



## LongLife Mobilitätsgarantie (bis 31.12.2021)

### LongLife Mobilitätsgarantie der Volkswagen Partner

Mit Auslieferung Ihres Neufahrzeugs erwerben Sie die umfangreiche LongLife Mobilitätsgarantie, die sich mit jeder durchgeführten Inspektion erneuert.

Der verkaufende Volkswagen Händler gibt für jedes Neufahrzeug eine umfangreiche LongLife Mobilitätsgarantie, die ab Auslieferung bis zur ersten fälligen Inspektion gilt. Sofern Sie Ihr Neufahrzeug direkt von der Volkswagen AG erwerben, gibt die Volkswagen AG ab Auslieferung bis zur ersten fälligen Inspektion die LongLife Mobilitätsgarantie.

Ihr Volkswagen Service-Partner erneuert die LongLife Mobilitätsgarantie jeweils bis zur nächsten Inspektion, wenn Sie die fällige Inspektion bei ihm durchführen lassen. Mit den Service-Kosten sind die Kosten für das gesamte Leistungspaket abgegolten.

Die umfangreiche LongLife Mobilitätsgarantie gewährt Ihnen insbesondere folgende Leistungen:

Wenn Ihr Fahrzeug einmal infolge eines technischen Defekts liegen bleiben<sup>1)</sup> sollte, haben Sie Anspruch auf die Leistungen der LongLife Mobilitätsgarantie im Pannenfall sowie die Extra-Absicherungen, soweit deren jeweilige Voraussetzungen erfüllt sind. Im Falle eines Unfalls oder eines persönlichen Notfalls während einer Reise haben Sie bei Vorliegen der jeweiligen Voraussetzungen Anspruch auf die Extra-Absicherungen.

Die LongLife Mobilitätsgarantie bietet verbrieften Schutz und Mobilität – in ganz Westeuropa und in immer mehr osteuropäischen Ländern. Ausgeschlossen sind Pannen, die auf eigenes Verschulden zurückzuführen sind.

Die Inspektion dient nicht nur der Erhaltung des Fahrzeugs, sondern trägt auch zur Betriebs- und Verkehrssicherheit bei. Aus diesem Grund sollten die Service-Arbeiten regelmäßig nach den Vorgaben des Serviceplans durchgeführt werden.

Dokumentiert wird Ihr Anspruch auf die LongLife Mobilitätsgarantie im Serviceplan bei jeder fälligen Inspektion. Ein lückenlos geführter Serviceplan zeigt, dass Ihr Fahrzeug professionell gewartet und gepflegt wird. Zudem ist er ein ausgezeichnetes Argument, wenn Sie Ihren Volkswagen einmal verkaufen wollen.

### Leistungen im Pannenfall

Im Falle einer Panne infolge eines technischen Defekts werden entsprechende Leistungen vom Volkswagen Partner erbracht.

#### 1. Mobil ab Haustür, europaweit:

Die Volkswagen LongLife Mobilitätsgarantie gilt für alle Volkswagen Fahrzeuge in ganz Westeuropa und in immer mehr osteuropäischen Ländern – ob unterwegs oder direkt vor Ihrer Haustür – bis zur Fälligkeit der nächsten Inspektion entsprechend Ihres Serviceplans. Erkundigen Sie sich vor Reisen nach Osteuropa einfach unter:

- 0800-VOLKSWAGEN (0800-8655792436)

Je nach Land und Telefonanbieter können Gebühren anfallen.

#### 2. Abschleppdienst:

Wenn die Panne nicht vor Ort behoben werden kann, wird Ihr Fahrzeug kostenlos bis zum nächsten dienstbereiten Volkswagen Partner abgeschleppt.

#### 3. Ersatzwagen:

Sie erhalten im Pannenfall ein kostenloses Ersatzfahrzeug für die Dauer der notwendigen Reparatur bis zu drei Tage lang ohne Kilometerbegrenzung.

#### 4. Hotelübernachtung:

Wenn Sie unterwegs sind und die Reparatur infolge einer Panne nicht am selben Tag beendet werden kann, bieten wir Ihnen und Ihren Mitfahrern statt eines Ersatzwagens eine Hotelübernachtung an.

#### Ausgeschlossen sind:

- Schäden, die auf Unfälle oder sonstige äußere Einwirkungen (z. B. Diebstahl, Steinschlag) oder mangelnde Pflege und unsachgemäße Benutzung zurückzuführen sind.
- Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Halters, des Fahrers oder eines Mitfahrers entstanden sind.
- Schäden, die durch Veränderungen am Fahrzeug oder den Einbau von Fahrzeugteilen verursacht wurden, die die Volkswagen AG **nicht** genehmigt hat.

<sup>1)</sup> Ein Liegenbleiber ist ein Fahrzeug, welches mit eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht.

<sup>2)</sup> Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom Heimatort.



- Schäden durch unsachgemäße Instandsetzung in einem nicht von der Volkswagen AG autorisierten Betrieb.
- Schäden, die durch die Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben, Manövern, Katastropheneinsätzen oder ähnlichen Ereignissen entstanden sind.
- Schäden, die auf Kriegsereignisse, innere Unruhen, Erdbeben oder andere Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind.
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass die Reparaturempfehlungen anlässlich der Services nicht befolgt wurden (Rechnung zur Vorlage bitte aufheben).
- Schäden, die durch Mängel entstanden sind, die dem Käufer bekannt waren und von diesem nicht unverzüglich bei einem Fachbetrieb zur Beseitigung in Auftrag gegeben worden sind.

### **Extra-Absicherungen**

#### **Bergen und Abschleppen des Fahrzeugs nach einem Unfall:**

Wenn nach einem Unfall die Fahrt oder Reise mit Ihrem Fahrzeug nicht fortgesetzt werden kann und wenn eine Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort nicht möglich ist, wird Ihr Fahrzeug bis zum nächsten Volkswagen Partner abgeschleppt. Sofern die Kosten nicht anderweitig abgedeckt sind, z. B. über Unfallverursacher oder über Ihre eigene Versicherung, übernehmen wir die Kosten für das Abschleppen und, sofern notwendig, für das Bergen Ihres Fahrzeugs in voller Höhe.

#### **Weiter- oder Rückreise nach Fahrzeugausfall <sup>2)</sup>:**

Wenn Ihr Fahrzeug nach einer Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden weder am Schadenstag noch am darauf folgenden Tag wieder fahrbereit gemacht werden kann, vermitteln wir Ihnen und den Mitfahrern:

- die Fahrt – nach Ihrer Wahl – entweder vom Schadensort zu Ihrem ständigen Wohnsitz oder die Fahrt vom Schadensort zum Zielort, jedoch höchstens innerhalb des Geltungsbereichs der Long- Life Mobilitätsgarantie.
- die Rückfahrt vom Zielort zum Schadensort, wenn feststeht, dass Ihr Fahrzeug wieder fahrbereit ist; andernfalls erstatten wir Ihnen die Kosten für die Rückfahrt vom Zielort zu Ihrem ständigen Wohnsitz.
- Wenn der Schaden im Ausland (Panne, Unfall) eingetreten ist und wenn das Fahrzeug erst nach Rückkehr an Ihren Wohnsitz wieder fahrbereit gemacht werden konnte, haben Sie folgende Möglichkeiten: Abholung Ihres Fahrzeugs (Erstattung der Fahrtkosten für eine Person) oder kostenloser Transport des reparierten Fahrzeugs aus dem Ausland an Ihren Wohnsitz.

#### **Wir tragen die hierdurch entstehenden Kosten nach folgender Maßgabe <sup>2)</sup>:**

Die Kostenerstattung erfolgt bei einer einfachen Entfernung – unter 1.200 Bahnkilometern – bis zur Höhe der Bahnkosten 1. Klasse einschließlich der Zuschläge, bei größerer Entfernung bis zur Höhe der Kosten eines Linienflugs der Economyklasse. Ferner übernehmen wir die Kosten für Taxifahrten zum und vom nächst erreichbaren öffentlichen Verkehrsmittel bis 26 Euro.

#### **Fahrzeugabholung nach Fahrerausfall <sup>2)</sup>:**

Wenn auf einer Fahrt oder Reise mit Ihrem Fahrzeug dieses infolge von Tod oder einer länger als drei Tage andauernden Erkrankung oder Verletzung des Fahrers weder von diesem noch von den Mitfahrern zurückgefahren werden kann, vermitteln wir die Rückführung Ihres Fahrzeugs bis zu Ihrem ständigen Wohnsitz und tragen die hierdurch entstehenden Kosten.

#### **Fahrzeugtransport nach Fahrzeugausfall <sup>2)</sup>:**

Wenn Ihr Fahrzeug nach einer Panne oder einem Unfall (kein Totalschaden) weder am Schadensort noch in dessen Nähe innerhalb von drei Werktagen wieder fahrbereit gemacht werden kann, haben Sie Anspruch auf den kostenlosen Transport Ihres defekten Fahrzeugs zu einem Volkswagen Partner an Ihrem Wohnort.

#### **Rückholung von Kindern <sup>2)</sup>:**

Wenn weder Sie noch ein Mitfahrer infolge von Tod, Erkrankung oder Verletzung auf einer Fahrt mit dem versicherten Fahrzeug in der Lage sein sollte, mitreisende minderjährige Kinder zu betreuen, werden sie durch eine Begleitperson abgeholt und zu ihrem ständigen Wohnsitz gebracht. Erstattet werden die Bahnfahrtkosten der 1. Klasse.

#### **Rückreise in besonderen Fällen <sup>2)</sup>:**

Wenn Ihnen oder Ihren Mitfahrern die planmäßige Beendigung der Fahrt oder Reise im Ausland mit Ihrem Fahrzeug nicht oder nur zu einem anderen als dem ursprünglich vorgesehenen Zeitpunkt zuzumuten ist, weil:

- ein nicht mitreisender naher Verwandter schwer erkrankt oder verstorben ist oder

1) Ein Liegenbleiber ist ein Fahrzeug, welches mit eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht.

2) Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom Heimatort.



- eine erhebliche Schädigung Ihres Eigentums oder das Ihrer Mitfahrer infolge von Feuer, Elementarereignis oder vorsätzlicher Straftat eines Dritten eingetreten ist, vermitteln wir die notwendige Rückreise und übernehmen die gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Rückreise entstehenden höheren Fahrtkosten sowie die Kosten der Fahrzeugabholung, wenn die Rückreise nicht mit Ihrem Fahrzeug durchgeführt wird. Hierfür tragen wir die Kosten bis zu insgesamt 2.600 Euro je Person.

#### **Krankenrücktransport 2):**

Wenn Sie oder Ihre Mitfahrer auf einer Fahrt oder Reise mit Ihrem Fahrzeug infolge von Erkrankung an Ihren ständigen Wohnsitz zurücktransportiert werden müssen, sorgen wir für die Durchführung des Rücktransports und tragen die hierdurch entstehenden Kosten. Art und Zeitpunkt des Rücktransports müssen medizinisch notwendig und ärztlich angeordnet sein. Unsere Leistung erstreckt sich auch auf die Begleitung des Erkrankten durch einen Arzt oder Sanitäter, wenn dies behördlich vorgeschrieben oder medizinisch notwendig ist.

Außerdem tragen wir die bis zum Rücktransport entstehenden, durch die Erkrankung bedingten Übernachtungskosten, jedoch für höchstens drei Nächte bis zu 52 Euro je Übernachtung und Person.

#### **Krankenbesuch im Ausland 2):**

Wenn Sie oder Ihre Mitfahrer sich auf einer Fahrt oder Reise mit Ihrem Fahrzeug infolge von Erkrankung oder Verletzung länger als 2 Wochen in einem Krankenhaus aufhalten müssen, vermitteln und bezahlen wir Fahrt und Übernachtung bis 525 Euro für Besuche des Erkrankten durch ihm nahestehende Personen.

#### **Versand von Arzneimitteln ins Ausland 2):**

Wenn auf einer Auslandsreise mit dem Fahrzeug für Sie oder für Ihre Mitfahrer verschreibungspflichtige Arzneimittel zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der Gesundheit nötig sind und wenn diese nicht an Ort und Stelle beschafft werden können, vermitteln wir den Versand der Arzneimittel und übernehmen die Kosten des Versands. Über die Notwendigkeit des Arzneimittelversands entscheidet der von uns eingeschaltete Arzt nach Rücksprache mit dem behandelnden Arzt im Ausland oder mit dem Hausarzt. Ein Arzneimittelversand erfolgt nicht, wenn keine Ausfuhr- oder Einfuhrgenehmigung erlangt werden kann oder wenn das Arzneimittel als Suchtmittel gilt. Eine etwaige Abholung und Auslösung des Arzneimittels beim Zoll haben Sie selbst zu veranlassen. Wir erstatten die Kosten für die Abholung der Arzneimittel. Für die Kosten der Arzneimittel treten wir in Vorkasse. Sie sind binnen eines Monats nach Beendigung der Reise in einer Summe an uns zurückzuzahlen.

#### **Reiserückruf 2):**

Auf Antrag einer Ihnen nahestehenden Person veranlassen wir die Ausstrahlung von Reiserückrufen durch Rundfunkanstalten im Falle von Tod, schwerem Unfall oder plötzlicher schwerer Erkrankung eines Ihnen nahen Familienangehörigen oder eines Schadens an Ihrem Eigentum infolge von Feuer, Elementarereignis oder vorsätzlicher Straftat eines Dritten.

#### **Hilfe im Todesfall 2):**

Wenn der Fahrer oder ein Mitfahrer auf einer Reise mit Ihrem Fahrzeug im Ausland stirbt, vermitteln wir nach Abstimmung mit den Angehörigen die Bestattung am Ort des Todes oder die Überführung in die Bundesrepublik Deutschland und tragen die hierdurch entstehenden Kosten bis zu insgesamt 5.200 Euro.

#### **Rücktransport von Haustieren 2):**

Wenn auf einer Fahrt oder Reise mit Ihrem Fahrzeug der mitgeführte Hund und/oder die mitgeführte Katze infolge von Tod, Erkrankung oder Verletzung des Fahrers und/oder der Mitfahrer nicht mehr von diesen versorgt werden können, vermitteln wir den Heimtransport der Tiere und tragen die hierdurch entstehenden Kosten. Wenn nach dem Heimtransport eine Weiterversorgung nicht möglich ist, vermitteln wir eine anderweitige Unterbringung und Versorgung der Tiere und tragen die hierdurch entstehenden Kosten für höchstens zwei Wochen.

#### **Dokumentendepot 2):**

Auf Ihren Antrag nehmen wir Kopien von Ihren Reisedokumenten (z. B. Pass, Personalausweis, Führerschein, Kreditkarte) in Verwahrung. Wenn Reisedokumente auf einer Reise mit Ihrem Fahrzeug durch Diebstahl oder sonstigen Verlust abhanden kommen, stehen wir Ihnen anhand der verwahrten Kopien mit Rat und Hilfe zur Seite, vermitteln den Versand Ihres Dokumentendepots und übernehmen die Kosten des Versands. Wir verpflichten uns, den Inhalt der Dokumente vertraulich zu behandeln und nur in dem zur Erfüllung der Service-Leistungen erforderlichen Umfang zu verwenden. Ihr persönliches Dokumentendepot wird 6 Monate nach Posteingang, unter Berücksichtigung bestehender Datenschutzvorschriften, vernichtet.

1) Ein Liegenbleiber ist ein Fahrzeug, welches mit eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht.

2) Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom Heimatort.



### **Darlehen bei finanzieller Notlage auf Auslandsreisen <sup>2)</sup>:**

Wenn Sie sich oder ein Mitfahrer während einer Auslandsreise mit Ihrem Fahrzeug in einer finanziellen Notlage befinden, so stellen wir den Kontakt zur Hausbank der betroffenen Person her. Mögliche Gründe dafür können sein:

- Tod, Erkrankung oder Verletzung des Fahrers und/oder eines Mitfahrers,
- der Verlust Ihrer Reisezahlungsmittel aufgrund von Diebstahl, Raub oder sonstigem Abhandenkommen,
- Panne, Unfall oder Diebstahl des versicherten Fahrzeugs.

Sofern erforderlich, sind wir Ihnen bei der Übermittlung eines von der Hausbank zur Verfügung gestellten Betrags an die betroffene Person behilflich. Wenn eine Kontaktaufnahme zur Hausbank binnen 24 Stunden nach Kontaktaufnahme mit uns am folgenden Werktag nicht möglich ist, stellen wir der betroffenen Person einen Betrag bis zu 1.550 Euro zur Verfügung. Dieser ist binnen eines Monats nach dem Ende der Reise in einer Summe an uns zurückzuzahlen. Bei finanzieller Notlage mehrerer Personen infolge desselben Ereignisses ist der Betrag von 1.550 Euro die Höchstleistung für alle betroffenen Personen zusammen.

### **Allgemeine Service-Leistungen bei Auslandsreisen <sup>2)</sup>:**

Auf einer Fahrt mit Ihrem Fahrzeug im Ausland vermitteln wir auf Anfrage im Schadensfall den Kontakt zu Dolmetschern, Rechtsanwälten, Sachverständigen usw. Wir beraten Sie auch über das richtige Verhalten gegenüber Behörden im Aufenthaltsland.

### **Autoschlüssel-Service <sup>2)</sup>:**

Wenn Ihr Fahrzeug wegen des Verlusts von Fahrzeugschlüsseln auf einer Fahrt oder Reise nicht weitergefahren werden kann, vermitteln wir die Beschaffung von hinterlegten Ersatzschlüsseln und tragen die Kosten für deren Versand.

### **Fahrzeugverzollung und Fahrzeugverschrottung <sup>2)</sup>:**

Wenn Ihr Fahrzeug nach einem Unfall oder Diebstahl im Ausland verzollt werden muss, tragen wir den Zoll einschließlich etwaiger Verfahrensgebühren. Wenn zur Vermeidung der Verzollung eine Verschrottung des Fahrzeugs erforderlich ist, werden die hierdurch entstehenden Kosten übernommen.

### **Denken Sie bitte immer daran:**

Ihr Volkswagen Partner verlängert die LongLife Mobilitätsgarantie, wenn Sie die jeweils fällige Inspektion bei ihm durchführen lassen. Voraussetzung für einen Anspruch aus der LongLife Mobilitätsgarantie ist, dass notwendige Reparaturen und Wartungsarbeiten ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Die Leistungserbringung erfolgt vorbehaltlich der Vorlage der Rechnung über die durchgeführte Inspektion mit LongLife Mobilitätsgarantie.

1) Ein Liegenbleiber ist ein Fahrzeug, welches mit eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht.

2) Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom Heimatort.