

Volkswagen Service



# Sicher unterwegs

Mit der Volkswagen  
ID.Mobilitätsgarantie



# Wir begleiten Sie auf jedem Kilometer

Ihre Mobilität ist unser Ziel – auch bei Pannen, Unfall und im Ausland. Dafür steht die Volkswagen ID.Mobilitätsgarantie. Wann immer Sie Hilfe brauchen – Volkswagen verfügt europaweit über ein hochqualifiziertes Service-Netzwerk. Ein Anruf in Österreich – und wir kümmern uns um Hilfe. Ganz ohne Sprachprobleme für Sie.



- Hilfe am Telefon durch den Volkswagen Notruf
- Pannenhilfe vor Ort
- Schlepphilfe sowie Bergung des Fahrzeugs
- Ersatzmobilität
- Hilfe nach Vandalismus
- Hilfe nach Diebstahl vom gesamten Fahrzeug oder von Fahrzeugteilen oder sofern eine Weiterfahrt laut StVO nicht mehr möglich oder verboten ist

Sollte eine dieser Situationen eintreten, kontaktieren Sie bitte umgehend die Volkswagen ID.Mobilitätsgarantie unter 01 86 666 oder aus dem Ausland +43 1 86 666



Die Volkswagen ID.Mobilitätsgarantie, mit einer Gültigkeit von vier Jahren ab Erstzulassung Ihres Fahrzeugs, erneuert sich, wenn die erforderlichen Service-/Inspektionsergebnisse bei einem autorisierten Volkswagen Servicepartner durchgeführt werden.



Wann immer Sie Hilfe brauchen – Volkswagen verfügt europaweit über ein hochqualifiziertes Service-Netzwerk. Ein Anruf in Österreich – und wir kümmern uns um Hilfe. Ganz ohne Sprachprobleme für Sie.

## Die Leistungen der Volkswagen ID.Mobilitätsgarantie

---

### Hilfe am Telefon durch den Volkswagen Notruf

Erster Schritt zur Pannenhilfe für ein Fahrzeug der Volkswagen ID.Familie ist immer die Kontaktaufnahme mit dem Volkswagen Notruf. Auf Basis dort vorliegender Informationen wird durch den Volkswagen Notruf entschieden, ob durch Hilfe am Telefon das Problem gelöst werden kann oder ob andere Maßnahmen zu ergreifen sind.

### Hilfe vor Ort

Im Falle einer Panne kommt die Hilfe schnellstmöglich. Die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft bei kleineren Problemen vor Ort ist kostenlos (Verbrauchsmittel und Ersatzteile ausgenommen).



### Schlepphilfe

Kann die Fahrbereitschaft am Schadensort nicht wiederhergestellt werden, wird das Abschleppen zum nächstgelegenen autorisierten Service-Partner organisiert und bezahlt. Auch bei Schwierigkeiten mit dem Laden der Hochvoltbatterie z. B. mit Stecker, Ladebuchse, Ladeklappe, Kabel oder peripheren Problemen (z. B. einer defekten Ladesäule) steht Hilfe zur Verfügung. Bei leerer Hochvoltbatterie wird das Erreichen der nächstgelegenen nutzbaren Ladestation sichergestellt, auf Wunsch alternativ am Arbeitsplatz des berechtigten Fahrers oder an seiner Heimatadresse, sofern maximal 50 km entfernt.

### Fahrzeugbergung nach Unfall

Falls vorab eine Bergung des Fahrzeugs notwendig sein sollte, wird diese organisiert, durchgeführt und bezahlt. Ausgenommen Aufräum- bzw. Reinigungsarbeiten.

### Standgebühren

Standgebühren (Einstellkosten) des Fahrzeugs bei einem autorisierten Service-Partner oder Depot sind inkludiert.

Hilfe rund um die Uhr.  
7 Tage in der Woche.  
365 Tage im Jahr.  
Europaweit.

---



#### Ersatzmobilität

Ihre Mobilität ist sichergestellt, wenn Ihr Fahrzeug nach einer Panne oder einem Unfall abgeschleppt werden muss und nicht innerhalb von drei Stunden fahrtüchtig gemacht werden kann. Die drei Stunden beginnen ab dem Zeitpunkt, ab dem das Kundenfahrzeug beim Volkswagen Service-Partner eintrifft.

Bei allen abgedeckten Ereignissen, in denen die Weiterfahrt nicht gewährleistet werden kann, können folgende Leistungen in Anspruch genommen werden:

- Ein Ersatzfahrzeug wird für die Dauer der notwendigen Reparatur für maximal drei Werktage plus Wochenende und Feiertage zur Verfügung gestellt.
- Taxikosten sind bis maximal 165,- Euro pro Fall (Fahrer und alle Mitfahrer) gedeckt.
- Bahnkosten der 2. Klasse sowie Flugkosten der Economy Class sind bis maximal 550,- Euro pro Fall (Fahrer und alle Mitfahrer) gedeckt.
- Unterkunftskosten inkl. Frühstück sind bis maximal 165,- Euro pro Person pro Nacht für maximal drei Nächte gedeckt, wenn der berechtigte Fahrer mehr als 100 km von seinem ersten Wohnsitz entfernt ist.

Das Ersatzfahrzeug wird maximal der Klasse des betroffenen Fahrzeugs entsprechen und muss entweder beim autorisierten Service-Partner bezogen werden, bei welchem die Reparatur dieses Fahrzeugs durchgeführt wird, oder mittelbar vom Volkswagen Notruf. Ein Anrecht auf ein Elektrofahrzeug besteht nicht. Eventuell entstehende Nebenkosten für das Ersatzfahrzeug wie Treibstoff, Strom, Straßenbenutzungsgebühren etc. gehen zu Lasten des Fahrers.

#### Fahrzeurücktransport aus dem Ausland maximal bis zum Zeitwert

Fahrzeurücktransport des unreparierten Fahrzeugs vom Schadensort zum autorisierten Service-Partner am Wohnort des Fahrers bzw. beim von ihm gewählten autorisierten Service-Partner, falls es nicht innerhalb von drei Werktagen repariert werden kann. Diese Entscheidung im Sinne einer Fahrzeurückführung aus dem Ausland sowie die Kostenübernahme hierfür müssen vorab vom Volkswagen Notruf freigegeben werden. ■

Preise inkl. MwSt.



## Definitionen

### Panne

Eine Panne ist jegliche technische Störung am eigenen Fahrzeug, bei der eine Weiterfahrt unter Berücksichtigung der individuellen Situation des Kunden nicht mehr möglich ist. Dazu gehören auch selbst verschuldete Störungen wie beispielsweise eine (fast) leere Hochvoltbatterie.

### Unfall

Als Unfall gilt ein Schaden am eigenen Fahrzeug, der durch ein plötzlich auftretendes Ereignis verursacht wird und der eine Weiterfahrt unmöglich macht oder gesetzlich nicht mehr zulässt. Hierzu gehören auch Schäden durch Marder-Biss.

### Diebstahl

Als Diebstahl vom gesamten Fahrzeug oder von Fahrzeug-Teilen, wodurch eine Weiterfahrt laut StVO nicht mehr möglich oder verboten ist, gilt ein Schaden durch versuchten oder vollendeten Diebstahl, Entwendung zum Gebrauch oder Beraubung, nicht aber Veruntreuung.

### Vandalismus

Pannenhilfe wird geleistet, falls das eigene Fahrzeug vorsätzlich und absichtlich durch Dritte beschädigt oder zerstört wurde, so dass eine Weiterfahrt nicht mehr möglich oder verboten ist.

### Autorisierter Service-Partner

Als autorisierte Service-Partner gelten diejenigen Service-Betriebe, die vom offiziellen Importeur als solche ernannt sind, um Service- und Wartungsarbeiten sowie Reparaturen an Fahrzeugen der Volkswagen ID.Familie durchzuführen.

## Allgemeines

Alle hier angeführten Leistungen beziehen sich auf Fahrzeuge der Volkswagen ID.Familie, die im Rahmen eines Kauf-, Leasing- oder Langzeitmietvertrages genutzt werden. Für Fahrzeuge von Polizei, Feuerwehr, Krankentransport, Rettungswesen und kommerziellem Personentransport werden nur die Primärleistungen (Hilfe am Telefon, Hilfe vor Ort und Schlepphilfe) erbracht. Dies gilt auch für Taxis, Mietwagen, Fahrschulfahrzeuge und Fahrzeuge im Postdienst. Werden Taxis und Fahrschulfahrzeuge privat genutzt, erhalten sie die vollständigen Leistungen. Flottenfahrzeuge sind im Sinne dieser Bedingungen voll leistungsberechtigt. Wenn Flottenfahrzeuge aber als Mietwagen genutzt werden, gelten die Einschränkungen für Mietwagen.

Die Leistungen werden erbracht, wenn der Fahrer des betroffenen Fahrzeuges infolge einer (auch selbst verschuldeten) Panne, eines Unfalls, eines (Teile-) Diebstahls oder Vandalismus nicht weiterfahren kann oder darf. Alle anderen Ereignisse zusätzlich zu technischen Pannen wie beispielsweise selbstverschuldete Pannen, Unfälle, (Teile-) Diebstahl oder Vandalismus sind für alle in diesen Bedingungen beschriebenen Dienstleistungen abgedeckt. Für Schäden, die durch die Erbringung von Dienstleistungen verursacht wurden und für die ein Anspruch gegen den Dienstleister geltend gemacht werden kann, wende man sich bitte an das ARC Europe Claims Management. ARC Europe erbringt alle Service-Leistungen im Auftrag der Volkswagen AG.

Für Fahrzeuge mit ausländischer Mobilitätsgarantie können länderspezifische Abweichungen bestehen. Die Leistungsumfänge entsprechen dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung und sind nur auf öffentlichen Straßen und Verkehrsflächen gewährleistet, die der Straßenverkehrsordnung (StVO) unterliegen. Die Leistungen werden für den Fahrer und die übrigen während der Panne oder des Unfalls sich um Auto befindenden Personen erbracht, max. für die in der Zulassungsbescheinigung eingetragene Anzahl der Plätze. Ausgeschlossen sind Anhalter und zahlende Fahrgäste.

### Die Volkswagen ID.Mobilitätsgarantie entfällt bei:

- Ereignissen, die auf Wartungsarbeiten und/oder Reparaturen, die nicht nach den Herstellervorgaben durchgeführt wurden sowie durch nicht von der Volkswagen AG freigegebene Ersatzteile bzw. Zubehör zurückzuführen sind

- Ereignissen, die auftreten wenn der Käufer oder der Nutzer des Fahrzeuges die Vorschriften über die Behandlung des Fahrzeuges (Betriebsanleitung, Wartung) nicht befolgt hat, einschließlich erforderlicher, aber nicht durchgeführter Service-Arbeiten

- Ereignissen im Zusammenhang mit der Teilnahme an Rennen, Rallyes und ähnlichen Wett- oder Trainingsfahrten mit dem betroffenen Fahrzeug wie etwa Sportfahrerlehrgang, Drift-Kurs oder Fahrsicherheitstraining

- Ereignissen im Zusammenhang mit Krieg, Revolution, Rebellion, Streik, Beschlagnahme, Piraterie, Naturkatastrophe, Terror-Anschlag, innerer Unruhe, Aufstand, Zwangsmaßnahmen durch Regierungsbehörden oder offiziellen Verboten

- Ereignissen im Zusammenhang mit der vorsätzlichen Ausführung von Verbrechen oder Vergehen oder beim Versuch dazu

- Ereignissen im Zusammenhang mit Trunkenheit, Drogen- oder Arzneimittelmisbrauch

- Ereignissen im Zusammenhang mit der Beschädigung oder der Zerstörung von im Fahrzeug mitgeführten oder vom Fahrer bzw. Mitfahrern getragenen Sachen

- Kosten für Einsatz-, Reinigungs- und Aufräumarbeiten am Unfall- oder Pannort

- Ereignissen, die bei Entwendung oder Verlust von im oder am Fahrzeug mitgeführten Sachen bei Panne, Unfall oder während des Fahrzeugtransports auftreten

- Mittelbare, indirekte oder Folgeschäden, namentlich entgangener Gewinn oder Erwerbsausfall, verpasster Zug oder Flug oder Fährte oder verpasstes Konzert etc.

- Freiwillige Zahlungen (z.B. Trinkgeld)

- Ersatz für im Fahrzeug eingeschlossene oder hinterlassene Artikel jeglicher Art

- Pannen, die infolge eines Defekts an einem vom berechtigten Fahrzeug gezogenen Anhänger aufgetreten sind oder infolge eines nicht zum Ziehen eines Anhängers befugten Fahrzeugs

- Ereignissen, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Begünstigten verursacht wurden
- Von außen auf das Fahrzeug einwirkendes Feuer
- Von einem Fahrer ohne gültige Fahrerlaubnis hervorgerufene Ereignisse
- Kernreaktion, nukleare Strahlung sowie atomare, biologische und chemische Verseuchung
- Nicht ordnungsgemäß durchgeführten Servicearbeiten
- Nichtbefolgung von Reparaturempfehlungen anlässlich des Service
- Veränderung am Fahrzeug
- Verschulden durch Dritte
- Aus unerlaubtem Entfernen vom Unfallort resultierenden Ereignissen
- Ereignissen in Folge eines Rotlicht-Verstoßes des Fahrers
- Ereignissen, während das berechtigte Fahrzeug ein Export-, Transit-, Prüf- oder Händlerkennzeichen hat
- Einbau von Fahrzeugteilen, die nicht von der Volkswagen AG genehmigt wurden
- Mängeln, die dem/der Zulassungsbesitzer/-in bekannt sind, aber nicht unverzüglich bei einem autorisierten Volkswagen Service-Partner zur Beseitigung in Auftrag gegeben wurden.

Potenzielle Schäden sind nach Möglichkeit abzuwenden bzw. zu mindern. Der Volkswagen Notruf muss in jedem Fall unverzüglich informiert werden. Wird dieser nicht unverzüglich kontaktiert, entfällt die Leistungspflicht. Der Volkswagen Notruf organisiert oder ordnet die notwendigen Maßnahmen an und die daraus resultierenden Kosten werden im Rahmen der Limits bezahlt.

Ist der Fahrer aufgrund der Umstände gezwungen, Maßnahmen selbst zu ergreifen, kann er die Originalbelege für die in Anspruch genommenen Leistungen nach vorangegangener Freigabe durch den Volkswagen Notruf zur Prüfung einreichen.

Diese Belege sind elektronisch an die folgende Adresse zu senden: [claims.management@arceurope.com](mailto:claims.management@arceurope.com)

Werden die gebotenen Melde-, Informations- oder Verhaltenspflichten verletzt, können die Leistungen entsprechend gekürzt werden, es sei denn, der Fahrer beweist, dass das vertragswidrige Verhalten Eintritt, Ausmaß oder Feststellung des Schadens nicht beeinflusst hat. Bei Bedarf und Verfügbarkeit kann ein Polizeibericht eingefordert werden. Eine Vergütung von nicht in Anspruch genommenen Leistungen ist ausgeschlossen. Es können nur tatsächlich in Anspruch genommene und belegbare Kosten ersetzt werden.

Für Kosten, die über den Leistungsumfang der Volkswagen ID. Mobilitätsgarantie hinausgehen, werden keine Entschädigungen übernommen (z.B. Verdienstausfall, verpasster Zug oder Flug o.ä.). Sollten Ersatzansprüche an Dritte bzw. an andere Versicherungen bestehen und realisierbar sein, bleibt Porsche Austria GmbH & Co OG leistungsfrei.

Ein Ersatzwagen wird nach Wahl des Volkswagen Service-Partners, bei welchem die Reparatur des Fahrzeuges durchgeführt wird, zur Verfügung gestellt oder mittelbar vom Volkswagen Notruf. Es besteht kein Anspruch auf einen gleichwertigen Ersatzwagen - ein Anrecht auf ein Elektrofahrzeug besteht nicht. Der Fahrer muss den Anforderungen des Fahrzeug-Vermieters hinsichtlich Alter, gültiger Fahrerlaubnis, Tankkaution und Kreditkarte entsprechen. Der Fahrer schließt den Mietvertrag auf eigenen Namen und eigene Rechnung für nicht eingeschlossene Leistungen ab. Inkludierte Leistungen sind die Mietkosten pro Tag einschließlich Kasko-Versicherung bei Unfallschäden mit Selbstbeteiligung, Diebstahlschutz und Haftpflichtversicherung, unbegrenzte Freikilometer, Gebühren an Bahnhöfen, Flughäfen sowie außerhalb der Öffnungszeiten nachts bzw. am Wochenende sowie Winterreifen, sofern gesetzlich vorgeschrieben. Die Drop-off-Gebühr für internationale Einwegmieten eines Mietwagens sind auf maximal 1.500,- Euro beschränkt. Weder die Übernahme einer Kasko-Selbstbeteiligung noch Kosten für Zubehör wie etwa Navigation, Kindersitze, Schneeketten etc. sind inkludiert.

Selbst verschuldete Beschädigungen am Ersatzwagen trägt der/die Kunde/-in. Strom-/Treibstoffkosten/Straßenbenutzungsgebühren etc. sowie Kosten für eine allfällige Vollkaskoversicherung gehen zu Lasten des Fahrers. Der Anspruch auf Ersatzmobilität erlischt, sobald das Kundenfahrzeug wieder fahrbereit ist.

Bei Unfällen werden keine Leistungen aus diesem Vertrag erbracht, sofern und soweit ein Dritter (Haftpflichtiger, freiwillige oder obligatorische Versicherung) für den gleichen Schaden grundsätzlich leistungspflichtig ist. Wurden trotz der vorgenannten Bestimmung Leistungen für den gleichen Schaden erbracht, gelten diese als Vorschuss und der Fahrer tritt seine Ansprüche gegen den Dritten in diesem Umfang an den Leistungserbringer ab und ermächtigt diesen außerdem durch Inkassovollmacht, diese Ansprüche gegen den Dritten geltend zu machen und unter Anrechnung an die Leistungen entgegenzunehmen. Es gilt österreichisches Recht. Als Gerichtsstand wird Salzburg Stadt vereinbart, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen einen anderen Gerichtsstand vorsehen.

Preise inkl. MwSt.

# Volkswagen ID.Mobilitätsgarantie

Porsche Austria GmbH & Co OG  
Louise-Piëch-Straße 2  
5020 Salzburg  
Änderungen und Irrtümer vorbehalten  
Stand: März 2021

Bestellnummer: YMB00000130788