Volkswagen

ГАРАНТИЯ МОБИЛЬНОСТИ

ПРОГРАММА ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ

ОСТАВАЙТЕСЬ В ДВИЖЕНИИ

ТЕЛЕФОН КРУГЛОСУТОЧНОЙ ПОМОЩИ

8-800-700-70-11

ПРОГРАММА ДЕЙСТВУЕТ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.

СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ — ДО 5 ЛЕТ.

МЫ ПРИДЁМ НА ПОМОЩЬ В НУЖНЫЙ МОМЕНТ!

Программа «Гарантия Мобильности» — это квалифицированная помощь специалистов Volkswagen 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. В случае наступления события, вследствие которого Ваш Volkswagen не может продолжать движение, мы поможем максимально быстро привести автомобиль в рабочее состояние, а также обеспечим Вам комфортные условия на период ремонта.

КАК СТАТЬ УЧАСТНИКОМ ПРОГРАММЫ?

Становясь владельцем нового автомобиля Volkswagen, Вы автоматически* подключаетесь к программе «Гарантия Мобильности».

Программа действует для автомобилей, проданных через дилерскую сеть марки Volkswagen на территории Российской Федерации и зарегистрированных на территории Российской Федерации.

Данная программа вступает в силу с момента передачи Вам автомобиля и действует до окончания его гарантийного срока* при условии соблюдения инструкции по эксплуатации автомобиля и регулярного прохождения технического обслуживания, осуществляемого авторизованным дилерским предприятием Volkswagen.

Если после окончания гарантийного срока Вы продолжаете своевременно проходить техническое обслуживание у официального дилера Volkswagen, то участие в программе пролонгируется каждый год (общий срок действия программы — до 5 лет).

УСЛУГИ ПРОГРАММЫ

Техническая консультация по телефону круглосуточной помощи 8-800-700-70-11

Техническая помощь на месте

Круглосуточная эвакуация автомобиля

Подменный автомобиль

Размещение в гостинице

Оплата ж/д или авиабилетов

Подменный водитель**

* Сроки заводской гарантии:
Volkswagen Polo, Volkswagen Jetta (с 03.2016), Volkswagen Tiguan (с 01.2017) — 3 года. По окончании второго года действует ограничение по пробегу — 100 000 км.
Volkswagen Passat и Volkswagen Touareg (до 2018 г. в.) — 2 года без ограничения пробега.
Volkswagen Teramont и новый Volkswagen Touareg (2019 модельного года) — 4 года. По окончании второго года действует ограничение по пробегу — 120 000 км.

** Услуга предоставляется только владельцам Volkswagen Touareg и Teramont и доступна по всей России (территориальное ограничение: 20 километров от административной границы города, в Москве — на расстоянии до 20 км от МКАД). Услугой можно воспользоваться до четырёх раз в год (срок исчисляется с даты покупки автомобиля) при наличии полиса ОСАГО с неограниченным количеством лиц, допущенных к управлению автомобилем.

ТЕХНИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ КРУГЛОСУТОЧНОЙ ПОМОЩИ 8-800-700-70-11

Для получения технической помощи, консультации или рекомендаций по самостоятельному устранению неисправности Вы в любой момент можете обратиться по телефону круглосуточной помощи в рамках программы «Гарантия Мобильности»: **8-800-700-70-11** (звонок по России бесплатный).

Кроме того, Вам может быть предоставлена юридическая консультация.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ НА МЕСТЕ*

В случае если Вы не можете устранить неисправность самостоятельно, в том числе следуя инструкциям, полученным при технической консультации по телефону круглосуточной помощи, к Вам будет отправлена мобильная группа для оказания технической помощи.

Мобильная техническая группа выезжает круглосуточно, включая выходные и государственные праздничные дни. Для удобства проводится СМС-информирование о статусе процесса оказания технической помощи.

Ориентировочные сроки прибытия мобильной группы с момента звонка по телефону круглосуточной помощи 8-800-700-70-11:**

В пределах города (для Москвы — в пределах МКАД)	**до 60 минут****
До 100 км от административных границ города (для Москвы — от границ МКАД)	**до 2 часов****
До 200 км от административных границ города (для Москвы — от границ МКАД)	**до 3 часов****
До 300 км от административных границ города (для Москвы — от границ МКАД)	**до 5 часов****

Примеры услуг, оказываемых мобильной группой:

- Подзарядка аккумулятора на месте, запуск двигателя.
- Вскрытие автомобиля (например, если Вы потеряли ключи или случайно закрыли их в автомобиле или если на морозе замёрзли замки).
- Замена колеса после прокола или повреждения шины на запасное колесо (при его наличии) или доставка колеса в шиномонтаж и обратно (при отсутствии колеса; при этом стоимость работ по ремонту шины/колеса или приобретение шины/колеса Вы оплачиваете отдельно).
- Подвоз топлива в количестве, необходимом для того, чтобы доехать до ближайшей АЗС (максимальное количество — 10 литров), стоимость топлива оплачивается отдельно.

* Устранение неисправности на месте и эвакуация автомобиля не производятся в следующих случаях: если работы имеют характер регламентных, связанных с регулярным ТО (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и пр.) / если в автомобиль было неправильно залито топливо (в бензиновый двигатель — дизельное топливо, в дизельный двигатель — бензин) / если клиент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

** Срок прибытия мобильной группы может быть увеличен с учётом пробок.

КРУГЛОСУТОЧНАЯ ЭВАКУАЦИЯ АВТОМОБИЛЯ*

Если установить причину и устранить неисправность на месте не удаётся, Вы можете воспользоваться услугой эвакуации автомобиля в ближайший дилерский центр Volkswagen. Если Вы живёте в городе, где есть несколько официальных дилерских центров Volkswagen, Вам будет предоставлена возможность выбрать наиболее удобный для Вас дилерский центр. Ориентировочные сроки прибытия эвакуатора — те же, что и для мобильной технической группы. Для удобства проводится СМС-информирование о статусе процесса оказания услуги.

ПОДМЕННЫЙ АВТОМОБИЛЬ***

Если неисправность не удастся устранить в день обращения в дилерский центр Volkswagen, Вам может быть предоставлен подменный автомобиль на срок (по общему правилу):

- До 3 (трёх) дней — для владельцев всех моделей Volkswagen, кроме Touareg и Teramont.
- До 5 (пяти) дней — для владельцев Volkswagen Touareg и Teramont.

В качестве подменного автомобиля предлагаются модели Volkswagen аналогичного класса. Если таких автомобилей у дилера не окажется, Вам могут быть предоставлены автомобили других марок концерна или более высокого класса (за подменный автомобиль на два класса выше взимается дополнительная плата).

РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ***

Если неисправность автомобиля не может быть устранена в день обращения, Вам и Вашим пассажирам могут быть по общему правилу компенсированы расходы на размещение в гостинице на время ремонта на срок:

- До 3 (трёх) ночей в гостинице уровня не ниже 3* — для владельцев всех моделей Volkswagen, кроме Touareg и Teramont.
- До 5 (пяти) ночей в гостинице уровня не ниже 4* — для владельцев Touareg и Teramont.

ОПЛАТА Ж/Д ИЛИ АВИАБИЛЕТОВ***

В случаях, когда размещение в гостинице не требуется, Вам могут быть компенсированы расходы на приобретение железнодорожных или авиабилетов.

*** В рамках программы Вам может быть предоставлена одна из услуг на выбор: подменный автомобиль, размещение в гостинице либо оплата ж/д или авиабилетов.

ПОДМЕННЫЙ ВОДИТЕЛЬ

Профессиональный водитель доставит Вас на Вашем автомобиле в указанное Вами место.

Услуга оказывается владельцам автомобилей Volkswagen Touareg и Teramont и доступна по всей России (территориальное ограничение: 20 километров от административной границы города, в Москве — на расстоянии до 20 км от МКАД) не более 4 раз в год.

Обязательным условием для оказания услуги является предоставление следующих документов: водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства, документы, подтверждающие законность владения транспортным средством, полис ОСАГО с неограниченным количеством лиц, допущенных к управлению автомобилем.

ЕСЛИ СЛУЧИЛОСЬ ДОРОЖНО-ТРАНСПОРТНОЕ ПРОИСШЕСТВИЕ

В случае если автомобиль не может продолжать движение самостоятельно вследствие ДТП, Вам может быть оказана услуга эвакуации.

КОГДА ПРОГРАММА НЕ ДЕЙСТВУЕТ?*

› При возникновении неисправностей, причиной которых послужили:
- участие автомобиля в спортивных соревнованиях, тестовых заездах или состязаниях любого рода;
- действие обстоятельств непреодолимой силы;
- превышение нагрузки на автомобиль;
- непрохождение регулярного технического обслуживания у официального дилера;
- нарушение условий эксплуатации автомобиля;
- внесение изменений в его конструкцию;
- неисправность прицепа;
- естественный износ деталей.

› При возникновении неисправности, произошедшей вне срока действия программы.

* Подробные условия действия и ограничения действия программы Вы можете узнать по адресу www.volkswagen.ru/ru/service/guarantee/guarantee.html.

КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ ПРОГРАММЫ?

Для получения услуг по программе «Гарантия Мобильности» Вам необходимо иметь при себе следующие документы:

- Свидетельство о регистрации автомобиля.
- Документ, удостоверяющий личность.
- Документ, подтверждающий право владения автомобилем или право представления интересов собственника перед третьими лицами, в том числе при транспортировке/перевозке автомобиля.

1. **Примите меры по обеспечению безопасности всех участников дорожного движения на месте обнаружения неисправности, поломки или остановки.**

2. **Позвоните по телефону круглосуточной помощи:**

   8-800-700-70-11

   (звонок по России бесплатный)

3. **Сообщите оператору горячей линии:**

   - VIN, госномер и цвет автомобиля.
   - Ваши Ф. И. О. и контактный телефон.
   - Местоположение автомобиля.
   - Характер поломки или другие данные (например, информацию о пассажирах и форме возможной необходимой помощи).

4. **Вам будет оказана оперативная помощь.**

facebook.com/VolkswagenServiceRussia

vk.com/vwservice

www.youtube.com/VolkswagenServiceRussia

Загрузите приложение «Volkswagen Сервис» в App Store или Google Play. В приложении содержится информация о программе помощи на дорогах «Гарантия Мобильности».

Мобильное приложение «Volkswagen Сервис»

Загрузите в App Store

Доступно в Google Play

«Гарантия Мобильности» от «Volkswagen Россия»

Номер для заказа: PKW120MOBSET18