



# Volkswagen **Servisní balíčky**



# Servisní karta

## Volkswagen Servisní balíčky

### Varianta produktu

Service

Service Plus

**up!, Polo, Golf, Golf Sportsvan, Touran, Tiguan,  
Passat, Sharan, Touareg, Arteon, T-Roc, T-Cross**

5 let, max. 60 000 km

5 let, max. 100 000 km

5 let, max. 150 000 km

**Model vozidla:**

**VIN (identifikační číslo vozidla):**

**Datum prodeje vozidla:**

**Razítko a podpis prodejce**

# Popis služby

**Volkswagen Servisní balíčky** jsou doplňkovou službou společnosti Porsche Česká republika s.r.o., která Vám kryje náklady spojené s předepsanou údržbou vozidla (servisní prohlídky, výměny motorového oleje, filtry apod.) nebo i náklady spojené s případnými výměnami originálních dílů z důvodu běžného opotřebení způsobeného obvyklým užíváním vozidla (dle zvolené varianty produktu). Službu lze čerpat pouze u autorizovaných servisních partnerů Volkswagen v ČR, kteří spolupracují na poskytování této služby. Samotnou službu spravuje Volkswagen Financial Services.

Volkswagen Servisní balíčky se vztahují ke konkrétnímu vozidlu, a proto je při následném prodeji ojetého vozidla **může uplatňovat další vlastník vozidla**, a to až do naplnění limitu původním vlastníkem zvolené varianty Volkswagen Servisních balíčků.





# Rozsah servisních úkonů krytých službou Volkswagen Servisní balíčky



## Varianta **Service**

**Zahrnuje servisní úkony předepsané výrobcem.**

Jedná se zejména o proměnlivé servisní prohlídky (Q16 - prodloužený interval) a zkrácené servisní prohlídky vozidla (Q14 - pouze pro CNG, elektromobily a hybridní motory), včetně výměny motorového oleje, výměny filtrů a případně zapalovacích svíček, dále pak doplnění motorového oleje mezi servisními intervaly a prodloužení záruky mobility. Více ve Vaší servisní knížce nebo elektronickém servisním plánu vozidla.



## Varianta **Service plus**

Zahrnuje servisní úkony ve stejném rozsahu jako varianta Service a dále úkony vedoucí k **zajištění provozuschopnosti vozidla s výjimkou vyloučených servisních úkonů** v době od sjednání služby až do konce trvání služby. Za konec trvání služby se považuje uplynutí doby nebo dosažení maximálního nájezdu km, podle toho, co nastane dříve. Jedná se o servisní úkony na následujících částech vozidla:

- Výměna stírátek
- Spojka (běžné opotřebení spojky)
- Brzdové destičky a brzdové kotouče
- Výměna rozvodového řemenu
- Výměna baterie
- Odpružení a tlumení
- Výfukový a palivový systém
- Poloosy
- Řemeny
- Systém chlazení
- Drobný pomocný materiál
- Doplnění motorového oleje mezi servisními intervaly



**Varianta Service Plus zahrnuje náhradní díly a práci nutnou k jejich výměně** v případě jejich běžného opotřebení způsobeného obvyklým užíváním vozidla. Varianta Service Plus dále zahrnuje dezinfekci a případné doplnění klimatizace a kontrolu vozidla před STK.



5

### Doba trvání Volkswagen Servisních balíčků

činí 5 let od doby uvedení vozidla do provozu nebo do vyčerpání zvoleného limitu nájezdu km, přičemž rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve.



**Maximální limit nájezdu km** činí podle Vaší volby pro up!, Polo, Golf, Golf Sportsvan, Touran, Tiguan, Passat, Sharan, Touareg, Arteon, T-Roc, T-Cross 60 000 km / 100 000 km / 150 000 km.



**Zvolená varianta služby** platí po celou dobu trvání a není možné ji změnit.



Službu Volkswagen Servisní balíčky **není možné předčasně ukončit** ani v průběhu či po skončení trvání prodloužit.



Pokud bude **změněn servisní interval zásahem servisu**, nebo na žádost klienta, služba zaniká.



V případě totální škody, krádeže, změny servisního intervalu, vyřazení vozidla z provozu, nečerpání služby či zániku smlouvy se zákazníkovi nevrací žádná finanční kompenzace za nevyčerpání služby.



# Volkswagen Servisní balíčky nezahrnují

- opravu a výměnu náhradních dílů poškozených při nehodě, v důsledku nedbalosti, nesprávného používání nebo nedodržení návodů a doporučení výrobce (např. nedodržení plánu údržby, použití nevhodných pohonných hmot, chladicí kapaliny, brzdové kapaliny nebo nemrzoucí směsi do ostřikovačů, nedoplňování předepsané hladiny oleje, chladicí a brzdové kapaliny, promeškání předepsané servisní prohlídky apod.)
- opravy vozidla v případě svévolného poškození vozidla
- náklady v případě neodborného provedení opravárenských prací ze strany servisu, který není autorizovaným partnerem Volkswagen
- náklady při důvodném odmítnutí záruční opravy ze strany výrobce pro porušení povinnosti zákazníka
- náklady na opravu vozidla nebo opravu a výměnu náhradních dílů vzniklé nad rámec běžného opotřebení způsobeného obvyklým používáním vozidla
- náklady vzniklé nepřiměřeným nebo nadměrným používáním vozidla (zejména účasti vozidla na aktivitách v oblasti motoristického sportu či jiných aktivitách, které nebyly ze strany výrobce uvedeny jako přiměřené používání)
- náklady na výměnu rozbitých nebo poškozených zpětných zrcátek, světlometů nebo skel
- náklady na opravy prováděné za speciální tarify nebo mimo běžnou pracovní dobu na žádost zákazníka
- náklady na aktualizace navigace a mapových podkladů
- škody způsobené hlodavci
- náklady na odtahovou službu
- mytí, voskování a úklid interiéru
- náklady spojené se servisem, opravou a výměnou speciálních zařízení a nástaveb/přestaveb
- náklady na provedení STK a emisní kontroly
- náklady spojené se ztrátou klíčů nebo dálkového ovládání
- náklady na servisní práce, které vzniknou z důvodu předchozího servisních prací provedených v rozporu s předpisy výrobce
- náklady na opravy nebo výměnu pneumatik a kol z důvodu jejich poškození nebo opotřebení, ani náklady na výměnu, uskladnění a vyvážení sezónních pneumatik
- náklady na servis nebo opravy vozidel, u kterých došlo k úpravě výkonu vozidla, s výjimkou případů schválených výrobcem
- náhradu škody, nákladů nebo ušlého zisku vzniklých v souvislosti s odstavením vozidla
- výměnu nebo doplnění provozních kapalin (např. AdBlue, palivo)
- olejový servis a prohlídku vozidla v rámci pevného servisního intervalu 1 rok / 15 000 km. Balíček je platný pouze k vozidlům s prodlouženým / variabilním servisním intervalem (max. 2 roky / max. 30 000 km) s výjimkou servisního intervalu QI4 u vozidel s pohonem na CNG, případně hybridních / elektrických vozidel / vozidel vybavených pevným servisním intervalem z výroby.

# Údržba, opravy a pravidelné prohlídky vozidla

Dodržujte plán údržby předepsaný výrobcem vozidla, který naleznete ve své servisní knížce nebo v elektronickém servisním plánu. Ve svém vozidle vždy mějte servisní kartu **Volkswagen Servisních balíčků**, která je součástí této brožury.

**U autorizovaného partnera Volkswagen předložte tuto servisní kartu, ve které máte potvrzenou Vámi zakoupenou variantu Volkswagen Servisních balíčků.**





# Postup při návštěvě servisního partnera Volkswagen a čerpání služby Volkswagen Servisní balíčky

Po přistavení vozidla u servisního partnera Volkswagen prokážete nárok na čerpání servisních služeb v rámci Volkswagen Servisních balíčků předložením brožury s produktovými podmínkami, která obsahuje servisní kartu, a malým technickým průkazem.

- **Při nepředložení výše uvedených dokladů** může servisní partner Volkswagen odmítnout vykonat požadovanou zakázku.
- **Nákup zboží a služeb nad rámec** zvolené varianty Volkswagen Servisních balíčků Vám bude vyúčtován Vaším servisním partnerem.
- **Při převzetí vozidla zpět** si prosím zkontrolujte služby provedené servisním partnerem Volkswagen. Zjištěné nedostatky si nechte bez zbytečného odkladu tímto servisním partnerem Volkswagen odstranit.
- **Seznam servisních partnerů Volkswagen** naleznete na internetových stránkách **volkswagen.cz**. Servisní partner Volkswagen ověří Váš nárok v závislosti na variantě Volkswagen Servisních balíčků, sepiše s Vámi zakázkový list a bude Vás informovat o případných nákladech, které nejsou kryty **Volkswagen Servisními balíčky**.





# Servisní služby doma i v zahraničí

Servisní prohlídky kryté službou **Volkswagen Servisní balíčky** je možné vykonat jen na území České republiky. V zahraničí se provádí pouze neodkladné opravy závad znemožňujících pokračování v jízdě nebo závad, u kterých v případě, že nebudou okamžitě odstraněny, hrozí zvětšení rozsahu škody na vozidle.

V případě jakýchkoliv problémů kontaktujte:

**Centrála Volkswagen Assistance:**

**800 123 000**

případně **+420 236 090 002**

Pro Volkswagen Servisní balíčky, variantu Service Plus, je možné poskytnout krytí nezbytně nutných oprav i v zahraničí.

Pro schválení opravy kontaktujte

**Volkswagen Financial Services Infoline:**

**+420 605 201 820**



# Náš profesionální servis, výhoda pro Vás a Váš vůz

Porsche Česká republika s.r.o.  
Radlická 740/113d, 158 00 Praha 5  
Duben 2020  
Změny vyhrazeny.

Více informací získáte  
u servisních partnerů Volkswagen.  
Jejich seznam naleznete na stránkách  
[volkswagen.cz](http://volkswagen.cz)