



Коммерческие  
автомобили

# CarePort | Гарантия мобильности

CAREPORT: ГАРАНТИЯ МОБИЛЬНОСТИ —  
это полный пакет услуг  
от «Volkswagen Россия».  
+ 2 года Дополнительной поддержки



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

Номер для звонков из-за границы: **+7 495 642-80-80**

## CAREPORT: ГАРАНТИЯ МОБИЛЬНОСТИ — это полный пакет услуг от «Volkswagen Россия»

Программа «CarePort: Гарантия мобильности» — это обеспечение возможности передвижения, 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<sup>1</sup>, мы сделаем всё возможное, чтобы оказать вам необходимую помощь. Мы заботимся о благополучии и мобильности владельцев коммерческих автомобилей Volkswagen и их пассажиров.

И мы можем сделать для вас ещё больше!



Мы придём на помощь!

Бесплатно, в рамках условий 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**  
Номер для звонков из-за границы: +7 495 642-80-80

### Как стать участником программы «CarePort: Гарантия мобильности»

«Volkswagen Россия» как официальный импортёр марки Volkswagen в Российской Федерации, в частности его подразделение «Volkswagen Коммерческие автомобили», заинтересован 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, вы автоматически подпадаете под действие программы «CarePort: Гарантия мобильности», а также Дополнительной поддержки.

### Период действия программы «CarePort: Гарантия мобильности»

Программа действует в течение двух лет с момента ввода автомобиля в эксплуатацию, то есть с момента передачи автомобиля клиенту при продаже.

В отношении автомобилей Volkswagen Crafter программа действует в течение трёх лет, начиная с даты ввода в эксплуатацию, но до достижения автомобилем пробега 350 000 километров (в зависимости от того, что наступит раньше).

При увеличении срока гарантии производителя срок оказания услуг в рамках программы «CarePort: Гарантия мобильности» увеличивается соответственно.

### Период действия Дополнительной поддержки

По истечении двух лет (трёх — для модели Volkswagen Crafter) с момента ввода автомобиля в эксплуатацию осуществляется помощь в пределах двухлетнего (трёхлетнего — для модели Volkswagen Crafter) периода Дополнительной поддержки.

Условием продления программы является прохождение ТО и/или масляного и инспекционного сервиса на официальных дилерских предприятиях Volkswagen с соответствующим внесением данных в систему. Срок действия — 12 месяцев или до следующего ТО (в зависимости от того, что наступит раньше).

Максимальное расстояние бесплатной эвакуации автомобиля клиента составляет 300 километров. Эвакуация на расстояние свыше 300 километров возможна после согласования с импортёром.

Период действия Дополнительной поддержки:

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

- истечения 12 месяцев (срок обслуживания истекает в 00:00 последнего дня года с момента вступления в программу);
- момента проведения очередного ТО автомобиля в официальном сервисном центре «Volkswagen Коммерческие автомобили».

### В каких регионах действует программа «CarePort: Гарантия мобильности»?

Программа действует во всех регионах России при нахождении автомобиля на расстоянии до 300 километров от ближайшего дилерского предприятия Volkswagen.

<sup>1</sup> Неисправность.

Неисправность имеет место, если по причине технического дефекта автомобиль становится обездвиженным или непригодным для перемещения и эксплуатации, а также в следующих случаях:

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

Непригодным для перемещения и эксплуатации является автомобиль, который вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно. 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 переключён сотрудником горячей линии, следующие данные:

1. VIN автомобиля.

2. Ф. И. О., 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 программы «CarePort: Гарантия мобильности» или Дополнительной поддержки.

Дополнительно, при необходимости:

4. Доверенность на управление автомобилем.

Подробную информацию можно узнать 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 рамках программы «CarePort: Гарантия мобильности».

**Обратите внимание:** все оказываемые услуги в рамках программы «CarePort: Гарантия мобильности» для вас бесплатны.

При превышении расстояния, на которое может быть эвакуирован автомобиль и которое покрывается программой «CarePort: Гарантия мобильности», и при установлении факта, что неисправность возникла не по вине изготовителя (негарантийный случай), клиент берёт на себя оплату оказанных ему услуг.

В период распространения Дополнительной поддержки эвакуация осуществляется при условии прохождения технического обслуживания в официальном дилерском центре Volkswagen.



## «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 онлайн осуществляется при обращении клиента на единую круглосуточную горячую линию Volkswagen для получения технической помощи и возможного самостоятельного устранения неисправности.

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 приём 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 партнёра по программе «CarePort: Гарантия мобильности». Или же ваш автомобиль ломается в пути. Достаточно одного звонка, и вам будет оказана помощь прямо на месте:

- Мобильная группа технической помощи 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. Срок выполнения ремонтных работ — не более 1 часа.

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

- Запуск двигателя (при разряженной АКБ).
- 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:

- если работы имеют характер регламентных, связанных с регулярным ТО и т. п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и пр.);
- если имела место ошибочная заправка неподходящим топливом (в бензиновый двигатель — дизельное топливо, в дизельный двигатель — бензин);
- если клиент, имеющий полномочия управлять данным транспортным средством, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.



## Если проблема не может быть решена на месте

- Автомобиль будет доставлен на ближайшее дилерское предприятие 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 дилерских центров «Volkswagen Коммерческие автомобили» адрес доставки в сервисный центр согласовывается с владельцем автомобиля.
- В случаях, когда эвакуация в официальный сервисный центр «Volkswagen Коммерческие автомобили» невозможна (например, в нерабочее время сервисного центра), автомобиль доставляется на временную охраняемую стоянку с последующей эвакуацией в официальный сервисный 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.



## Если проблема не может быть решена на месте

В случае ДТП\* владельцы коммерческих автомобилей Volkswagen могут рассчитывать на бесплатную эвакуацию автомобиля до ближайшего дилерского центра Volkswagen / предприятия сервис-партнёра (на расстояние до 300 км от места происшествия), если ДТП стало причиной обездвижения 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 причинен иной материальный ущерб.

## Эвакуация автомобиля в рамках программы не производится:

- если имели место акты вандализма, угон автомобиля, пожар или стихийное бедствие, а также участие автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях;
- если лицо, имеющее полномочия управлять данным автомобилем, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- в случае письменного отказа клиента произвести оплату эвакуации, если неисправность будет признана негарантийным случаем.

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

Владельцам коммерческих автомобилей Volkswagen Caddy, Amarok, T6/T5 предоставляются пассажирские версии автомобилей без права использования их в коммерческих целях (перевозка пассажиров, грузов и т. д.).

**Предоставление вам и вашим попутчикам возможности размещения в гостинице.**

Если вы в пути, а устранение неисправности не может быть завершено в течение того же дня, мы предоставим вам возможность проживания в гостинице (категории не ниже трёх звезд) в течение времени проведения ремонтных работ, но на срок не более 3 суток:

- 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 размещения 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, манёврах, в чрезвычайных ситуациях или в аналогичных ситуациях;
- военных событий, внутренних беспорядков, землетрясения или других обстоятельств непреодолимой силы;
- несоблюдения рекомендаций по ремонту или прохождению регулярного ТО;
- неисправностей, о которых было известно владельцу и которые 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 случае неисправностей, возникших по вине владельца автомобиля.



CAREPORT: ГАРАНТИЯ МОБИЛЬНОСТИ  
«Volkswagen Россия»