



Záruka mobility
Volkswagen ID. family



800 123 000 v tuzemsku
+420 261 104 363 v zahraničí

Asistenční služby pro rodinu vozů Volkswagen ID.

Kdykoli a téměř všude v Evropě. Pokud jsou dodrženy následující podmínky**, kryje Záruka mobility pro Volkswagen ID. při poruše, nehodě, vandalismu nebo krádeži (dílů) organizaci a náklady* uvedených služeb:

- **Pomoc po telefonu**
prostřednictvím naší telefonní centrály
- **Pomoc v případě poruchy** přímo na místě
- **Podpora při nabíjení** vysokonapěťové baterie a rovněž 12voltové baterie ve vozidle
- **Odtažení vozidla**
- **Vyproštění vozidla**
- **Náklady na dopravu**
- **Náhradní mobilita**
(např. taxi, car sharing, hromadná doprava, náhradní či pronajaté vozidlo) nebo náklady na cestu domů/ pokračování cesty, například vlakem, letadlem či trajektem
- **Náklady na ubytování**
- **Poplatky za stání vozidla** na odstavném místě nebo u autorizovaného servisního partnera
- **Pomoc po vandalismu**, pokud již není možné pokračovat v jízdě nebo je to zakázané
- **Pomoc po krádeži dílů vozidla nebo odcizení celého vozidla**, pokud již není možné pokračovat v jízdě nebo je to zakázané

* Proplacení nevyužitých úkonů je vyloučené.

** Volkswagen AG si vyhrazuje právo změnit obsah, resp. úkony Záruky mobility Volkswagen bez předchozího informování.

Podmínky poskytnutí pomoci

Pomoc je poskytnuta při následujících událostech

Poskytovatelem služby v rámci Záruky mobility je Porsche Česká republika, s.r.o., Radlická 740/113d, 158 00 Praha 5.

Služby jsou poskytnuty, jestliže řidič dotčeného vozidla v důsledku (i vlastní vinou způsobené) poruchy, nehody, krádeže (dílů) nebo vandalismu nemůže nebo nesmí pokračovat v jízdě.

Vedle technických závad jsou navíc pokryty všechny události, jako jsou například závady z vlastní viny, nehody, krádež (dílů) nebo vandalismus, pro všechny služby popsané v těchto podmínkách. Pro škody, které byly způsobeny poskytnutím služeb a pro které lze uplatnit nárok vůči poskytovatelům služeb, se prosím obraťte na ARC Europe Claims Management.

ARC Europe poskytne z pověření společnosti Volkswagen AG všechny servisní úkony.

Práva poskytnutá držiteli záruky prostřednictvím Záruky mobility platí dodatečně k právům zákonné záruky. Prostřednictvím záruky nejsou omezena zákonná práva držitele záruky jako kupujícího vozidla při závadách vůči prodejci vozidla a možné nároky ze zákona o ručení za výrobek vůči poskytovateli záruky jako výrobcí vozidla.

Pomoc je poskytnuta následujícím osobám

Úkony v rámci asistenčních služeb jsou poskytnuty řidiči a ostatním osobám, které se během poruchy nebo nehody nacházejí ve vozidle, max. pro počet míst uvedený v osvědčení o registraci. Vyloučení jsou stopaři a osoby cestující za úplatu.

Pomoc je poskytnuta u následujících vozidel

Úkony v rámci asistenčních služeb jsou poskytnuty vozidlům z rodiny Volkswagen ID., která jsou používána v rámci kupní, leasingové smlouvy nebo smlouvy o dlouhodobém pronájmu.

Pro vozidla policie, hasičská vozidla, sanitní vozy, vozidla záchranné služby a vozy pro komerční přepravu osob nejsou poskytovány žádné úkony. Vozy taxislužby, vozy k pronájmu, vozidla autoškol a vozidla pro poštovní služby obdrží pomoc po telefonu, pomoc na místě a odtah. Jestliže jsou vozy taxislužby a vozy autoškol používány pro soukromé účely, obdrží úkony v plném rozsahu.

Vozidla ve vozovém parku jsou ve smyslu těchto podmínek oprávněná k čerpání úkonů k plnému rozsahu. Pokud jsou ovšem vozidla z vozového parku používána jako vozidla k pronájmu, platí omezení pro vozidla k pronájmu.

Úkony v rámci asistenčních služeb platí výlučně pro vozidla registrovaná v oblasti platnosti.

Doba trvání úkonů v rámci asistenčních služeb

Doba platnosti záruky začíná předáním vozidla poskytovatelem záruky, resp. autorizovaným partnerem Volkswagen prvním kupujícímu nebo datem první registrace, v závislosti na tom, co nastane dříve, a platí tři roky. Nezávisle na tom doba platnosti záruky začíná, když je vozidlo autorizovaným partnerem Volkswagen předáno, registrováno nebo použito v oblasti platnosti podle následujícího bodu.

Pomoc s mobilitou je vázána na vozidlo. Pro případ odprodeje vozidla souhlasí poskytovatel záruky s tím, že nový nabyvatel záruční smlouvu převezme.

Záruka mobility platí v těchto zemích

Andorra (AND), Belgie (BEL), Bělorusko (BLR), Bosna-Hercegovina (BIH), Bulharsko (BGR), Černá hora (MNE), Česká republika (CZE), Dánsko (DNK), Estonsko (EST), Finsko (FIN), Francie (FXX), Gibraltar (GIB), Guernsey (GGY), Chorvatsko (HRV), Irsko (IRL), Island (ISL), Itálie (ITA), Jersey (JEY), Kanárské ostrovy (IC), Lichtenštejnsko (LIE), Litva (LTU), Lotyšsko (LVA), Lucembursko (LUX), Maďarsko (HUN), Man (IMN), Městský stát Vatikán (VAT), Monako (MCO), Německo (DEU), Nizozemí (NLD), Norsko (NOR), Polsko (POL), Portugalsko (PRT), Rakousko (AUT), Republika San Marino (SMR), Rumunsko (ROU), Řecko (GRC), Severní Makedonie (MKD), Slovensko (SVK), Slovinsko (SVN), Srbsko (SRB), Španělsko (ESP), Švédsko (SWE), Švýcarsko (CHE) a Velká Británie (UK).



Služby

1 Pomoc po telefonu prostřednictvím naší telefonní centrály

Prvním krokem při pomoci pro vozidlo z rodiny Volkswagen ID. v případě poruchy je vždy navázání kontaktu s naší telefonní centrálou. Na základě informací, které jsou tam k dispozici, telefonní centrála rozhodne, zda lze problém vyřešit po telefonu, nebo zda je nutné přijmout jiná opatření.

2 Pomoc při poruše, odtažení a vyproštění

Při poruše je pomoc poskytnuta telefonní centrálou a příp. přímo na místě. Pokud nelze zajistit, aby byla provozuschopnost vozidla obnovena na místě, kde došlo k poškození, je zorganizováno a uhrazeno odtažení k nejbližšímu autorizovanému servisnímu partnerovi. Pomoc je k dispozici také v případě potíží s nabíjením vysokonapěťové baterie, např. při potížích s konektorem, nabíjecí zásuvkou, krytem nabíjení, kabelem nebo s periferními zařízeními (např. vadný nabíjecí stojan).

V případě, že je vysokonapěťová baterie vybitá, je zajištěno přemístění k nejbližší využitelné nabíjecí stanici, na přání alternativně na pracoviště řidiče oprávněného k čerpání služby nebo na adresu jeho bydliště, pokud se nachází ve vzdálenosti maximálně 50 km.

Po odhadnutí, jakou dobu opravy je možné očekávat, musí telefonní centrála - s ohledem na zájem zákazníka - rozhodnout, zda se bude tak dlouho čekat (oprava na počkání) nebo zda je potřeba zorganizovat alternativní formu mobility a přenocování.

Pokud by bylo potřeba vozidlo nejprve vyprostit, je toto vyproštění zorganizováno, provedeno a uhrazeno.

3 Poplatky za stání vozidla

V balíčku služeb jsou obsaženy poplatky za stání vozidla (náklady na odstavené vozidlo) u autorizovaného servisního partnera nebo na odstavném místě.

Služby

4 Náhradní mobilita

U všech událostí, které jsou kryty zárukou a kdy nelze zajistit, aby řidič mohl s vozidlem, které má poruchu a potřebuje pomoc, pokračovat v jízdě, jsou s ohledem na individuální situaci zákazníka zorganizovány a uhrazeny, příp. rovněž souhrnně, následující úkony:

- náklady na náhradní mobilitu, kdy lze využít vůz taxislužby, služby zajišťující dopravu osob, hromadnou dopravu, car sharing, ride sharing, pronájem jízdního kola atd. do maximální výše 150 € bez DPH za jeden případ (řidič a všichni spolucestující).
- náhradní vozidlo bude poskytnuto na dobu potřebnou pro opravu, resp. maximálně na tři pracovní dny plus víkend a dny pracovního klidu.
- náklady na jízdenku pro cestu 2. třídou vlakem nebo na letenku pro let třídou Economy, pokud by cesta vlakem trvala více než šest hodin, včetně účelných kombinací těchto způsobů pro zpáteční cestu na adresu stálého bydliště nebo pro pokračování cesty do původního místa určení do výše maximálně 500 € bez DPH za jeden případ (řidič a všichni spolucestující). Náklady překračující tuto výši musí být před využitím úkonů schváleny naší telefonní centrálou.

Náhradní vozidlo bude odpovídat maximálně třídě dotčeného vozu a musí být odebráno buď u autorizovaného servisního partnera, u kterého se provádí oprava daného vozidla, nebo přímo v telefonní centrále. Není nárok na poskytnutí elektromobilu. Vedlejší náklady na náhradní vozidlo, které případně vzniknou, jako je palivo, proud, poplatky za používání silnic atd. jdou k tíži řidiče.

Řidič musí splňovat požadavky pronajímatele vozidla ohledně věku, platného řidičského průkazu, kauce na čerpání pohonných hmot a kreditní karty.

Řidič uzavře nájemní smlouvu pro nezahrnuté úkony na vlastní jméno a vlastní účet. Zahrnuté úkony jsou náklady na pronájem/den, včetně havarijního pojištění se spoluúčastí v případě škod způsobených při nehodě, ochrana před krádeží a povinné ručení, neomezené kilometry, poplatky na nádražích, letištích a rovněž v noci mimo otevírací dobu, resp. o víkendu, a dále zimní pneumatiky, pokud jsou zákonem předepsané.

Poplatek "drop-off" (vrácení vozu mimo místo vypůjčení) pro mezinárodní jednosměrné pronájmy vozu jsou omezeny na maximální částku 1.250 € bez DPH.

Není zahrnuto ani převzetí spoluúčasti v rámci havarijního pojištění, ani náklady na příslušenství, jako je například navigace, dětské autosedačky, sněhové řetězy atd.

5 Náklady na ubytování

Jsou hrazeny náklady na ubytování včetně snídaně do výše maximálně 150 € bez DPH na osobu za jednu noc, a to maximálně na tři noci, jestliže je řidič oprávněný čerpat tento úkon od svého bydliště vzdálený více než 100 km.

Zpětný převoz vozidla ze zahraničí

Dodatečný úkon v zahraničí: zpětný převoz vozidla maximálně do výše časové hodnoty

Pokud vozidlo nelze opravit do tří pracovních dnů, zpětný převoz neopraveného vozidla z místa, kde došlo k poškození, k autorizovanému servisnímu partnerovi v místě bydliště řidiče, resp. k autorizovanému servisnímu partnerovi, kterého si řidič vybere. Toto rozhodnutí ve smyslu zpětného převozu vozidla ze zahraničí a rovněž převzetí nákladů, které jsou k tomu potřeba, musí být předem schváleno telefonní centrálou.



Záruka mobility neplatí u těchto událostí

- a) Události, které byly zapříčiněny údržbovými pracemi a/nebo opravami, které nebyly provedeny podle zadání výrobce, a rovněž náhradními díly, resp. příslušenstvím, které není/nejsou schválené společností Volkswagen AG.
- b) Události v souvislosti s tím, že se kupující nebo uživatel vozidla neřídil předpisy pro zacházení s vozidlem (návod k obsluze, údržba), včetně potřebných servisních prací, které nebyly provedeny.
- c) Události v souvislosti s účastí na závodech, rallye a podobných soutěžních a tréninkových jízdách s daným vozidlem, jako je například trénink sportovní jízdy, škola smyku nebo trénink bezpečné jízdy
- d) Události v souvislosti s válkou, revolucí, vzpourou, stávkou, zabavením, piráctvím, přírodní katastrofou, teroristickým útokem, vnitřními nepokoji, povstáním, donucovacími opatřeními nařízenými vládními institucemi nebo oficiálními zákazy.
- e) Události v souvislosti s úmyslným spácháním trestného činu nebo při pokusu o něj.
- f) Události v souvislosti s řízením pod vlivem alkoholu, zneužitím drog nebo léků.
- g) Události v souvislosti s poškozením nebo zničením věcí převážených ve vozidle nebo věcí, které mají řidič nebo spolucestující na sobě.
- h) Náklady na zásahové práce, čištění a úklidové práce na místě nehody nebo poruchy.
- i) Události jako je odcizení nebo ztráta věcí převážených ve vozidle nebo na něm v případě poruchy, nehody nebo během přepravy vozidla.
- j) Vedlejší, nepřímé nebo následné škody, konkrétně ušlý zisk nebo ztráta na výdělku, zmeškaná jízda vlakem, trajektem nebo zmeškaný let či koncert atd.
- k) Dobrovolně hrazené platby (např. spropitné).
- l) Náhrada zboží jakéhokoli druhu, které bylo uzamčeno nebo zanecháno ve vozidle.
- m) Poruchy, které vznikly v důsledku závady na přívěsu taženém vozidlem oprávněným k čerpání služeb nebo odtahem pomocí vozidla, které není způsobilé k tažení přívěsu.
- n) Události, které byly způsobeny hrubou nedbalostí nebo úmyslně osobou, která může využívat úkony.
- o) Požárem působícím na vozidle zvenku.
- p) Jaderná reakce, nukleární záření a další atomová, biologická a chemická kontaminace.
- q) Události způsobené řidičem bez platného řidičského oprávnění.
- r) Události, které vznikly nedovoleným vzdálením se z místa nehody.
- s) Události v důsledku toho, že řidič porušil předpisy jízdou na červenou.
- t) Události, při nichž má vozidlo, které je oprávněně čerpat úkony, vývozní, převozní značku, značku pro zkušební účely nebo značku dealera.
- u) Události na neveřejných cestách jako je pláž, lesní cesta, hory (horské silnice) a potok.



Práva a povinnosti držitele záruky

Povinnosti držitele záruky v případě poruchy, nehody, poškození, krádeže atd.

Telefonní centrála musí být v každém případě neprodleně informována. Pokud není telefonní centrála neprodleně kontaktována, povinnost poskytnout služby odpadá. Telefonní centrála zorganizuje nebo nařídí potřebná opatření a náklady, které tím vzniknou, jsou v rámci limitů uhrazeny.

Je-li řidič na základě okolností nucen přijmout opatření sám, může originální doklady pro nárokové služby po předchozím schválení telefonní centrálou předat ke kontrole.

Tyto doklady musí být zaslány elektronicky na následující adresu: kontrolni@uamk.cz

V případě potřeby a je-li k dispozici, může být požadována policejní zpráva.

Porušení povinností

Pokud dojde k porušení ohlašovacích, informačních povinností nebo povinností týkajících se chování, mohou být služby odpovídajícím způsobem kráceny, ledaže řidič prokáže, že chování v rozporu se smlouvou nemělo vliv na výskyt, rozsah nebo stanovení škody.

Ostatní práva

Tato Záruka mobility neposkytuje nároky přesahující rámec úkonů, které jsou zde uvedené. Nároky z důvodu úmyslného nebo hrubě nedbalého chování poskytovatele záruky a osob poskytujících mu pomoc při plnění a jeho zákonných zástupců a nároky z důvodu újm na těle, životě nebo zdraví tím zůstávají nedotčené.

Subsidiární doložka (právo na přechod pohledávky)

V případě nehody nebudou z této smlouvy poskytnuty žádné úkony, jestliže a pokud je za stejnou škodu povinna úkony poskytnout zásadně třetí osoba (osoba nesoucí zákonnou odpovědnost, dobrovolné nebo povinné pojištění). Pokud byly přes výše uvedené ustanovení poskytnuty ze Záruky mobility úkony za škodu a zároveň tyto úkony mohla poskytnout třetí osoba uvedená v předchozí větě, jsou tyto úkony považovány za zálohu, a řidič postoupí své nároky vůči třetí osobě v tomto rozsahu na poskytovatele úkonu a kromě toho mu prostřednictvím plné moci k inkasu poskytne oprávnění k tomu, aby tyto nároky vůči třetí osobě uplatnil a následně přijal veškerá plnění za úkony, které poskytovatel úkonu ze Záruky mobility již provedl.



Definice použitých termínů

Osoba čerpající výhody, resp. držitel záruky

Každá osoba, která je oprávněna obdržet úkony asistenční služby, jak je blíže definováno v těchto záručních podmínkách.

Porucha

Poruchou je každá technická závada na vlastním vozidle, při které již z pohledu zákazníka není možné pokračovat v jízdě. Sem patří i závady způsobené vlastní vinou, jako například (téměř) prázdná vysokonapěťová baterie.

Nehoda

Za nehodu je považována škoda na vlastním vozidle, která je způsobena výskytem náhlé události a která znemožňuje pokračování v jízdě nebo kdy pokračování v jízdě již není podle zákona přípustné. Sem patří také škody způsobené prokousnutím kunou.

Krádež

Za krádež dílů vozidla nebo celého vozidla, v důsledku čehož nelze pokračovat v jízdě nebo je to zakázáno, je považována škoda způsobená pokusem o krádež, odcizení za účelem používání, uloupení nebo dokonáním těchto činů, ovšem nikoli zpronevěřením.

Vandalismus

Pomoc při poruše je poskytnuta, pokud bylo vlastní vozidlo úmyslně a záměrně poškozeno nebo zničeno třetími osobami, v důsledku čehož nelze pokračovat v jízdě nebo je to zakázáno.

Autorizovaný servisní partner

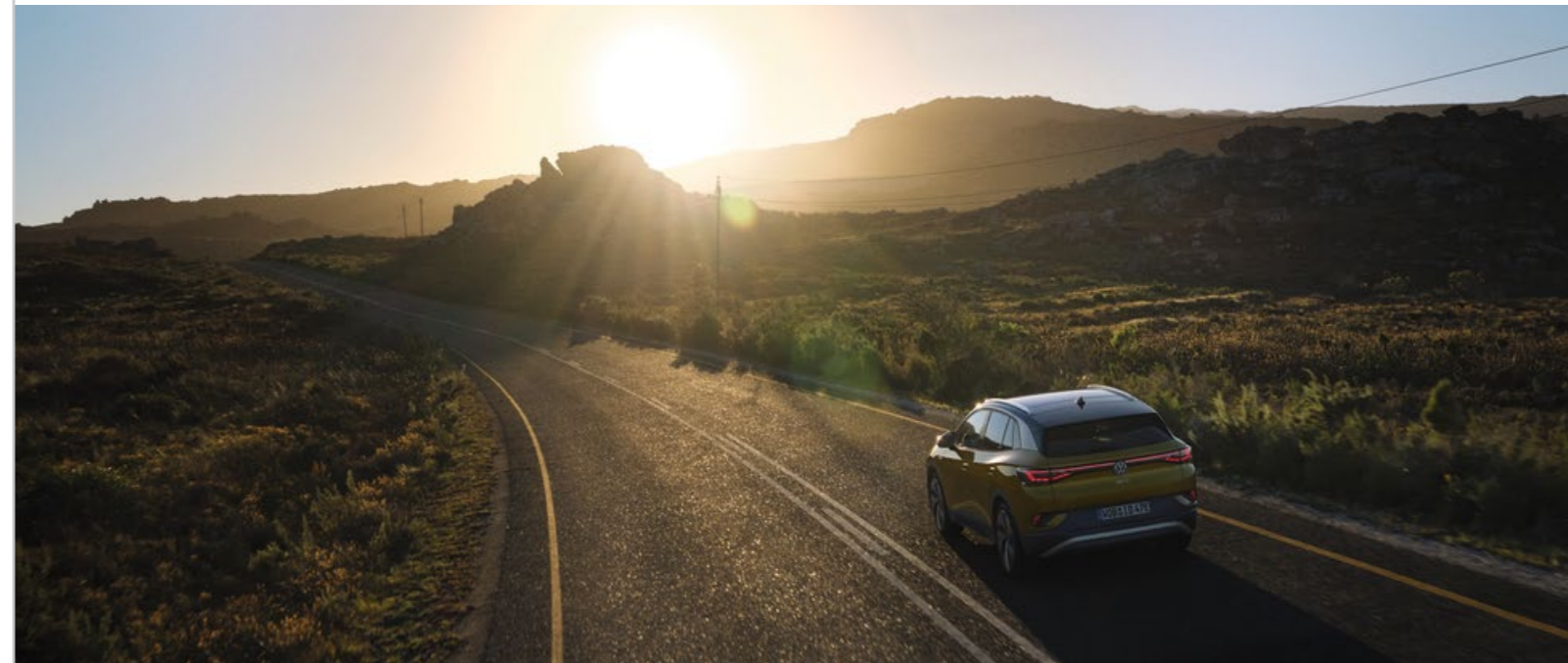
Za autorizované servisní partnery jsou považovány ty servisní podniky, které jsou jako takové jmenovány oficiálním importérem, aby prováděly servisní a údržbové práce a také opravy na vozidlech z rodiny Volkswagen ID.

GDPR

Bližší informace ohledně zpracování Vašich osobních údajů naleznete na adrese <https://www.porsche.co.cz/osobni-udaje> a <https://www.uamk.cz/home/ochrana-osobnich-udaju>

Poskytovatel služeb

Služby vyplývající ze Záruky mobility jsou poskytovány členy, resp. smluvními partnery ARC Europe. V České republice společností ÚAMK a.s.





volkswagen.cz

Infolinka Volkswagen: 844 555 599

Záruka mobility: 800 123 000 nebo +420 261 104 363

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

Tištěno v České republice
Vydání: leden 2021
Změny vyhrazeny
I.V952.01.21.15