

Volkswagen Nutzfahrzeuge Service



Nutzfahrzeuge

Sicher unterwegs

Mit der Volkswagen Mobilitäts-
garantie für Nutzfahrzeuge

Hilfe rund um die Uhr.
7 Tage in der Woche.
365 Tage im Jahr.
Europaweit
via Mobiltelefon.



Ein Anruf in Österreich genügt und wir kümmern uns um Hilfe. 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr. Ganz ohne Sprachprobleme für Sie.

Wir begleiten Sie auf jedem Kilometer

- Hilfe bei Pannen und Unfällen
- inkl. Ersatzmobilität
bei längerer Reparaturdauer
- Hilfe bei Krankheit
- Reiseschutz
- Hilfe bei Fahrzeugdiebstahl
- Sonderkonditionen



Ihre Mobilität ist unser Ziel – auch bei Pannen, Unfall und im Ausland. Dafür steht die Volkswagen Mobilitätsgarantie, und die erneuert sich von Service zu Service, wenn die erforderlichen Service-/Inspektionseignisse bei einem autorisierten Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner in Österreich durchgeführt werden – immer wieder – ein ganzes Autoleben lang. Wann immer Sie Hilfe brauchen – Volkswagen hat eines der dichtesten Service-Netze in ganz Österreich und über 9.000 Partner in Europa.

[Detailinfos zu allen Leistungen erhalten Sie bei Ihrem Volkswagen Service-Partner und unter \[vw-nutzfahrzeuge.at/mobilitaetsgarantie\]\(http://vw-nutzfahrzeuge.at/mobilitaetsgarantie\)](http://vw-nutzfahrzeuge.at/mobilitaetsgarantie)

Leistungen bei Pannen und Unfällen

Hilfe vor Ort

Im Falle einer Panne kommt die Hilfe schnellstmöglich. Ob Startprobleme, leerer Tank o.ä. – die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft vor Ort ist kostenlos (Verbrauchsmittel und Ersatzteile ausgenommen).

Schlepphilfe

Wenn vor Ort nicht geholfen werden kann, schleppen wir Ihr Fahrzeug kostenlos bis zum nächsten Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner.

Fahrzeugbergung nach Unfall

Wir kümmern uns nach einem Unfall auch um die Fahrzeugbergung und übernehmen dafür die Kosten inkl. Schlepphilfe bis zu 912,- (ausgenommen Aufräum-/Reinigungsarbeiten).





Ersatzteilbeschaffung

Wir beschaffen Ihnen dringend benötigte Ersatzteile im Falle einer Panne oder eines Unfalles und übernehmen dafür anfallende Kosten für Versand, Zoll, Luftfracht, Paketdienst oder Expressversand.

Ersatzmobilität

Ihre Mobilität ist sichergestellt, wenn Ihr Fahrzeug nach einer Panne oder einem Unfall abgeschleppt werden muss und nicht innerhalb von 3 Stunden fahrtüchtig gemacht werden kann. Die 3 Stunden beginnen ab dem Zeitpunkt, ab dem das Kundenfahrzeug bei dem Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner eintrifft.

Für die Reparaturdauer bei einem Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner ist 1 Ersatzwagen für bis zu 3 Tage gedeckt. Wenn möglich erhalten Sie einen gleichwertigen Ersatzwagen. Sollte vor Ort kein gleichwertiges Fahrzeug

verfügbar sein, stellen wir Ihnen einen Ersatzwagen aus der Volkswagen PKW Palette zur Verfügung. Es besteht kein expliziter Anspruch auf einen Ersatzwagen. Alternativ ist 1 Hotelübernachtung gedeckt und wir übernehmen auch Taxi-, Bahn- und Flugkosten.

In Summe sind im Rahmen der Ersatzmobilität Kosten bis 384,- im In- und Ausland gedeckt. Im Zuge von Werkstattbesuchen zur Durchführung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsarbeiten kann kein Ersatzwagen bereitgestellt werden.

Die Auswahl des Ersatzwagens erfolgt durch den Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner. Ersatzwägen haben nur eine Haftpflichtversicherung. Bei Abschluss einer Kaskoversicherung besteht ein Selbstbehalt. Treibstoffkosten sind vom Kunden zu übernehmen.

Leistungen bei Pannen und Unfällen

Fahrzeugrücktransport aus dem Ausland

Wenn das Fahrzeug nach einer Panne oder einem Verkehrsunfall im Ausland abgeschleppt werden muss und voraussichtlich nicht innerhalb von 3 Werktagen fahrtüchtig gemacht werden kann, kümmern wir uns um den Rücktransport des zu reparierenden Fahrzeuges nach Österreich und übernehmen dafür Kosten bis 2.800,-. Sollten die Kosten für einen Fahrzeugrücktransport den Wert des Fahrzeuges übersteigen, übernehmen wir anstelle der Kosten für den Fahrzeugrücktransport nach Österreich die Kosten für die Verschrottung des Fahrzeuges im Ausland.

Nebenkosten

Telefon- und Parkgebühren, die im Rahmen einer Panne oder eines Unfalles entstehen, werden bis 30,- übernommen.



Rückerstattung der Blaulichtsteuer

Nach einem Verkehrsunfall übernehmen wir die Blaulichtsteuer in der Höhe von 36,-.

Fahrzeugverzollung und Verschrottung

Muss das versicherte Fahrzeug nach einem Verkehrsunfall im Ausland verzollt bzw. verschrottet werden, sind die damit verbundenen Kosten (Gebühren) mit bis zu 740,- abgedeckt.



Ihre Mobilität ist unser Ziel –
auch im Ausland. Ganz ohne
Sprachprobleme für Sie.

**Volkswagen hat eines der dichtesten Service-
Netze in ganz Österreich und über 9.000 Partner
in Europa. Ein Anruf in Österreich genügt und
wir kümmern uns um Hilfe.**

Leistungen bei Krankheit

Fahrzeugabholung nach Fahrerausfall

Kann das Fahrzeug aufgrund von Krankheit oder Verletzung des Lenkers nicht aus dem Ausland nach Österreich zurückgebracht werden, organisieren wir einen Ersatzfahrer, der das Fahrzeug aus dem Ausland bis zum ständigen Wohnsitz des Fahrzeuginhabers in Österreich bringt. Wir übernehmen dafür die Kosten bis 912,- (abzüglich 10 % Selbstbehalt).

Krankenbesuch im Ausland

Wird Ihr Krankenhausaufenthalt im Ausland für länger als 2 Wochen erforderlich, werden die Fahrt- und Übernachtungskosten nahestehender Personen bis 638,- pro Schadensereignis ersetzt.

Krankenrücktransport aus dem Ausland

Wir ersetzen Ihnen den medizinisch notwendigen und ärztlich angeordneten Rücktransport nach Österreich bis 4.625,- (abzüglich 10 % Selbstbehalt).



Leistungen bei Fahrzeugdiebstahl

Rückholung von Kindern aus dem Ausland

Wenn mitreisende Kinder unter 16 Jahren nicht mehr von Ihnen oder einer mitreisenden Person betreut werden können (z.B. bei Erkrankung oder Todesfall), kümmern wir uns um die Abholung der Kinder und übernehmen dafür Kosten bis 1.872,- (abzüglich 10 % Selbstbehalt).

Ersatzmobilität

Wenn Ihr Fahrzeug gestohlen wurde, übernehmen wir die Kosten für Ihre Ersatzmobilität: Ersatzwagen für bis zu 3 Tage oder 1 Hotelübernachtung bzw. Taxi-, Bahn- und Flugkosten insgesamt bis max. 384,- im In- und Ausland. Wenn möglich erhalten Sie einen gleichwertigen Ersatzwagen. Sollte vor Ort kein gleichwertiges Fahrzeug verfügbar sein, stellen wir Ihnen einen Ersatzwagen aus der Volkswagen PKW Palette zur Verfügung.

Fahrzeugrücktransport aus dem Ausland

Wenn das gestohlene Fahrzeug im Ausland wieder aufgefunden wird und aufgrund von Beschädigungen voraussichtlich nicht innerhalb von 3 Werktagen im Ausland fahrtüchtig gemacht werden kann, kümmern wir uns um den Fahrzeugrücktransport nach Österreich und übernehmen dafür Kosten bis 2.800,-.

Nebenkosten

Entstehen durch den Fahrzeugdiebstahl Nebenkosten, z. B. Telefongebühren, übernehmen wir diese bis 30,-.



Reiseschutz

Ersatz von Reisedokumenten – Wir helfen, wenn Ihnen im Ausland Reisepass, Personalausweis oder Führerschein abhanden kommen. Pro Person und Schadensfall ersetzen wir die Kosten der Ersatzbeschaffung bis 100,-. Als Nachweis benötigen wir von Ihnen eine offizielle Diebstahl- oder Verlustanzeige.

Reiserückruf-Service – Wenn Sie wegen des Todes oder schwerer Erkrankung eines nahen Angehörigen im Ausland verständigt werden müssen, kümmert sich der Volkswagen Notruf im Rahmen seiner Möglichkeiten um den Rückruf. Die Kosten dafür werden bis 462,- übernommen.



Sonderkonditionen bei Europcar

Bis zu 20 % Nachlass

Im Rahmen der Volkswagen Mobilitätsgarantie erhalten Sie 20 % Nachlass auf Mietpreise im Inland und 10 % Nachlass auf die Tarife im Ausland bei Vorreservierungen (Telefon 01 86 616-33).



Volkswagen Notrufnummer

In Österreich: 01 86 666

Aus dem Ausland: +43 1 86 666

Immer für Sie da. Die Volkswagen Mobilitätsgarantie.

Alle hier angeführten Leistungen beziehen sich auf Fahrzeuge, die über die österreichische Vertriebsorganisation ausgeliefert wurden bzw. auf Fahrzeuge, bei denen die Inspektion für die Volkswagen Mobilitätsgarantie bei einem autorisierten Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner in Österreich durchgeführt wurde. Für Fahrzeuge mit ausländischer Mobilitätsgarantie können länderspezifische Abweichungen bestehen. Im Ausland sind längere Wartezeiten möglich. Die Leistungsumfänge entsprechen dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung und sind nur auf öffentlichen Straßen und Verkehrsflächen gewährleistet, die der Straßenverkehrsordnung (StVO) unterliegen.

Persönliche Leistungen erstrecken sich auf den/die Zulassungsbesitzer/-in des Fahrzeuges sowie auf mitreisende Angehörige und können nur in Anspruch genommen werden, wenn der/die Zulassungsbesitzer/-in mit dem Fahrzeug unterwegs ist (nur der Ersatz von Reisedokumenten ist davon unabhängig). Angehörige des/der Zulassungsbesitzers/-in im Sinne dieser Bedingungen sind der/die Ehepartner/-in, der/die Lebensgefährtin/-in und deren Kinder, sofern diese im gemeinsamen Haushalt zum Zeitpunkt des Schadensereignisses seit mindestens 6 Wochen polizeilich gemeldet waren.

Die Volkswagen Mobilitätsgarantie gilt nicht bei Fahrzeugschäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht werden (z. B. mutwillige Beschädigung, Fahrzeugeinbruch, Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben, Manövern, Katastropheneinsätzen, Vandalismus und bei

Verschulden durch Dritte o.ä.). Darüber hinaus sind Schäden, die auf Kriegseignissen, inneren Unruhen, Erdbeben oder anderen Fällen höherer Gewalt beruhen, nicht abgedeckt. Die Volkswagen Mobilitätsgarantie entfällt außerdem bei:

- Verschulden durch Dritte
- Nicht ordnungsgemäß durchgeführten Servicearbeiten
- Nichtbefolgung von Reparaturempfehlungen anlässlich des Service
- Veränderung am Fahrzeug (Hardware und Software; z. B. Tuning)
- Einbau von Fahrzeugteilen, die nicht von der Volkswagen AG genehmigt wurden
- Unsachgemäßen Instandsetzungsarbeiten bei einem nicht von der Volkswagen AG autorisierten Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner
- Mängeln, die dem/der Zulassungsbesitzer/-in bekannt sind, aber nicht unverzüglich bei einem autorisierten Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner zur Beseitigung in Auftrag gegeben wurden.

Potenzielle Schäden sind nach Möglichkeit abzuwenden bzw. zu mindern. Zur Gewährleistung der Volkswagen Mobilitätsgarantie muss der Schadensfall unverzüglich nach dem Eintritt entweder dem österreichischen Volkswagen Notruf oder direkt einem österreichischen Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner gemeldet werden. Eine Vergütung von nicht in Anspruch genommenen Leistungen ist ausgeschlossen. Es können nur tatsächlich in Anspruch

genommene und belegbare Kosten ersetzt werden. Die Kostenvergütung erfolgt nur bei Vorlage von Originalbelegen innerhalb von 6 Wochen nach Schadensereignis bei Ihrem Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partner. Für Kosten, die über den Leistungsumfang der Volkswagen Mobilitätsgarantie hinausgehen, werden keine Entschädigungen übernommen (z. B. Verdienstausfall). Sollten Ersatzansprüche an Dritte bzw. an andere Versicherungen bestehen und realisierbar sein, bleibt Porsche Austria leistungsfrei. Ein Ersatzwagen wird nach Wahl des Volkswagen Nutzfahrzeuge Service-Partners zur Verfügung gestellt. Es besteht kein expliziter Anspruch auf einen Ersatzwagen sowie auf ein gleichwertiges Ersatzfahrzeug. Er hat grundsätzlich nur eine Haftpflichtversicherung. Zusätzlich anfallende Gebühren wie z. B. Einweg-/Drop-Off Gebühren, Standgebühren und abgeschlossene Zusatzpakete werden nicht von der Volkswagen Mobilitätsgarantie übernommen. Selbst verschuldete Beschädigungen am Ersatzwagen trägt der/die Kunde/-in. Treibstoffkosten sowie Kosten für eine allfällige Vollkaskoversicherung sind von dem/der Kunden/-in zu übernehmen. Der Anspruch auf Ersatzmobilität erlischt, sobald das Kundenfahrzeug wieder fahrbereit ist.

Es gilt österreichisches Recht. Als Gerichtsstand wird Salzburg Stadt vereinbart, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen einen anderen Gerichtsstand vorsehen. Im Ausland sind längere Wartezeiten möglich.

Ausgenommen Volkswagen ID. Familie.