetés, alkatrész-utánküldés szolgáltatásainkat ingyenesen veheti igénybe, a honlapunkon elérhető aktuális feltételek szerint.

[vvh.hu](http://vvh.hu)

## Tisztelt Vásárlónk!

Szívvel gratulálunk Önnek új Volkswagen Haszonjárművének megvásárlásához. Meggyőződésünk, hogy jól választott, és őszintén reméljük, hogy autójában sok öröme telik majd. Hogy ez utóbbiban még biztosabbak lehessünk, egy további háttérzolgáltatást 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 Volkswagen Haszonjárműjéhez biztosított Mobilitásgarancia tulajdonosaként Ön a nap 24 órájában segítséget kérhet telefonközpontunktól. Az igénybe vett 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 Haszonjárművek ezzel a szolgáltatási csomaggal garantálja a biztos célba érést.



# Fontos tudnivalók

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

belföldről hívható, ingyenes zöld szám

**+36-80-204-143**

külföldről is hívható telefonszám

**+36-1-345-1776**

## 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 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 +36-80-204-143-as vagy a +36-1-345-1776-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 meg található szervizigazolások 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
- Kilométeróra-állás
- A jármű besorolása a forgalmi engedély alapján: személygépkocsi vagy haszonjármű
- Visszahívható telefonszámai
- Meghibásodás természete
- Meghibásodás földrajzi helye

*A gyorsabb ügyintézés érdekében javasoljuk, a telefonhívás előtt a tájékoztató füzet hátsó borítójának belsején található adatlapot töltsék ki.*

# Szolgáltatások leírása

## A Mobilitásgarancia szolgáltatások leírása

### Értékhatarók

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

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

### Helyszíni segítségnyújtás

A menekészség helyszíni térítésmentes helyre állítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges. A Kedvezményezettet terheli az átvett üzemanyag ára, valamint a jótállás körébe nem tartozó meghibásodás esetén, vagy nem garanciális meghibásodásnál az alkatrész ára.

### Szállítás

Ha a jogosultsága fenn áll: 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 Központtal előre egyeztetve, összességében legfeljebb 106 500 Ft-ig, Multivan 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 értékarányos alternatívát, mint busz, vonat, taxi vagy jármű visszavezetése, ami a garantált mobilitást fenntarthatja. Ha a szolgáltatás költsége kisebb, mint a kölcsöngépkocsíé, csak akkor kerülhet térítésre az összeg. A csereautó igénybevételével azonos időben, -esetnél nem adható a jogosultnak

a \*-al jelzett szolgáltatások.



# Szolgáltatások leírása

## Csereautó\*

- A platós, busz, hűtőfelépítményes, vámszáras és egyéb speciális kivitelű járműveknél a kedvezményezettek „normál dobozos” csereautóra, illetve annak megfelelő térítésre jogosultak.
- 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 azonos márkájú, kategóriájú gépjármű biztosítására.

A szolgáltatásnál emellett elsődleges szempont a jogosult mobilitásának biztosítása. Amint a meghibásodott gépjármű kijavítását a márkaszervízben 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\*

Egyedi kiegészítő értékhatár: 20 000 Ft. Taxi vagy busz esetén a két határérték közül mindig az adott esetben előforduló alacsonyabb értéket kell figyelembe venni. Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

## 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 hibafelvétel 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 márka szervízbe, beleértve a belföldi elvámoltatási és a postaköltségeket is, maximum 106 500 Ft értékig. Kizárólag műszaki hiba esetén vehető igénybe szolgáltatás olyan alkatrésze, ami a jármű üzemképességéhez nélkülözhetetlen. Az alkatrész árát az ügyfélnek kell kifizetnie (kivéve a garanciális javítást).

## Egyéb költségek

Az esettel közvetlen összefüggésben álló egyéb költségek megfizetése számla ellenében, maximum 6 600 Ft értékben.

\* A korlátozásokat és kizárásokat lásd a 10. oldalon. Jelen füzet Mobilitásgarancia ingyenes szolgáltatásai kizárólag a jogosult(ak) mobilitását biztosítják, a meghibásodott gépjármű kijavításának költségeire és a javítással kapcsolatos teendők elvégzésére nem vonatkozik. Mobilitásgarancia ≠ Gépjármű garancia. A Mobilitásgarancia alapszolgáltatások leírását lásd 9. oldalon.

# Általános szolgáltatási feltételek

## Kedvezményezett

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

## Szolgáltatók

A Volkswagen Haszonjármű márkaszervizek, a Magyar Autóklub és a nemzetközi ARC EUROPE S. A. partnerek nyújtanak segítséget a kedvezményezettnek. A mindenkor magyarországi Volkswagen Haszonjármű márkaszervizek elérhetősége a [www.vw.hu](http://www.vw.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 veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a Jármű bezárását (ablakemelő, zár). A közlekedés biztonságát a jelen általános szolgáltatási feltételek értelmében a fék, szervokormány, első ablaktörlő, biztonsági öv, irányjelző- és féklámpák, világítás, vezetőoldali ülés beállítási meghibásodása, a műszerfali kontroll-lámpák továbbhaladást tiltó piros jelzése – piros és sárga jelzés magyará-

zatát lásd a fedélzeti irodalomban

a „Kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák” fejezetben. Meghibásodásnak tekintendő továbbá az akkumulátor lemerülése, az üzemanyag hiánya, hibás üzemanyag fajta kiválasztása az üzemanyagkúton (benzin-gázolaj), a kizárás a Járműből, a pótkerék, emelő vagy kerék kulcs hiánya, a gumibroncs defektje, valamint minden olyan közlekedési baleset (például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, kiegész, robbanás, villámcsapás stb.), amelynek következtében a Jármű menetképtelenné válik, illetve a Jármű feltörése és rongálása, ha lehetetlenné teszi a Jármű bezárását.

Az olyan műveletek azonban, mint 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 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 első 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.

---

\* További információk: 10. oldal, „Korlátozások és Kizárások”.

# Általános szolgáltatási feltételek

## 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 szolgáltatónak történő felmutatásával veheti igény be. A bejelentés során a kedvezményezett köteles közölni a Jármű forgalmi engedélyében és szerviz füzetében szereplő adatokat, valamint a meg hibásodás természetének és a bekövetkezése földrajzi helyének megállapításához szükséges információkat. A szolgáltatások a megadott értékhatáron belül térítésmentesek a kedvezményezett számára, az azokat meg haladó költségek kiegyenlítésének kötelezettsége a kedvezményezettet terheli.

## Jármű

A Mobilitásgarancia azokra a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. (1139 Budapest, Fáy u. 27.) által közvetlenül vagy márkakereskedői hálózatán keresztül értékesített vagy szervizelt Volkswagen haszonjárművekre és a haszonjárművekből kialakított személygépkocsikra érvényes, 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: 5 000 kg

A szolgáltatásba a gyártó által beépített alkatrészekon, felszereléseken kívül csak az alkatrészek vonhatók be, amelyek a Porsche Hungaria Kft.-től származnak és Volkswagen Haszonjármű márka szerviznél kerültek beszerelésre.

## 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 kiszállítás a helyszínrre.

# Alapszolgáltatások

Amennyiben a gyártó által előírt időszakos szervizeket külföldi márkaszervizben végezték el, és az ott megkötött Mobilitásgarancia még él, a kedvezményezett műszaki meghibásodás esetén és 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 10. 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 figyelman kívül hagyása), természetes kopás következménye.
- A hiba nem gyári alkatrész meghibásodásból keletkezett.
- A meghibásodott jármű nem beszállítással kerül a javítást végreható 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.
- Csereautó szolgáltatás nem adható, ha előre láthatóan a szerviz 3 óras várakozási időn belül vissza tudja adni a kijavított gépkocsit.

## 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 felvilágosítja a következő területeken fellépő hibákból adódóan:

- fékberendezés, rögzítőfék      • kormányzás
- motor hűtőrendszer            • gyújtáskapcsoló
- olajnyomásmérő

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 üzem zavarnak, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótkatrészek hiánya sem.

## A Mobilitásgarancia-alapszolgáltatások leírása

### Értékhatárok

A feltüntetett értékhatárok magyar forintban érvényesek, és nem tartalmazzák az általános forgalmi adót. Az igénybe vett szolgáltatás költségének fentiekben felsorolt értékhatárt meghaladó része a kedvezményezett terhelése.

### Helyszíni segítségnyújtás

A menetkésztség helyszíni térítésmentes helyreállítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges. A Kedvezményezett terhelése nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

### Szállítás

Ha a jogosultsága fenn áll, beszállítás autómotóval, vagy vontatás a következő márkaszervizig.

### További szolgáltatások

Ha a Jármű nem tehető megfelelően üzemképessé a meghibásodás napján (kivételek a csereautó), akkor a kedvezményezett a \*-gal jelölt szolgáltatásokat – a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal előre egyeztetve, összegében legfeljebb 106 500Ft-ig –, Multivan 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\*

Javítás időtartamára max. 3 napra, km korlátozás nélkül. A meghibásodott haszonjármű helyett elsődlegesen haszonjárművet kell biztosítani.

### Szállás\*

Javítás időtartamára, max. 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.)

# Korlátozások és kizárások

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

## Korlátozások

A speciális felszereltségű járművek, mint pl., de nem kizárólag: a Járművezető képzésre, személyfuvarozásra, rendőrségi, vám, -határőrizeti vagy a tűzoltósági célokra használt Járművek esetén a Kedvezményezettek Mobilitásgarancia keretében csak „normál”, tehát nem különleges felszereltségű csereautóra, ill. ennek megfelelő térítésre jogosultak.

Haszonjárművek esetén a platós, busz, hűtőfelépítményes, vázmű autók is speciális felszereltségű Járműnek számítanak, ezért a Kedvezményezettek itt is „normál dobozos” csereautóra, illetve annak 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.
- 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 meghibásodás.
- A gyárilag előírt időszakos szervizek elvégzésének 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 jövedelemkiesés (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 elvesztett 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 lehe tövé a mihamarabbi kijavítását.
- Az olyan meghibásodásra ami azért keletkezik, mert a karbantartás, szervizelés alkalmával javasolt javítást az ügyfél nem végezteti el.

belföldről hívható, ingyenes zöld szám  
**+36-80-204-143**

külföldről is hívható telefonszám  
**+36-1-345-1776**

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

Alvázsám

.....

Rendszám

.....

Mobilitásgarancia érvényessége

.....

Kedvezményezett neve, címe

.....

.....

Kilométeróra-állás

.....

A jármű besorolása a forgalmi engedély alapján személygépkocsi vagy haszongépjármű?

Visszahívható telefonszám

.....

Meghibásodás természete

.....

.....

Meghibásodás földrajzi helye

.....

.....



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 mindenkori érvényes szövege letölthető a [www.volkswagenhaszonjarmuvekszerviz.hu](http://www.volkswagenhaszonjarmuvekszerviz.hu) oldalról.

**VWHMOBGAR1903**

