

Mobilitetsgaranti för Volkswagen ID.-familjen

Villkor

Innehåll

Närsomhelst – och nästan varsomhelst i Europa. I händelse av ett haveri, en olycka, vandalisering eller stöld (av hela eller delar av bilen), täcker Volkswagens Mobilitetsgaranti för ID.-familjen anordnandet av och kostnaderna* för nedan listade tjänster hänförliga till den av garantin omfattade bilen, förutsatt att följande villkor är uppfyllda**

Tjänster

- Hjälp per telefon via vårt Call Center
- Reparation på plats
- Hjälp med laddning av högspänningsbatteriet och 12-voltsbatteriet
- Bärgning av bilen
- Transportkostnader för återförande av bilen till bostadsorten
- Ersättningsmobilitet (t.ex. taxi, samåkning, kollektivtrafik, ersättningsbil eller hyrbil) eller kostnaderna för resan hem/eller fortsatt resa, t.ex. via tåg, flyg eller båt
- Logikostnader
- Lagringsavgifter om bilen bärgas till en depå eller en auktoriserad Volkswagenverkstad
- Assistans efter vandalisering som gör det omöjligt eller förbjudet att fortsätta resan
- Assistans efter stöld av hela eller delar av bilen, som gör det omöjligt eller förbjudet att fortsätta resan

*Observera att det inte är möjligt att erhålla betalning för tjänster som inte utnyttjats.

**Volkswagen förbehåller sig rätten att förändra eller justera innehållet i Volkswagens Mobilitetsgaranti för ID.-familjen utan föregående meddelande.

Villkor

1. Omfattade händelser

Garant för mobilitetsgarantitjänsterna är Volkswagen Group Sverige AB, Hantverkarsvägen 9, Södertälje

Tjänsterna tillhandahålls i händelse av ett tekniskt eller självförvällat haveri, en olycka, stöld av hela eller delar av bilen, eller vandalisering i enlighet med vad som beskrivs i dessa villkor. För eventuella skador orsakade vid tillhandahållandet av tjänsterna, där en fordran kan riktas mot leverantören, hänvisas till ARC Europe's kontakt för skadehantering.

Det är ARC Europe som på uppdrag av Volkswagen AG tillhandahåller tjänsterna som beskrivs i dessa villkor.

De rättigheter som beviljas förmånstagare genom mobilitetsgarantin gäller i tillägg till övriga garantier och andra lagstadgade rättigheter. Mobilitetsgarantin inskränker ej bilägarens lagstadgade rättigheter avseende krav som kan riktas mot säljaren av bilen och eventuella skadeståndskrav enligt Produktansvarslagen gentemot garantigivaren som tillverkare av bilen.

2. Omfattade personer

Tjänsterna tillhandahålls föraren och de passagerare som befann sig i bilen då den av garantin omfattade händelsen inträffade (begränsat till antalet säten som finns angivet i registreringsbeviset). Liftare och betalande passagerare omfattas ej.

3. Omfattade fordon

Mobilitetstjänsterna tillhandahålls för bilar tillhörande Volkswagens ID.-familj vid nyttjanden baserade på avtal om köp, leasing eller långtidshyra.

Utryckningsfordon och fordon som används för kommersiella person- eller godstransporter omfattas ej, med undantag för taxi-, hyr-, post och körskolebilar som är berättigade till tjänsterna Hjälper per telefon, Reparation på platsen och Bärning av bilen. Taxi- och körskolebilar som nyttjas i privat bruk omfattas däremot helt.

Rätten gäller uteslutande fordon som är registrerade inom tillämpningsområdet (se punkt 4 nedan).

4. Tillämpningsområde

Mobilitetstjänsterna tillhandahålls i följande länder: Andorra (AND), Belarus (BLR), Belgien (BEL), Bosnien-Hercegovina (BIH), Bulgarien (BGR), Danmark (DNK), Estland (EST), Finland (FIN), Frankrike (FXX), Gibraltar (GIB), Grekland (GRC), Guernsey (GGY) och Jersey (JEY), Irland (IRL), Island (ISL), Isle of Man (IMN), Italien (ITA), Kanarieöarna (IC), Kosovo (XKX), Kroatien (HRV), Lettland (LVA), Liechtenstein (LIE), Litauen (LTU), Luxemburg (LUX), Monaco (MCO), Montenegro (MNE), Nederländerna (NLD), Nordmakedonien (MKD), Norge (NOR), Polen (POL), Portugal (PRT), Rumänien (ROU), San Marino (SMR), Schweiz (CHE), Serbien (SRB), Slovakien (SVK), Slovenien (SVN), Spanien (ESP), Storbritannien (UK), Guernsey (GGY), Jersey (JEY), Isle of Man (IMN), Sverige (SWE), Tjeckien (CZE), Tyskland (DEU), Ungern (HUN), Vatikanstaten (VAT) samt Österrike (AUT).

5. Mobilitetsgarantins giltighetstid

Garantiperioden börjar löpa då bilen överlämnas av garantigivaren eller en auktoriserad Volkswagen-återförsäljare till den ursprungliga köparen, eller det datum då bilen först registrerades, beroende på vilket som infaller tidigast. Garantin

är därefter giltig i tre (3) år. För dig som låtit serva din bil enligt intervall på auktoriserad VW-verkstad tillkommer förlängd Mobilitetsgaranti*. Oberoende av detta börjar garantiperioden löpa då bilen levereras, registreras eller används av en auktoriserad Volkswagen-återförsäljare inom tillämpningsområdet, som detta definieras i punkt 4 ovan.

Mobilitetsgarantin är knuten till bilen. Om bilen säljs tillåter garantigivaren att den nya ägaren övertar mobilitetsgarantin.

*Mobilitetsgarantin utvärderas på årlig basis och kan komma att förändras

6. Tjänster

6.1. Hjälper per telefon via vårt Call Center

Första steget för att få hjälp via Mobilitetsgarantin för en bil i Volkswagens ID.-familj är alltid att kontakta vårt Call Center. Baserat på den information som finns tillgänglig där avgör vårt Call Center om problemet kan lösas per telefon eller om andra åtgärder måste vidtas.

6.2. Hjälper på plats och bärning

Tjänsterna tillhandahålls av vårt Call Center och, om så skulle behövas, direkt på plats. Om bilen inte kan repareras på skadeplatsen kommer bilen bärgas till närmaste auktoriserade Volkswagenverkstad. Hjälper tillhandahålls även om det uppstår problem med laddningen av högspänningsbatteriet (till drivningen – t.ex. med kontakten, laddningsuttaget, laddningsluckan, kabeln eller någon kringutrustning) eller 12-voltsbatteriet.

Om drivbatteriet är urladdat säkerställer mobilitetsgarantin att bilen tas till närmaste lämpliga laddningsstation eller till en laddningsstation vid förarens arbetsplats eller bostad, inom en radie på max 50 km.

Efter en uppskattning av hur lång tid reparationen kommer att ta måste Call Centret avgöra, med beaktande av förarens önskemål, om föraren och eventuella passagerare ska vänta medan reparationen utförs eller om en alternativ mobilitetslöning och/eller logi ska erbjudas.

6.3. Lagringsavgifter

Bilens lagringskostnader (parkeringsavgifter) vid en auktoriserad Volkswagenverkstad eller depå ingår.

6.4. Alternativa mobilitetslösningar

I fall som täcks av garantin där föraren inte kan fortsätta att köra sin bil och bärning därför krävs, kommer följande tjänster att ombesörjas och bekostas med hänsyn tagen till förarens individuella situation:

- kostnad för ersättningsmobilitet i form av taxi, persontrafikstjänst, kollektivtrafik, samåkning, hyrcykel osv. upp till en kostnad om max € 150 exklusive moms per ärende (inräknat föraren och alla passagerare).

- en ersättningsbil kommer att tillhandahållas under den tid de nödvändiga reparationerna tar, eller max tre (3) arbetsdagar plus veckoslut och allmänna helgdagar.

- kostnaden för en tågbiljett (i 2:a-klass) eller, om resan med tåg skulle ta längre än sex (6) timmar, en flygbiljett (i ekonomiklass), alternativt rimliga kombinationer av dessa för återresan till den permanenta hemadressen, eller för att kunna fortsätta resan till den ursprungliga destinationen, upp till ett belopp om max € 500 exklusive moms per ärende (inräknat föraren och alla passagerare). Alla eventuella kostnader överstigande detta belopp måste i förväg godkännas av vårt Call Center.

Ersättningsbilen kommer som högst att höra till samma klass som den berörda bilen och måste endera komma från den auktoriserade Volkswagenverkstaden där reparationen av den berörda bilen utförs eller indirekt via vårt Call Center. Man har inte rätt att kräva att det ska vara en elbil. Alla tillkommande kostnader för ersättningsbilen, t.ex. för bränsle, el, vägavgifter osv., ska bäras av föraren.

Föraren måste uppfylla biluthyrningsföretagets krav gällande ålder, giltigt körkort, kreditkort och deposition.

Föraren tecknar hyresavtalet i sitt eget namn och bär själv kostnaderna för alla eventuella tjänster som ej ingår. Tjänster som ingår är dygnshyra inkl. CDW (Collision Damage Waiver), stöldsnydds- och ansvarsförsäkring, fritt antal kilometer, avgifter på järnvägsstationer, flygplatser och för öppettider vid ej ordinarie tider under nattetid eller under veckoslut, liksom vinterdäck, om sådana krävs enligt lag.

Tjänsten täcker kostnaden för internationell envägshyra ("drop-off") av hyrbil till ett belopp om max € 1.250 exklusive moms.

Kostnader avseende Skadeståndseliminering (SCDW) samt tillval såsom navigation, bilbarnstolar, snökedjor osv. ingår ej.

6.5. Logikostnader

Logikostnader, inklusive frukost, ersätts med max € 150 exklusive moms per person och dag under maximalt tre (3) nätter om de personer som är berättigade till tjänsten befinner sig på en plats som ligger mer än 100 km från förarens bostadsort.

7. Ytterligare service utomlands: fordonets retur

Om det inte är troligt att bilen kommer kunna repareras inom tre (3) arbetsdagar kommer bilen återföras från skadeplatsen till den auktoriserade Volkswagenverkstaden på förarens bostadsort eller till en auktoriserad Volkswagenverkstad som föraren väljer. Beslut om sådant återförande av bilen samt om bekostandet av detta måste i förväg godkännas av vårt Call Center.

8. Ej omfattade händelser

a) Händelser som kan spåras tillbaka till felaktigt underhållsarbete och/eller reparationer som ej utförts enligt tillverkarens specifikationer, samt tillbehör och reservdelar som ej är godkända av Volkswagen AG

b) Händelser som kan hänföras till det faktum att köparen inte följt de regler som gäller hanteringen av det inköpta objektet (handböcker, bruksanvisningar, service), däri inräknat underlåtenhet att utföra erforderligt underhåll

c) Händelser i samband med deltagande i racingtävlingar/rallytävlingar och liknande tävlingar eller träningskörningar med den av garantin omfattade bilen, t.ex. kurser för sportig körning, drift-kurser eller säkerhetskurser

d) Händelser i samband med krig (krigsrisk), revolution, uppror, strejk, besittningstagande, piratverksamhet, terrorism, inre oroligheter eller folkresning, restriktioner från statliga myndigheter, myndighetsingripande eller andra händelser som står utanför mänsklig kontroll

e) Händelser relaterade till uppsåtligt genomförande eller försök till genomförande av brott eller förseelser

f) Händelser relaterade till berusning och missbruk av narkotika eller medicin

g) Händelser relaterade till skadegörelse eller förstörelse av föremål som transporteras i bilen eller bärs av föraren eller passagerarna

h) Kostnader för installationer, uppröjning och sanering på platsen för olyckan eller haveriet

i) Händelser som stöld eller förlust av föremål i eller på bilen vid haveriet, olyckan eller under transport

j) Direkta skador, indirekta skador och följdskador, som utebliven vinst eller förlorad inkomst, missade tåg, flyg, färjor eller missade konserter osv.

k) Frivilliga betalningar (t.ex. dricks)

l) Ersättning av föremål som varit inlåsta eller lämnats kvar i bilen

m) Haverier orsakade p.g.a. ett fel på en släpvagn som drogs av den av garantin omfattade bilen eller om bilen inte är godkänd för släpfordon

n) Händelser orsakade av grov oaktsamhet, bedrägeri, uppsåt eller avsiktlig försummelse från förarens sida

o) Brand verkande på fordonet från utsidan

p) Kärnreaktion, strålning eller radioaktiv-, bakteriologisk- eller kemisk kontaminering

q) Händelser som uppstått då bilen framfördes av en obehörig förare eller av en förare utan giltigt körkort

r) Händelser som uppstått vid en smitningsolycka

s) Händelser som uppstått p.g.a. att föraren av bilen kört mot rött ljus

t) Händelser som inträffat då bilen varit försedd med export-, transit-, test- eller saluvagnsskylt

u) Händelser som inträffat på annat ställe än allmän väg, t.ex. på strand, skogsstig, berg (vägar) och i vattendrag

9. Åtagande i händelse av haverier, olyckor, skador, stöld osv.

Call Centret måste i samtliga fall informeras omgående vid en uppstådd händelse. Om Call Centret inte kontaktas omgående, förfaller garantigivarens skyldighet att tillhandahålla tjänsterna. Call Centret kommer att organisera eller beställa nödvändiga åtgärder och bekosta dessa inom de angivna gränserna.

Om den person som omfattas av garantin trots ovanstående själv tvingas vidta åtgärder p.g.a. de aktuella omständigheterna, kan han skicka in originalkvitton för verifiering av sina kostnader – dock under förutsättning att det först har inhämtats ett godkännande från Call Center för detta.

Skicka all dokumentation elektroniskt till

claims.management@arceurope.com

Vid behov kan rapporter från offentliga myndigheter (t.ex. polisrapport) komma att krävas in.

10. Åsidosättande av skyldigheter

Om de skyldigheter som är obligatoriska gällande rapportering, information eller agerande åsidosätts uppsåtligt, kan tillhandahållandet av tjänsterna reduceras på motsvarande sätt såvida förmånstagaren inte kan bevisa att underlåtenheten inte

påverkat förekomsten, omfattningen eller fastställandet av skadan.

11. Övriga rättigheter

Denna mobilitetsgaranti berättigar inte några anspråk utöver tillhandahållandet av tjänsterna som beskrivs i dessa villkor. Anspråkskrav baserade på uppsåtligt eller grovt oaktsamt agerande från garantigivarens och dennes ställföreträdare och juridiska ombud, samt anspråkskrav som kan hänföras till kroppsskada, nedsatt hälsa eller dödsfall, påverkas ej.

12. Rätt till övertagande av anspråk.

I händelse av en olycka ska inga tjänster enligt dessa villkor tillhandahållas för det fall, och i den utsträckning, en tredje part (genom t.ex. tredjepartsansvar eller försäkring) är skyldig att ersätta samma skada. För det fall tjänster enligt dessa villkor har tillhandahållits för samma skada trots ovannämnda bestämmelse, ska dessa betraktas som en förskottsbetalning med en skyldighet för förmånstagaren att överlämna sina fordringar på den tredje parten till garantigivaren i samma omfattning samt befullmäktiga garantigivaren rätten att hävda dessa gentemot den tredje parten med hjälp av en indrivningsmyndighet.

13. Definitioner

Förmånstagare

Person som är berättigad till att erhålla mobilitetsgarantitjänsterna i enlighet vad som vidare stipuleras i dessa villkor.

Haveri

Med haveri avses alla fel på den av garantin omfattade bilen som enligt föraren gör det omöjligt att fortsätta resan. I detta ingår självförvållade förhållanden, t.ex. ett urladdat eller nästan urladdat drivbatteri.

Olycka

En olycka anses vara en skada på den av garantin omfattade bilen, som orsakats av en plötsligt inträffande händelse eller av en våldsam yttre kraft som gör det omöjligt eller förbjudet enligt lag att fortsätta resan.

Stöld

Skador orsakade genom fullbordad stöld, stöldförsök eller rån (men ej förskingring), som gör det omöjligt eller förbjudet enligt lag att fortsätta resan, anses vara stöld av bilen eller delar av bilen.

Vandalisering

Mobilitetsgarantin tillhandahålls även om bilen skadats eller förstörts av tredje part så att fortsatt resa inte längre är möjlig eller tillåten.

Auktoriserad Volkswagenverkstad

Med auktoriserad Volkswagenverkstad avses sådant serviceföretag som auktoriserats av den officiella importören för att utföra service-/underhållsarbete och reparationer på bilar inom Volkswagens ID.-familj.

14. Tjänsteleverantör

Tjänsterna i detta avtal tillhandahålls av medlemmar och avtalspartners i ARC Europe.

15. Personuppgiftsbehandling

Om din bil omfattas av mobilitetsgarantin för Volkswagens ID.-familj kommer Volkswagen AG att behandla ditt namn, dina kontaktuppgifter, bilens VIN-kod (chassinummer) och data rörande bilen då tjänster enligt denna garanti begärs.

Med hjälp av dessa data kontrollerar Volkswagen AG å ena sidan om du är berättigad till begärd tjänst, å andra sidan är dessa data nödvändiga för att kunna erbjuda dig den specifika tjänsten.

Om du till exempel tar hjälp av mobilitetsgarantin behandlar vi även uppgifter om din aktuella geografiska position och förmodad orsak till att din bil havererat.

Dessa data är nödvändiga för att kunna ge dig omedelbar assistans via telefon eller, om så krävs, för att anlita en närbelägen Volkswagen-återförsäljare eller auktoriserad verkstad för utförandet av vägassistansen. Volkswagen-återförsäljaren eller den auktoriserade verkstaden behandlar personuppgifterna under eget ansvar.

Om tjänster, som till exempel lånebil eller annat mobilitetsalternativ, utnyttjas för att tillhandahålla tjänsten, kommer behandling och lagring av andra data att krävas, till exempel rörande förarens körkort, kreditkort eller eventuella passagerares persondata.

Denna databehandling utförs för att kunna tillmötesgå ditt krav på en mobilitetsgaranti eller ett mobilitetsgarantiavtal (se artikel 6.1 b i GDPR).

Uppgifterna raderas som regel sex (6) månader efter orderdatumet, dock ej skatterelaterade uppgifter som raderas efter en lagringstid på 15 år.