



Коммерческие  
автомобили

# CarePort | Гарантия мобильности

CarePort Гарантия Мобильности –  
это полный пакет  
от Volkswagen Россия.  
+ 2 года дополнительной поддержки.



Номер горячей линии:  
8 800-700 70 11

## CarePort Гарантия Мобильности – это полный пакет от Volkswagen Россия.

Программа CarePort: Гарантия мобильности – это обеспечение возможности передвижения и помощь 24 часа в сутки и широчайший спектр услуг для Вас.

В случае поломки в пути, если автомобиль не способен самостоятельно двигаться вследствие технической неисправности, мы сделаем всё возможное, чтобы оказать Вам необходимую помощь. Мы заботимся о благополучии владельцев автомобилей, пассажиров и их мобильности.

И мы можем сделать для Вас ещё больше!



Мы придём на помощь.

Бесплатно в рамках условий данной программы CarePort: Гарантия мобильности.

В этой брошюре Вы найдёте подробное описание того, что мы можем для вас сделать.

**Номер горячей линии:  
8 800-700 70 11**

### Как получить и сохранить CarePort: Гарантия мобильности:

Volkswagen Россия, как официальный импортёр марки Volkswagen в Российской Федерации, в частности его подразделение Volkswagen Коммерческие автомобили, заинтересовано в предоставлении своим клиентам дополнительных услуг, аналогичных европейским стандартам, а именно: в обеспечении мобильности владельцев коммерческих автомобилей марки Volkswagen в случае повреждения и обездвижения их автомобилей на территории Российской Федерации. Становясь владельцем нового коммерческого автомобиля Volkswagen, на Вас автоматически распространяется действие условий программы CarePort: Гарантия мобильности, а также Дополнительного периода поддержки.

## Период действия Программы:

Программа действует в течение 2 (двух) лет с момента ввода автомобиля в эксплуатацию, т. е. с момента даты передачи автомобиля Клиенту при его продаже.

В отношении автомобилей Volkswagen Crafter программа действует в течение 3 (трех) лет, начиная с даты ввода в эксплуатацию, но до достижения автомобилем пробега в 300 000 (триста тысяч) километров.

## Дополнительная поддержка. Период действия:

По истечении 2 (двух) лет (3 (трех) лет для модели Volkswagen Crafter) с момента ввода в эксплуатацию осуществляется помощь в пределах 2-ухлетнего (1 (одного) года для модели Volkswagen Crafter) периода Дополнительной поддержки.

В период Дополнительной поддержки осуществляется однократная услуга по эвакуации автомобиля на расстояние до 250 километров до ближайшего дилерского предприятия Volkswagen Коммерческие автомобили.

Период действия Дополнительной поддержки.

Промежуток времени с момента прохождения ТО до (в зависимости от того, что наступит ранее):

- истечения 12 месяцев. Срок обслуживания истекает в 00.00. последнего дня года с момента подключения к Программе;
- момента проведения очередного ТО автомобиля в официальном Сервисе Volkswagen Коммерческие автомобили;

## В каких регионах действует наша программа CarePort: Гарантия мобильности?

Программа действует во всех регионах России при нахождении автомобиля на расстоянии до 250 километров от ближайшего дилерского предприятия.

### <sup>1</sup> Неисправность

Неисправность имеет место, если по причине технического дефекта Автомобиль становится обездвиженным или не пригоден для перемещения и эксплуатации, а также следующие случаи:

- прокол или повреждения более одного колеса;
- разрядка аккумулятора;

Непригодным для перемещения и эксплуатации является Автомобиль, который вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно. Далее Автомобиль также рассматривается как неподвижный и неработоспособный, если согласно правилам дорожного движения Автомобиль больше нельзя эксплуатировать с точки зрения дорожной безопасности.

Такие события, как отзыв продукции (автомобилей), техническое обслуживание, регулярные или иного рода, технические осмотры не считаются Неисправностью. То же относится к повреждениям, возникшим вследствие невыполненного или неправильно выполненного ремонта или технического обслуживания.

Пожар (возгорание) не считается Неисправностью, за исключением случаев, когда пожар возник вследствие технического дефекта, на который распространяется гарантия производителя.

## Порядок действий:

---

При возникновении неисправности, приведшей к обездвижению автомобиля, Клиент должен:

- Набрать телефонный номер горячей линии Volkswagen: 8 800 700 70 11 (звонок по России бесплатный) и сообщить о возникновении технической проблемы;
- Сообщить оператору информационно-диспетчерской службы, на которую Клиент будет переключен сотрудником горячей линии, следующие данные:
  1. VIN-номер автомобиля;
  2. Ф.И.О. клиента, контактный телефон;дополнительно, при необходимости:
  3. Государственный номер автомобиля, цвет;
  4. Место остановки (поломки);
  5. Характер поломки и другие данные (информацию о пассажирах и форме возможной необходимой помощи).

## Документы, необходимые для получения услуг по программе «CarePort Гарантия Мобильности» (кроме консультации по телефону).

---

Для получения услуг по программе клиенту необходимо иметь при себе следующие документы:

1. Свидетельство о регистрации автомобиля;
2. Документ, удостоверяющий личность;
3. Идентификационную карточку по Программе CarePort Гарантия Мобильности или Дополнительного периода поддержки;

– дополнительно, при необходимости:

4. Доверенность на управление автомобилем.

Подробную информацию вы узнаете по телефону:

8 800 700 70 11, а также на сайте [www.vw-commercial.ru](http://www.vw-commercial.ru)

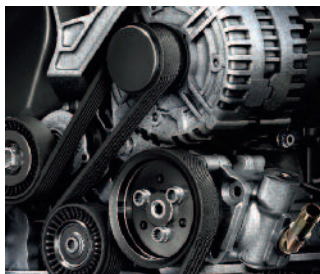
## Обзор услуг, оказываемых в рамках программы.

Ниже мы информируем Вас более конкретно, пункт за пунктом, об отдельных услугах, оказываемых в соответствии с Программой CarePort Гарантия Мобильности.

**Обратите внимание:** все оказываемые услуги в рамках Программы CarePort Гарантия Мобильности для Вас бесплатны.

При превышении расстояний, на которое эвакуируется автомобиль и которое покрывается Программой CarePort Гарантия Мобильности, и при установлении факта, что неисправность вызвана не по вине изготовителя (негарантийный случай), клиент берет на себя оплату оказанных ему услуг.

В Дополнительный период распространения поддержки эвакуации осуществляется при условии прохождения технического обслуживания в официальном Дилерском предприятии.



CarePort Гарантия Мобильности.

**Подробное описание услуг**

Действия в случае возникновения поломки (автомобиль не способен самостоятельно передвигаться вследствие технической неисправности):

Техническая консультация по телефону в режиме «ON-LINE» осуществляется при обращении клиента на круглосуточную единую горячую линию Фольксваген для получения технической помощи и возможного самостоятельного устранения неисправности в автомобиле.

Телефонный номер единой справочной службы: 8 800 700 70 11

Все устные консультации по вопросам устранения неисправности осуществляются для клиента бесплатно.

Круглосуточная информационно-диспетчерская служба осуществляет прием запроса в случае возникновения неисправности и технические консультации.

## Помощь в случае поломки автомобиля в дороге.

Предположим, Ваш коммерческий автомобиль Volkswagen не заводится, но Вы находитесь у своего дома. В таком случае Вы просто вызываете нашего партнера по программе CarePort: Гарантия мобильности. Или же Ваш автомобиль ломается в пути. Достаточно одного звонка, и Вам будет оказана помощь прямо на месте:

- мобильная техническая помощь выезжает на место возникновения неисправности (поломки). Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах Москвы и административных границ других городов России, как правило, не должен превышать 60 минут с момента обращения по номеру горячей линии 8 800 700 70 11, в пределах 100 км от Москвы и административных границ других городов России – 2 часа, в пределах 200 км от Москвы и административных границ других городов России – 3 часа 30 минут, в пределах 300 км от Москвы и административных границ других городов России – 5 часов.

В случае осуществления негарантийного ремонта в течение гарантийного срока на автомобиль расходы по устранению неисправности, а также вызову мобильной технической помощи несет клиент, за исключением следующих случаев:

- а) Запуск двигателя (при разряженной АКБ);
- б) Замена колеса при проколе или повреждении более одной шины на запасное (при его наличии) или доставка колеса в шиномонтаж (при его отсутствии). Стоимость работ по шиномонтажу оплачивает клиент.

Мобильная техническая помощь осуществляется круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни.

Устранение Неисправности на месте ее возникновения не производится в следующих случаях:

- работы, имеющие характер регламентных, связанные с регулярным ТО и т.п. (например – замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и пр.);
- неправильно залитое топливо (в бензиновый двигатель – дизельное топливо, в дизельный двигатель – бензин);
- в случае, если лицо, имеющее полномочия на управление данным ТС, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.



## Если проблема не может быть решена на месте, то

- автомобиль будет доставлен до ближайшего дилерского предприятия Volkswagen. Мы позаботимся о том, чтобы Ваш автомобиль попал в руки хороших специалистов – обученных и сертифицированных механиков дилерских предприятий Volkswagen. После получения звонка клиента и его идентификации в базе данных диспетчерская служба определяет сложность возникшей неисправности автомобиля и предоставляет вышеназванную услугу в следующем порядке:
- вызов эвакуатора для транспортировки автомобиля в ближайший сервисный центр официального дилера марки Volkswagen Коммерческие автомобили. В крупных городах при наличии большого числа официальных дилеров Volkswagen Коммерческие автомобили адрес доставки в сервисный центр согласовывается с владельцем автомобиля.
- в случаях, когда эвакуация в сервисный центр официального дилера Volkswagen Коммерческие автомобили невозможна (например, в нерабочее время сервисного центра), автомобиль доставляется на временную охраняемую стоянку с последующей эвакуацией в официальный технический центр Volkswagen.
- срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах Москвы и административных границ других городов России, как правило, не должен превышать 60 минут с момента обращения в Диспетчерскую службу, в пределах 100 км от Москвы и административных границ других городов России – 2 часа, в пределах 200 км от Москвы и административных границ других городов России – 3 часа 30 минут, в пределах 300 км от Москвы и административных границ других городов России – 5 часов.



## Эвакуация в случае Дорожно-транспортного происшествия

В случае ДТП\* владельцы коммерческих автомобилей Volkswagen могут рассчитывать на бесплатную эвакуацию автомобиля на расстоянии до 250 км от места происшествия до ближайшего дилерского центра/предприятия сервис-партнера в случае если ДТП стало причиной обездвиживания автомобиля.

\* ДТП - Дорожно-транспортное происшествие (автоавария, автокатастрофа) - событие, возникшее в процессе движения по дороге транспортного средства и с его участием, при котором повреждены транспортные средства, сооружения, грузы, либо причинён иной материальный ущерб.

## Эвакуация по данной Программе не производится в следующих случаях:

- неисправности (повреждения), актов вандализма, угона автомобиля, пожара или стихийного бедствия, а также участия Автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях;
- в случае, если лицо, имеющее полномочия на управление данным Автомобилем, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- в случае письменного отказа Клиента произвести оплату эвакуации в случае, если неисправность не будет признана гарантийным случаем.

**Подменный автомобиль.** Вы получаете подменный автомобиль взамен Вашего сроком до 3 дней, если на дилерском предприятии Volkswagen неисправность не может быть устранена в течение 3 часов.

**Предоставление Вам и Вашим попутчикам возможности переночевать в гостинице.** Если Вы в пути, а устранение неисправности не может быть завершено в течение того же дня, то мы предоставим Вам возможность переночевать в гостинице одну ночь в качестве альтернативы подменного автомобиля, исходя из следующего:

- для автомобилей, выполняющих коммерческие перевозки – один водитель и один сопровождающий (не более двух человек);
- для автомобилей, не выполняющих коммерческие перевозки – не более семи человек, включая водителя.

### **Возможность переночевать в гостинице не предоставляется в случаях:**

- аварии, повреждений по вине третьих лиц, прочих внешних воздействий (например, кража, удар камнем) или недостаточного ухода и ненадлежащего использования,
- умышленных действий или грубой небрежности владельца, водителя или попутчика,
- изменений конструкции автомобиля и установки автомобильных запчастей, не одобренных Volkswagen AG,
- ненадлежащего ремонта на неавторизованном предприятии Volkswagen AG,
- участия в соревнованиях по автоспорту, маневрах, в чрезвычайных ситуациях или в аналогичных ситуациях,
- военных событий, внутренних беспорядков, землетрясения или других обстоятельств непреодолимой силы,
- несоблюдения рекомендаций по ремонту или прохождения регулярного ТО,
- неисправностей, которые были известны владельцу и не были незамедлительно устранены в рамках посещения им официального дилерского предприятия,
- повторного ремонта, возникшего по вине дилерского предприятия,
- в прочих случаях, которые не могут быть расценены как технические неисправности и/или которые не классифицируются как гарантийные.
- в нее не входят неисправности, возникшие по собственной вине владельца автомобиля.



CarePort Гарантия Мобильности  
VOLKSWAGEN РОССИЯ