



# ...Sa vama na svakom kilometru Volkswagen asistencija



Da vaš Volkswagen ostane Volkswagen.  
Volkswagen servis.

Uvek za vas tu. 365 dana u godini, 24 sata dnevno

Volkswagen asistencija  
**0800 099 999**  
**+381 11 27 11 333**

**Pratimo vas na svakom kilometru.**

## Volkswagen asistencija

Vaša mobilnost je naš cilj – u slučaju vozila koje zbog kvara ostane na putu\* u zemlji i inostranstvu. Redovno održavanje u ovlašćenim Volkswagen servisima pomaže da se održi vrednost vozila, ali je važno i u smislu pouzdanosti i bezbednosti na putevima. Obnavljanje važenja Volkswagen asistencije je moguće samo uz redovno obavljene inspeksijske/intervalne servise u ovlašćenom Volkswagen servisu, do kraja životnog veka vozila. Obnovljena Volkswagen asistencija važi do sledećeg inspeksijskog/intervalnog servisa a prema planu održavanja vozila.



\*Pod „vozilom koje zbog kvara ostane na putu“ podrazumeva se vozilo koje nije u mogućnosti da se sopstvenim pogonom odveze u servis ili za koje je proizvođač iz tehničkih razloga zabranio dalju vožnju (npr. upaljena crvena kontrolna lampica).

**Organizujemo pomoć – 365 dana u godini, 24 sata dnevno**

**Za besplatne pozive iz Srbije**

**0800 099 999**

**Za pozive iz inostranstva**

**+381 11 27 11 333**

Detalje možete pronaći na [www.volkswagen.rs/servis](http://www.volkswagen.rs/servis)

Našim operaterima je potrebno da opišete lokaciju, tip i okolnosti pod kojima je kvar nastao, kao i da date podatke o vozilu. Posle prikupljanja potrebnih informacija dežurni operater će, na najbrži mogući način, organizovati odgovarajuću pomoć i dati dalja uputstva i preporuke. Molimo vas da ne preduzimate nikakve mere sami, bez prethodne konsultacije sa operativnim centrom. Samo oni troškovi za usluge Volkswagen asistencije, koje su organizovane od strane operativnog centra/ovlašćenog Volkswagen servisa, mogu se nadoknaditi.



## Usluge Volkswagen asistencije

### Popravka na licu mesta

Stručne ekipe našeg ugovornog partnera će u najkraćem roku izaći na lice mesta i pokušati da otklone kvar, kako bi samostalno mogli da dođete do najbližeg Volkswagen servisa ili da nastavite putovanje. Volkswagen asistencija pokriva trošak izlaska stručne ekipe.

### Šlepanje vozila do najbližeg ovlašćenog Volkswagen servisa

Ukoliko nije moguće osposobiti vaše vozilo na licu mesta, operativni centar će organizovati transport svih putnika i vozila do najbližeg ovlašćenog Volkswagen servisa, gde ih čekaju naši stručnjaci sa najsavremenijom dijagnostičkom opremom i alatima spremni, da u najkraćem roku, otklone kvar.

### Pružanje pomoći u slučaju manjih problema

Pozovite nas i pružićemo vam pomoć na putu za manje popravke, kao što su: ispražnjen akumulator, štete od ugriza glodara (uzrok se ne može dijagnostikovati na licu mesta), zamena oštećenog točka i moguće šlepanje (vozila sa TMS) ukoliko se vozilo na licu mesta ne može osposobiti za dalju vožnju upotrebom TMS. Ukupne troškove za neispravan pneumatik, akumulator kao i popravku vozila snosi klijent. Ova usluga se ograničava na pomoć na licu mesta, odnosno na šlepanje do najbližeg ovlašćenog Volkswagen servisa, ako se vozilo ne može osposobiti na licu mesta. Dalje usluge u okviru Volkswagen asistencije su isključene.



### ► Nastavak putovanja

Ukoliko se vaše vozilo ne može osposobiti za vožnju istog dana i mora se zadržati u ovlašćenom Volkswagen servisu duže od tri sata (od dolaska vozila u servis), organizovaće vam se korišćenje jedne od sledećih usluga za nastavak putovanja.

Putovanje možete nastaviti koristeći jednu od sledećih usluga: taksi, odnosno sredstva javnog prevoza, autobus ili voz. Ovo važi ukoliko zamensko vozilo nije korišćeno.

Zamensko vozilo (iznajmljeno vozilo) se obezbeđuje za period potreban za obavljanje neophodnih popravki do maksimalno 3 dana za putnička vozila, odnosno maksimalno 5 dana za klijente sa vozilom Phaeton.

Za Volkswagen privredna vozila sa registracijom za teretna motorna vozila zamensko vozilo (iznajmljeno vozilo) je moguće koristiti u trajanju od maksimalno 2 dana.

### Napomena:

- prekoračenje roka za korišćenje zamenskog (iznajmljenog) vozila nije pokriveno Volkswagen asistencijom; biće naplaćeno korisniku prema zvaničnom cenovniku zamenskog (iznajmljenog) vozila ovlašćenog Volkswagen servisa ili agencije za iznajmljivanje vozila;
- troškove goriva zamenskog (iznajmljenog) vozila, putarine i ostalog, prema ugovoru o zakupu, snosi sam korisnik;
- važeći su uslovi dotične agencije za iznajmljivanje vozila;
- molimo vas da imate u vidu da je dostupnost zamenskog (iznajmljenog) vozila zavisna od lokalnih uslova;
- sve račune o korišćenom prevozu morate dostaviti ovlašćenom Volkswagen servisu;
- preporuku za odabir mogućeg prevoza za nastavak putovanja svih putnika s mesta kvara do mesta odredišta daje ovlašćeni Volkswagen servis i/ili operativni centar.



### ► Hotel

Ukoliko je popravka vozila u toku narednog dana izvesna, a vi ste na putu i želite da sačekate osposobljavanje vašeg vozila, za vas i vaše saputnike biće obezbeđeno jedno noćenje\* u najbližem hotelu (do maksimalno 5 noćenja za klijente sa vozilom Phaeton).

Za Volkswagen privredna vozila sa registracijom za teretna motorna vozila obezbeđujemo 1 noćenje\* za dve osobe.

\*noćenje sa doručkom

### Napomena:

- Troškove svih dodatnih usluga hotela (hrana, mini bar i slično) snosi sam korisnik.



### Područje važenja Volkswagen asistencije

Ova tržišta su takođe obavezna da pruže besplatnu pomoć klijentima iz inostranstva koji imaju važeće pravo na Volkswagen asistenciju:

Belgija, Belorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Danska, Nemačka, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Velika Britanija, Irska, Italija, Kanarska ostrva, Hrvatska, Letonija, Litvanija, Luksemburg, Severna Makedonija, Holandija, Norveška, Austrija, Poljska, Portugalija, Rumunija, Švedska, Švajcarska, Srbija, Crna Gora, Slovačka Republika, Slovenija, Španija, Češka, Mađarska.

**Napomena:** Na pojedinim tržištima mogu postojati odstupanja specifična za pojedine zemlje.

Volkswagen asistencijom su pokriveni i **slučajevi saobraćajne nezgode u Srbiji ili Crnoj Gori**. U ovom slučaju, usluga se ograničava na šlepanje do najbližeg ovlašćenog Volkswagen servisa.

### Volkswagen asistencija ne važi za vozila koja ostaju na putu zbog kvarova:

- koji su nastali usled spoljnih uticaja (npr. krađa, udar kamena, odron), nedovoljne nege i nestručnog korišćenja;
- nastalih usled grubog i nepažljivog ponašanja vlasnika vozila, vozača ili nekog od saputnika (npr. izgubljeni ključevi, pogrešno sipano gorivo i slično);
- prouzrokovanih izmenama na vozilu ili ugradnjom rezervnih delova koje Volkswagen AG nije odobrio (npr. Tuning mere i slično);
- nastalih kao posledica popravke obavljene u servisu koji nije ovlašćen za vozila marke Volkswagen;
- nastalih korišćenjem vozila suprotno nameni (npr. učešćem na sportskim takmičenjima, manevrima, angažovanjem u katastrofama ili sličnim događajima);
- nastalih kao posledica ratnih zbivanja, unutrašnjih nemira, zemljotresa, poplava i drugih slučajeva više sile;
- nastalih usled nepridržavanja preporuke za popravku od strane ovlašćenog Volkswagen servisa prilikom inspeksijskog/intervalnog servisa (klijent mora prikazati račun);
- nastalih usled nedostataka za koje je klijent znao, a za koje nije dao nalog da se neizostavno otklone u ovlašćenom Volkswagen servisu.

### Važne napomene:

- Ukoliko ovlašćeni Volkswagen servis utvrdi da je kvar nastao zbog nepridržavanja smernica iz Uputstva za korišćenje vozila, svi troškovi će biti naplaćeni korisniku vozila.
- Servisna knjižica i Izvod iz digitalnog servisnog plana, treba uvek da budu u vozilu jer će vas operater pitati za dodatne podatke (broj šasije, datum poslednjeg obavejnog servisa i sl.).
- Sve usluge važe kako za korisnika tako i za sve ostale putnike u vozilu.
- Da biste koristili sve navedene usluge, neophodno je da se u slučaju nezgode obratite Call centru kao prvoj instanci.
- Prema uslovima Volkswagen asistencije, ukoliko je korišćena usluga šlepanja, moguće je dodatno koristiti samo jednu od navedenih usluga (isključena je npr. kombinacija zamenskog vozila i smeštaja u hotel).
- Volkswagen asistencija ne uključuje troškove popravke vozila.
- U slučaju da nemate pravo na besplatnu uslugu Volkswagen asistencije, ukoliko želite ovlašćeni Volkswagen servis će vam navedene usluge organizovati, ali u tom slučaju sami snosite nastale troškove.

### Osnovni uslovi da steknete mogućnost korišćenja usluge Volkswagen asistencije su:

- da redovno servisirate vozilo (bez prekoračenja servisnih intervala),
- da prijavite sve kvarove odmah po otkrivanju istih.

## Sigurni na putu...



**Samo uz redovno servisiranje kod ovlašćenih Volkswagen servisa možete koristiti usluge Volkswagen asistencije.**

Volkswagen je posvećen stalnom razvoju usluga i zadržava pravo promene podataka u brošuri, bez najave. Informacije koje se nalaze u ovoj brošuri iz tog razloga mogu se koristiti samo kao smernice. Volkswagen se trudi da obezbedi aktuelnost brošure u vreme štampanja (april 2021.). Za aktuelne informacije u svakom trenutku možete se obratiti vašem ovlašćenom Volkswagen servisnom partneru ili nazvati Call centar.

