

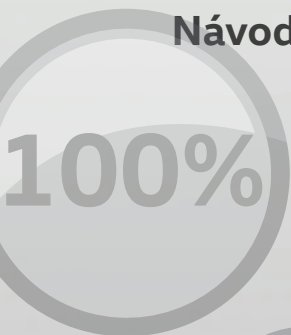


Užitkové
vozy

Aby Váš Volkswagen zůstal Volkswagen.
Volkswagen Service.

VOLKSWAGEN SERVISNÍ BALÍČKY.

Návod pro prodej a servis



ÚVOD

Volkswagen servisní balíčky jsou doplňkovou službou společnosti Porsche Česká republika s.r.o., která zákazníkovi kryje náklady spojené s předepsanou údržbou vozidla (servisní prohlídky a výměny motorového oleje, filtry) nebo i náklady spojené s případnými výměnami originálních dílů z důvodu běžného opotřebení způsobeného obvyklým užíváním vozidla (dle zvolené varianty produktu). Službu lze čerpat pouze v síti autorizovaných servisních partnerů Volkswagen v ČR, kteří spolupracují na poskytování této služby. Samotnou službu spravuje Volkswagen Financial Services.

PODMÍNKY PRODEJE VOLITELNÉ VÝBAVY NOVÉHO VOZU **VOLKSWAGEN SERVISNÍ BALÍČKY**

Volkswagen servisní balíčky nového vozidla

- ✓ může zákazník zakoupit k novému vozidlu značky Volkswagen Užitkové vozy, bez ohledu na způsobu financování jeho pořízení. Služba se objednává v rámci konfigurace nového vozidla, nebo doobjednáním k novému skladovému vozidlu
- ✓ si může pořídit jakákoliv fyzická či právnická osoba



POPIS SLUŽBY

Zákazník si službou Volkswagen servisní balíčky kupuje servisní péči pro své vozidlo na dobu 5 let od prodeje vozidla nebo do nájezdu zvoleného počtu kilometrů. Caddy, Transporter/Multivan/Caravelle/California, Amarok 90.000 km / 120.000 km / 150.000 km. Crafter 150.000 km / 200.000 km / 250.000 km

- ✓ Volkswagen servisní balíčky nabízí prodejci ve **2 základních variantách:**



VARIANTA **SERVICE**



VARIANTA **SERVICE PLUS**

- ✓ Volkswagen servisní balíčky jsou vázány na VIN vozidla, a nikoli na majitele vozidla.
- ✓ Doba trvání Volkswagen servisních balíčků činí 5 let od doby uvedení vozidla do provozu nebo do vyčerpání zvoleného limitu nájezdu km, přičemž rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve.
- ✓ Zvolená varianta služby platí po celou dobu trvání a není možné ji změnit.
- ✓ Volkswagen servisní balíčky není možné předčasně ukončit ani v průběhu či po skončení trvání prodloužit.
- ✓ Pokud bude změněn servisní interval zásahem servisu, nebo na žádost klienta, služba zaniká.
- ✓ V případě totální škody, krádeže, změny servisního intervalu, vyřazení vozidla z provozu, nečerpání služby či zániku smlouvy se zákazníkovi nevrací žádná finanční kompenzace za nevyčerpání služby.



ROZSAH SERVISNÍCH ÚKONŮ KRYTÝCH SLUŽBOU VOLKSWAGEN SERVISNÍ BALÍČKY



VARIANTA SERVICE

V případě motorů TDI se jedná zpravidla o proměnlivé servisní prohlídky (Q16, Q18 – prodloužený interval), v případě motorů TSI se jedná zpravidla o proměnlivé servisní prohlídky (Q16 – prodloužený interval) a zkrácené servisní prohlídky (Q14 – pouze pro CNG), včetně výměny motorového oleje, výměny filtrů a případně zapalovacích svíček. Více ve Vaší servisní knížce nebo elektronickém servisním plánu vozidla. Dále obsahuje i **prodloužení záruky mobility**.

- ✓ Obě varianty zahrnují v předepsaném rozsahu Originální díly Volkswagen®, práci nutnou k jejich výměně, a to pouze v případě jejich běžného opotřebení způsobeného obvyklým užíváním vozidla.



VARIANTA SERVICE PLUS

Zahrnuje servisní úkony ve stejném rozsahu jako varianta Service a dále úkony vedoucí k zajištění provozuschopnosti vozidla s výjimkou vyloučených servisních úkonů v době od sjednání služby až do konce trvání služby. Za konec trvání služby se považuje uplynutí doby nebo dosažení maximálního nájezdu km, podle toho, co nastane dříve. Jednoduše řečeno se jedná o výměnu originálních dílů podléhajících běžnému opotřebení (jako jsou stěrače, brzdové destičky nebo segmenty, brzdové kotouče), a to v přiměřené míře, kdy servisní poradce posoudí a u správce služby ověří oprávněnost výměny. Zajištění provozuschopnosti kryje i nahodilé poruchy.

Varianta **Service Plus** dále zahrnuje dezinfekci a případné doplnění náplně klimatizace a kontrolu vozu před STK.

Volkswagen servisní balíčky – Tabulka poskytovaného plnění

Service	Service Plus	
Servisní prohlídka předepsaná výrobcem	Servisní prohlídka předepsaná výrobcem	+ Rozšířený servis
Základní prohlídka	Základní prohlídka	Výměna stírátek
Rozšířená prohlídka	Rozšířená prohlídka	Spojka (běžné opotřebení spojky)
Olej + olejový filtr, zátka, ...	Olej + olejový filtr, zátka, ...	Brzdové destičky a brzdové kotouče
Vzduchový filtr, pylový/prachový filtr	Vzduchový filtr, pylový/prachový filtr	Výměna rozvodového řemenu
Zapalovací svíčky (zážehová motorizace)	Zapalovací svíčky (zážehová motorizace)	Výměna startovací baterie
Palivový filtr (vznětová motorizace)	Palivový filtr (vznětová motorizace)	Odpružení a tlumení
Brzdová kapalina	Brzdová kapalina	Výfukový a palivový systém
Drobný pomocný materiál	Drobný pomocný materiál	Poloosy
Doplnění motorového oleje mezi servisními intervaly	Doplnění motorového oleje mezi servisními intervaly	Systém chlazení
Prodloužení záruky mobility	Prodloužení záruky mobility	Kontrola před STK

VOLKSWAGEN SERVISNÍ BALÍČKY NEZAHRNUJÍ

- ✘ opravu a výměnu náhradních dílů poškozených při nehodě, v důsledku nedbalosti, nesprávného používání nebo nedodržení návodů a doporučení výrobce (např. nedodržení plánu údržby, použití nevhodných pohonných hmot, chladicí kapaliny, brzdové kapaliny nebo nemrznoucí směsi do ostříkovačů, nedoplňování předepsané hladiny oleje, chladicí a brzdové kapaliny, promeškání předepsané servisní prohlídky apod.)
- ✘ opravy vozidla v případě svévolného poškození vozidla
- ✘ náklady v případě neodborného provedení opravárenských prací ze strany servisu, který není smluvním partnerem Volkswagen
- ✘ náklady při důvodném odmítnutí záruční opravy ze strany výrobce pro porušení povinnosti zákazníka
- ✘ náklady na opravy dílů, které byly do vozidla nainstalovány dodatečně, náklady spojené se speciálními nátěry nebo nalepením firemních a rozpoznávacích označení
- ✘ náklady na opravu vozidla nebo opravu a výměnu náhradních dílů vzniklé nad rámec běžného opotřebení způsobeného obvyklým používáním vozidla
- ✘ náklady na výměnu rozbitých nebo poškozených zpětných zrcátek, světlometů nebo skel
- ✘ náklady na opravy prováděné za speciální tarify nebo mimo běžnou pracovní dobu na žádost zákazníka
- ✘ náklady na aktualizace navigace a mapových podkladů
- ✘ škody způsobené hlodavci
- ✘ náklady na odtahovou službu
- ✘ mytí, voskování a úklid interiéru
- ✘ náklady spojené se servisem, opravou a výměnou speciálních zařízení a nástaveb/přestaveb
- ✘ náklady na provedení STK a emisní kontroly
- ✘ náklady spojené se ztrátou klíčů nebo dálkového ovládání
- ✘ náklady na servisní práce, které vzniknou z důvodu předchozích servisních prací provedených v rozporu s předpisy výrobce
- ✘ náklady na opravy nebo výměnu pneumatik a kol z důvodu jejich poškození nebo opotřebení, ani náklady na výměnu, uskladnění a vyvážení sezónních pneumatik
- ✘ náklady na servis nebo opravy vozidel, u kterých došlo k úpravě výkonu vozidla, s výjimkou případů schválených výrobcem
- ✘ náhradu škody, nákladů nebo ušlého zisku vzniklých v souvislosti s odstavením vozidla
- ✘ výměna nebo doplnění provozních kapalin (např. AdBlue, palivo, voda do ostříkovače, chladicí a brzdová kapalina)
- ✘ olejový servis a prohlídka vozidla v rámci pevného servisního intervalu 1 rok / 15 000 km. Balíček je platný pouze k vozidlům s prodlouženým / variabilním servisním intervalem (max. 2 roky / max. 30 000 km / max. 40 000 km) s výjimkou servisního intervalu QI4 u vozidel s pohonem na CNG, případně hybridních / elektrických vozidel / vozidel vybavených pevným servisním intervalem z výroby

HLAVNÍ VÝHODY PRO ZÁKAZNÍKA

- ✓ **Volkswagen servisní balíčky lze pořídit s novým vozidlem.** Nehraje roli, zda je vozidlo placeno v hotovosti nebo je financováno leasingem.
- ✓ **Alternativa k operativnímu leasingu** pro podnikatele financující úvěrem nebo v hotovosti.
- ✓ **Servisní úkony jsou po dobu platnosti a v rozsahu podle varianty služby plně kryty** bez vlivu inflace nebo zdražení náhradních dílů – zákazník má náklady na servis na 5 let jasně naplánovány a pod kontrolou.
- ✓ **Budou použity vždy Originální díly Volkswagen®.**
- ✓ **Zvýšení hodnoty vozidla při prodeji** – Volkswagen servisní balíčky se vztahují ke konkrétnímu vozidlu a po jeho prodeji jej může uplatňovat další majitel, a to až do naplnění konkrétních limitů.
- ✓ **Prokazatelná servisní historie vozidla** – ojeté vozidlo se zárukou historie servisní péče prováděné v síti autorizovaných servisních partnerů Volkswagen se lépe prodává a kupující má takto jistotu, že o vozidlo bylo po celou dobu jeho provozu profesionálně pečováno.
- ✓ **Volkswagen servisní balíčky obsahují prodloužení záruky mobility** (musí provést servisní poradce).

- ✓ **Volkswagen servisní balíčky** je možné čerpat u autorizovaných partnerů Volkswagen v České republice, kteří spolupracují na poskytování této služby – pro každého obchodního partnera je jistě důležité, aby zákazník jezdil především k němu, ale u zákazníků, kteří najedou hodně kilometrů, je tento fakt výhodou – nemusí tak řešit platby v hotovosti.

HLAVNÍ VÝHODY PRO OBCHODNÍKA / SERVIS

- ✓ S velkou pravděpodobností má obchodní partner zajištěno, že zákazník, kterému prodal **Volkswagen servisní balíčky**, bude jeho servis navštěvovat po dobu 5 a více let.
- ✓ Udrží-li obchodní partner zákazníka v servisu, zvyšuje se pravděpodobnost **opětovného prodeje** nového vozidla
- ✓ Zákazník má vazbu na obchodního partnera, který už jej nemusí oslovovat se speciálními nabídkami navyšujícími marketingové náklady.

PRODEJ SLUŽBY

VOLKSWAGEN SERVISNÍ BALÍČKY JAKO SOUČÁST NOVÉHO VOZIDLA (PRODEJ PŘES VU2/CARLOS)

- ✓ Od 1. 2. 2017 lze objednat vozidlo v systému VU2 / Carlos s **Volkswagen servisními balíčky** jako součást objednávky / výbavy nového vozidla
- ✓ Na faktuře za vozidlo budou **Volkswagen servisní balíčky** uvedeny mezi mimořádnými výbavami, a to např. s popiskem „**Volkswagen Service**“.
- ✓ Fakturace služby **Volkswagen servisní balíčky** na konečného zákazníka se děje vždy společně s fakturací nového vozidla. Fakturace Volkswagen servisních balíčků se provádí v DMS, přičemž tato položka je zobrazena buď jako mimořádná (montovaná výbava), nebo je obsažena v akční ceně vozidla
- ✓ Změna varianty Service na Service Plus není možná

PRODEJ VOLKSWAGEN SERVISNÍCH BALÍČKŮ K NOVÉMU SKLADOVÉMU VOZIDLU.

Další možností, jak objednat **Volkswagen servisní balíčky** je zaslání objednávkového formuláře na adresu:

servisnibalicky@porsche.co.cz





\$PR	Rozsah servisu	Doba platnosti (měsíce)	Nájezd (km)	Model vozidla
\$9D	Volkswagen Service	60	90 000	Caddy, T6, Amarok
\$9E	Volkswagen Service	60	120 000	Caddy, T6, Amarok
\$9F	Volkswagen Service	60	150 000	Caddy, T6, Amarok, Crafter
\$9G	Volkswagen Service	60	200 000	Crafter
\$9H	Volkswagen Service	60	250 000	Crafter
\$9P	Volkswagen Service Plus	60	90 000	Caddy, T6, Amarok
\$9Q	Volkswagen Service Plus	60	120 000	Caddy, T6, Amarok
\$9R	Volkswagen Service Plus	60	150 000	Caddy, T6, Amarok, Crafter
\$9S	Volkswagen Service Plus	60	200 000	Crafter
\$9T	Volkswagen Service Plus	60	250 000	Crafter

PŘEDEPSANÉ POSTUPY

POSTUP PŘEDÁNÍ VOZIDLA S VÝBAVOU VOLKSWAGEN SERVISNÍ BALÍČKY

- ✓ Před předáním vozidla si prodejce pro zákazníka připraví brožuru produktových podmínek služby Volkswagen servisní balíčky. Součástí brožury je Servisní karta (na druhé straně obálky). Do servisní karty prodejce správně zaznamená požadované údaje a potvrdí ji razítkem své společnosti a svým podpisem.
- ✓ V servisní kartě Volkswagen servisních balíčků prodejce zaškrtně/vyplní:
 - Variantu služby (Service nebo Service Plus)
 - Trvání 5 let / nájezd km
90.000 km / 120.000 km / 150.000 km pro Caddy, Transporter/Multivan/Caravelle/California, Amarok, resp. 150.000 km / 200.000 km / 250.000 km pro Crafter
 - Model vozidla
 - VIN
 - Datum prodeje vozidla
- ✓ Prodejce zákazníkovi doporučí, aby si brožuru uložil do vozidla k ostatní palubní literatuře.
- ✓ Faktura za vozidlo, kterou prodejce předá zákazníkovi, bude obsahovat informaci o modelu vozidla, variantě služby, nájezdu km a délce trvání služby. Kopii faktury si nechá prodejce podepsat zákazníkem.

POSTUP PŘI ČERPÁNÍ VOLKSWAGEN SERVISNÍCH BALÍČKŮ

Po přistavení vozidla u servisního partnera Volkswagen prokáže zákazník nárok na čerpání servisních služeb v rámci Volkswagen servisních balíčků předložením brožury s produktovými podmínkami, která obsahuje servisní kartu. Zákazník také předloží malý technický průkaz, jako u každé jiné zakázky.

Servisní poradce nejprve zkontroluje, zda je zákazník ve stanoveném limitu nájezdu km (90.000 km / 120.000 km / 150.000 km pro Caddy, Transporter/Multivan/Caravelle/California, Amarok, resp. 150.000 km / 200.000 km / 250.000 km pro Crafter), a zároveň zkontroluje datum, kdy bylo vozidlo uvedeno do provozu, tj. musí spadat do 5 let stáří vozidla.

Skutečnost, zda má zákazník na službu nárok, si může servisní poradce ověřit u společnosti Volkswagen Financial Services, která službu spravuje. Servisní poradce je tak povinen zažádat, přes stránku www.udrzba.vwfs.cz, o schvalovací číslo a o schválení zákazníkem požadovaných servisních úkonů.

Po obdržení schvalovacího čísla může předat servisní poradce vozidlo k opravě s vědomím, že mu faktura bude proplacena, viz také „Manuál servisního poradce pro vozidla Volkswagen Financial Services“. Postup schvalování je stejný jako v případě vozidel, která Volkswagen Financial Services poskytuje zákazníkům na operativní leasing.

Pro veškeré servisní činnosti kryté Volkswagen servisními balíčky mohou být použity **pouze Originální díly Volkswagen**, s výjimkou provozních kapalin vč. chladicího média do klimatizace a drobného spotřebního materiálu.



Multivan

ŘEŠENÍ FAKTURACE A REKLAMACE

FAKTURACE SERVISNÍCH ÚKONŮ KRYTÝCH VOLKSWAGEN SERVISNÍMI BALÍČKY

Servisní úkony, které jsou kryty službou **Volkswagen servisní balíčky**, fakturuje servisní poradce na Volkswagen Financial Services za podmínek, které jsou mezi oběma stranami nasmlouvány. K tomu je doporučeno používat tzv. zákaznické skupiny v DMS konkrétního servisního partnera.

Majitel servisovaného vozidla nemá s fakturací na Volkswagen Financial Services nic společného, přesto však **musí získat doklad o provedených servisních úkonech**. Pro tento účel vystaví servisní poradce doklad, který bude bez cen nebo v cenách platných pro majitele vozidla.

VYTVOŘENÍ PROFORMA FAKTURY PRO ZÁKAZNÍKA

Servisní poradce na zakázce ponechá zákaznickou skupinu držitele vozidla a vytiskne proforma fakturu.

FAKTURA PRO VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Pro fakturaci opravy Volkswagen Financial Services zvolí servisní poradce zákaznickou skupinu obsahující cenotvorbu dle dohodnutých cen a zakázku uvolní. Před samotnou fakturací vybere jako příjemce faktury ŠkoFIN s.r.o.

ZPŮSOB ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Reklamacie na vady výrobku řeší servisní poradce standardní cestou podle pravidel záruky Volkswagen Užitékové vozy.

Pokud zákazník reklamuje obsah služby **Volkswagen servisní balíčky**, kontaktuje servisní poradce Volkswagen Financial Services Infoline: **+420 224 992 580**





NÁŠ PROFESIONÁLNÍ SERVIS, VÝHODA PRO VÁS A VÁŠ VŮZ.

Porsche Česká republika s.r.o.
Radlická 740/113d, 158 00 Praha 5
I.V844.06.16.15
Tištěno v České republice.
Vydání: červen 2016
Změny vyhrazeny.

Více informací získáte
u servisních partnerů Volkswagen.
Jejich seznam naleznete na stránkách
www.vw-uzitkove.cz.