



Volkswagen Mobiliteitservice

Hulp bij pech onderweg

Bel gratis 0800 555 7000

24 uur per dag, 7 dagen per week

Buiten Nederland:

bel **+31 800 555 7000** (gratis)

of **+31 33 4949 101** (niet gratis).







Mobiliteitservice

Wat is Volkswagen Mobiliteitservice?

Mobiliteitservice biedt pechhulp bij pech onderweg, 24 uur per dag, in bijna heel Europa. De mobiliteitservice wordt door de dichtstbijzijnde Volkswagen dealer uitgevoerd. Mobiliteitservice is recht op hulp wanneer u door een technische mankement niet zelfstandig naar uw dealer kunt rijden of wanneer er een waarschuwingslampje brandt.

Welke voorwaarden gelden er voor de Volkswagen Mobiliteitservice?

Elke nieuwe Volkswagen behoudt het recht op Mobiliteitservice als u daarna onderhoud volgens de voorschriften laat uitvoeren door een officiële Volkswagen dealer.

+ **Gratis**

+ **24 uur** per dag

+ **7 dagen** per week

De Mobiliteitsservice staat voor u klaar



Wanneer schakel ik de Volkswagen Mobiliteitsservice in?

Als u onverhoopt pech krijgt met uw Volkswagen. Het maakt niet uit wáár u pech krijgt: op uw eigen oprit, of elders in Nederland of Europa. Ook bij ruitschade kunt u de Mobiliteitsservice inschakelen.

Hoe werkt Volkswagen Mobiliteitsservice?

Wanneer u de Mobiliteitsservice belt, wordt de dichtstbijzijnde Volkswagen dealer ingeschakeld of de ANWB Wegenwacht. Bij stranding op een Nederlandse snelweg of N-weg zult u altijd worden geholpen door de ANWB Wegenwacht.



Gratis pechhulp in Europa.
Dag en nacht.

Het is enorm vervelend als u met pech vast staat. Daarom is het doel van de Volkswagen Mobiliteitsservice om u zo snel mogelijk weer op weg te helpen.

Wat valt niet onder de Volkswagen Mobiliteitsservice?

Als u de Mobiliteitsservice belt, zal de meldkamer controleren of uw pech onder de dekking van de Mobiliteitsservice valt. Een aantal zaken is namelijk uitgesloten:

- Defecte lamp, slot of raammechanisme.
- Geel/oranje waarschuwingslampje waarbij auto zelfstandig naar dealer kan rijden.
- Pech veroorzaakt door eigen toedoen.
- Pech door oorzaken van buitenaf, zoals door:
 - Verkeerd ingebouwde achteraf-accessoires.
 - Sleutel in afgesloten auto.
 - Geen of verkeerde brandstof in tank.
 - Vastgevroren onderdelen.
 - Niet-uitgevoerd onderhoud of niet-uitgevoerde geadviseerde reparaties.
 - Ongeval of gevolgen daarvan.
 - Diefstal of poging daartoe.
 - Reparaties en vervangen van onderdelen.



Wat gebeurt er als 'mijn pech' niet onder Volkswagen Mobiliteitsservice valt?

U kunt dan veelal wel een beroep doen op onze hulpverlening, maar de kosten zijn dan voor uw eigen rekening. Pechhulp voor eigen rekening is sowieso niet mogelijk op een snelweg of N-weg; u dient dan de ANWB Wegewacht in te schakelen.

Wat vergoedt de Volkswagen Mobiliteitsservice en wat niet?

Mobiliteitsservice betekent dat de hulpverlener u kosteloos zal proberen op weg te helpen. Lukt dit ter plekke niet? Dan wordt uw auto naar de dichtstbijzijnde Volkswagen dealer vervoerd. Een reparatie bij de dealer valt niet onder de Mobiliteitsservice, maar wellicht wel onder de fabrieksgarantie, Verlengde Garantie of Das WeltAuto-dekking - als deze van kracht is.



Achterstallig onderhoud?

Heeft u of de vorige eigenaar onderhoud of reparaties aan uw auto niet of elders laten uitvoeren?

De Volkswagen Mobiliteitsservice wordt weer van kracht zodra u bij de Volkswagen dealer een grote beurt of Long Life onderhoudsbeurt en geadviseerde reparaties laat uitvoeren.

Aanvullende bepalingen

De Mobiliteitsservice geldt voor elke Volkswagen personenauto, camper, Caravelle of Multivan geleverd na augustus 1995. En voor elke Volkswagen Bedrijfswagen geleverd na juni 1997. De Mobiliteitsservice is beperkt tot het recht op de hiervoor omschreven hulpverlening. Alle overige kosten, schade en gevolgschade komen niet voor vergoeding in aanmerking. De Volkswagen-organisatie is niet aansprakelijk voor schade die op enige wijze het gevolg is van het uitvoeren van reparaties, het bieden van een hotelovernachting en/of het inzetten van vervangend vervoer. Voor vragen over de Mobiliteitsservice kunt u contact opnemen met uw Volkswagen dealer. De informatie uit deze brochure is ook te vinden op www.volkswagen.nl.

Wat vergoed

Wat niet vergoed



Wel vergoed

- Hulp op plek van stranding, in binnen- en buitenland.
 - Indien noodzakelijk: afslepen naar dealer.
 - Bij lege accu e-model (Golf/up!), twee keer kostenloze sleep naar laadpaal.
 - Bij lekke band of lege accu alleen hulp ter plaatse of doorsleep naar dealer. Geen vergoeding vervangend vervoer.
-



Niet vergoed

- In overleg: onkostenvergoeding als auto niet binnen drie uur gerepareerd kan worden bij dealer:
 - Alternatief vervoer, zoals taxi of openbaar vervoer (tot maximaal € 77). Of:
 - Vervangende auto voor duur reparatie (maximaal 3 dagen). Of:
 - Hotelovernachting voor u en uw passagiers (maximaal 1 nacht, inclusief ontbijt).
-

Mobiliteitsservice betekent dat u kosteloos op weg wordt geholpen. Lukt dit niet ter plekke? Dan wordt uw auto kosteloos naar de dichtstbijzijnde Volkswagen dealer vervoerd.



Tips en trucs



- + Moet u in het buitenland toch betalen voor vergoede hulpverlening? Vraag dan een rekening. Deze wordt in Nederland alsnog vergoed door de Volkswagen dealer.
- + Bewaar het Serviceboekje/Onderhoudsboekje in uw auto. De stempels in dit boekje zijn het bewijs dat aan de voorwaarden van de Volkswagen Mobiliteitsservice is voldaan.
- + Sluit als u op vakantie gaat een extra Europese pechhulpverzekering af voor caravan, aanhanger of dakkoffer.
- + Wanneer u vervangend vervoer nodig heeft, dient u vaak met een creditcard uw betaling te voldoen. Zeker in het buitenland is dit vaak een vereiste.

In welke landen geldt de **Volkswagen Mobiliteitservice?**

België
Bosnië-Herzegovina
Bulgarije
Denemarken
Duitsland
Estland
Finland
Frankrijk
Griekenland
Groot-Brittannië/Noord-Ierland

Hongarije
Ierland
Italië
Kroatië
Letland
Litouwen
Luxemburg
Macedonië
Nederland
Noorwegen

Oostenrijk
Polen
Portugal
Servië/Montenegro
Slovenië
Slowakije
Spanje
Tsjechië
Zweden
Zwitserland





Mobiliteitsservice van Volkswagen
24 uur per dag, 7 dagen per week

0800 555 7000

Buiten Nederland:
bel **+31 800 555 7000** (gratis)
of **+31 33 4949 101** (niet gratis)

Mobiliteitservice

SMVBRMOB20

Uitgave: Januari 2020

Wijzigingen voorbehouden

volkswagen.nl

Volkswagen Mobiliteitservice betekent gratis pechhulp in binnen- en buitenland als u volgens voorschriften onderhoud laat uitvoeren door een officiële Volkswagen dealer. Onder Mobiliteitservice valt hulp ter plekke, eventueel transport naar een dealer en vergoeding van bepaalde kosten zoals een mogelijk noodzakelijke hotelovernachting. Aanvullende informatie is beschikbaar op volkswagen.nl of bij de Volkswagen dealer.

Bewaar dit boekje bij het onderhoudsboekje van uw Volkswagen.