

Volkswagen Service



Sicher unterwegs

Mit der Volkswagen
Mobilitätsgarantie



Wir begleiten Sie auf jedem Kilometer

Ihre Mobilität ist unser Ziel – auch bei Pannen, Unfall und im Ausland. Dafür steht die Volkswagen Mobilitätsgarantie. Wann immer Sie Hilfe brauchen – Volkswagen verfügt europaweit über ein hochqualifiziertes Service-Netzwerk. Ein Anruf in Österreich – und wir kümmern uns um Hilfe. Ganz ohne Sprachprobleme für Sie.



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

Sollte eine dieser Situationen eintreten, kontaktieren Sie bitte umgehend die Volkswagen Mobilitätsgarantie unter 01 86 666 oder aus dem Ausland +43 1 86 666



Die Volkswagen Mobilitätsgarantie erneuert sich von Service zu Service, wenn die erforderlichen Service-/Inspektionsereignisse bei einem autorisierten Volkswagen Service-Partner in Österreich durchgeführt werden – immer wieder – ein ganzes Autoleben lang.



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 zuständigen Volkswagen Service-Partner.

Fahrzeugbergung

Wir kümmern uns nach einem Unfall auch um die Fahrzeugbergung und übernehmen dafür die Kosten inkl. Schlepphilfe bis zum nächsten Volkswagen Service-Partner bis zu 912,- Euro. Ausgenommen Aufräum- bzw. 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.

Preise inkl. MwSt.



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 Service-Partner eintrifft. Für die Reparaturdauer bei einem Volkswagen Service-Partner sind ein Ersatzwagen für bis zu 3 Tage oder 1 Hotelübernachtung inkl. Frühstück gedeckt.

Wir übernehmen auch Taxi-, Bahn- und Flugkosten. In Summe sind im Rahmen der Ersatzmobilität Kosten bis 344,- Euro¹ 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 Service-Partner. Ersatzwägen haben nur eine Haftpflichtversicherung. Es besteht kein expliziter Anspruch auf einen Ersatzwagen. Bei Abschluss einer Kaskoversicherung besteht ein Selbstbehalt. Treibstoffkosten sind vom Kunden zu übernehmen.

¹Bei Volkswagen Phaeton sind im Rahmen der Ersatzmobilität (Ersatzwagen oder Hotelübernachtung für jeweils bis zu 5 Tage bzw. Taxi, Bahn und Flug) Kosten bis 729,- Euro im In- und Ausland gedeckt.

Preise inkl. MwSt.

Leistungen bei Pannen und Unfällen

Fahrzeugrücktransport aus dem Ausland

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

Preise inkl. MwSt.



Fahrzeugabholung nach Fahrerausfall

Kann das Fahrzeug aufgrund von Krankheit oder Verletzung des Lenkers nicht aus dem Ausland nach Österreich zurück gebracht 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,- Euro (abzüglich 10 % Selbstbehalt).

Nebenkosten

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

Rückerstattung der Blaulichtsteuer

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

Fahrzeugrückführung nach Reparatur¹

Wir übernehmen bei einer Panne im Inland die Kosten der Fahrzeugrückführung nach Instandsetzung des Fahrzeugs durch den Volkswagen Service-Partner bis 410,- Euro, wenn das Fahrzeug zuvor abgeschleppt werden musste. Unfälle sind ausgenommen.

¹ Der Wohnort muss mehr als 100 km vom reparierenden Volkswagen Service-Partner entfernt sein.

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,- Euro abgedeckt.



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

Preise inkl. MwSt.

Leistungen bei Fahrzeugdiebstahl

Fahrzeurücktransport 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 Fahrzeurücktransport nach Österreich und übernehmen dafür Kosten bis 2.800,- Euro.

Nebenkosten

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

Wann immer Sie Hilfe brauchen – Volkswagen verfügt europaweit über ein hochqualifiziertes Service-Netzwerk. Ein Anruf in Österreich – und wir kümmern uns um Hilfe. Ganz ohne Sprachprobleme für Sie.

Preise inkl. MwSt.

Ersatzmobilität

Wenn Ihr Fahrzeug gestohlen wurde, übernehmen wir die Kosten für Ihre Ersatzmobilität (Ersatzwagen für bis zu 3 Tage oder 1 Hotelübernachtung inkl. Frühstück bzw. Taxi, Bahn und Flug) insgesamt bis max. 344,- Euro¹ im In- und Ausland.

¹Bei Volkswagen Phaeton sind im Rahmen der Ersatzmobilität (Ersatzwagen oder Hotelübernachtung für jeweils bis zu 5 Tage bzw. Taxi, Bahn und Flug) Kosten bis max. 729,- Euro im In- und Ausland gedeckt.



Leistungen bei Krankheit

Krankenbesuch im Ausland

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

Krankenrücktransport aus dem Ausland

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

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,- Euro (abzüglich 10 % Selbstbehalt).

Preise inkl. MwSt.



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,- Euro. 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,- Euro übernommen.

Preise inkl. MwSt.



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 Service-Partner in Österreich durchgeführt wurde. Für Fahrzeuge mit ausländischer Mobilitätsgarantie können länderspezifische Abweichungen bestehen. 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, Verschulden durch Dritte o. ä.). Darüber hinaus sind Schäden, die auf Kriegsereignis-

sen, inneren Unruhen, Erdbeben oder anderen Fällen höherer Gewalt beruhen, nicht abgedeckt.

Die Volkswagen Mobilitätsgarantie entfällt außerdem bei:

- Nicht ordnungsgemäß durchgeführten Servicearbeiten
- Nichtbefolgung von Reparaturempfehlungen
- 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 Service-Partner
- Mängeln, die dem/der Zulassungsbesitzer/-in bekannt sind, aber nicht unverzüglich bei einem autorisierten Volkswagen Service-Partner zur Beseitigung in Auftrag gegeben wurden.
- Verschulden durch Dritte

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 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 Service-Partner. Für Kosten,

die über den Leistungsumfang der Volkswagen Mobilitätsgarantie hinausgehen, werden keine Entschädigungen übernommen (z. B. Verdienstausschluss). Sollten Ersatzansprüche an Dritte bzw. an andere Versicherungen bestehen und realisierbar sein, bleibt Porsche Austria leistungsfrei. Ein Ersatzwagen wird nach Wahl des Volkswagen Service-Partners zur Verfügung gestellt. Es besteht kein expliziter Anspruch auf einen Ersatzwagen sowie auf ein gleichwertiges Fahrzeug. Er hat grundsätzlich nur eine Haftpflichtversicherung. Zusätzlich anfallende Gebühren wie z. B. Einweg-/Drop-Off- oder 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. Ein Teileverzug kann nicht berücksichtigt werden. 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. Akzeptiert der Hilfe leistende Betrieb die Kostenzusage nicht, bezahlen Sie bitte die Rechnung vorerst selbst und reichen Sie diese anschließend bei Ihrem Volkswagen Betrieb in Österreich ein.

Ausgenommen Fahrzeuge der Volkswagen ID. Familie