



ŠKODA
SIMPLY CLEVER

MOBILITÁSGARANCIA tájékoztató füzet

Go!
service program

Go! Mobilitásgarancia

Segítséget kérhet* üzemzavar, feltérés, rongálás vagy egyéb események: ki-zárás a járműből, üzemanyaghiány, féltretankolás, gumiabroncs-defekt esetén.
Ingyenesen* igénybe vehető szolgáltatásaink: helyszíni segítségnyújtás, márkaszervizbe szállítás, csereautó, szállás, utazás, taxi vagy busz, jármű vissza-vezetés, alkatrész-utánküldés.

A gépkocsi használója egész évben, a nap 24 órájában kérhet magyar nyelvű segítséget az alábbi telefonszámokon.

belföldről

+36 80 204 256, +36 1 345 1781

külföldről

+36 1 345 1781

* A részletes feltételeket a www.skodaszervizek.hu oldalon.

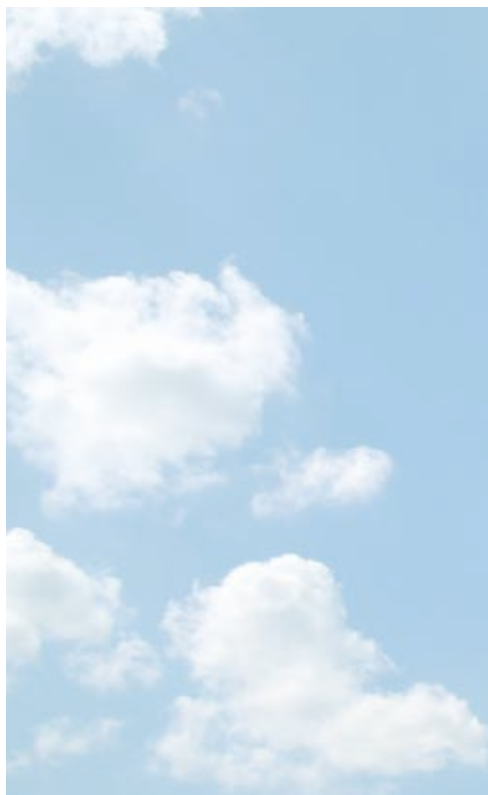




Tisztelt Vásárlónk!

Szívből gratulálunk, hogy Ön egy ŠKODA megvásárlása mellett döntött. Meggyőződésünk, hogy jól választott, és őszintén reméljük, hogy autója sok örömet szerez majd Önnek. Ahhoz, hogy ez utóbbiban még biztosabban lehessünk, egy további háttérzolgáltatást is nyújtunk a gépkocsijához. Egy olyan szolgáltatást, amelyet reményeink szerint sohasem kell majd igénybe vennie. De ha mégis úgy hozná a sors, hogy váratlan műszaki hiba vagy baleset miatt meg kellene utazását szakítania, mi akkor is a segítségére sietünk. A Škodájához biztosított Mobilitásgarancia tulajdonosaként Ön a nap 24 órájában segítséget kérhet telefonközpontunktól.

Az igénybe vett szolgáltatásokat az első időszakos szervizig cégünk, a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. finanszírozza, mint az Ön által vásárolt gépkocsi importőre. Úgy véljük, hogy szükség esetén tényleges segítséget jelent majd Önnek ez a szolgáltatás és színvonala méltó lesz az általunk forgalmazott márkához. A ŠKODA ezzel a szolgáltatási csomaggal garantálja a biztos célba érést.



Fontos tudnivalók

Kérjük, figyelmesen olvassa el a Mobilitásgarancia használatáról szóló tájékoztató füzetünket, mielőtt szolgáltatásainkat igénybe venné!

Segélykérés az alábbi telefonszámokon lehetséges a nap 24 órájában az év minden napján:

(+36-80) 204-256 amely belföldről hívható, ingyenes zöld szám

(+36-1) 345-1781 külföldről is hívható telefonszám

Mit kell tenni a segélykérés bejelentésekor?

Gépkocsija meghibásodása esetén Önnek és utasainak magas színvonalon nyújt segítséget a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ, ahol idegen nyelveken is beszélő munkatársak várják hívását és kapcsolatot teremtenek a külföldi partnerekkel. A szolgáltatásokra kizárólag akkor jogosult a gépjármű vezetője és utasa, ha az igénybevétel előtt haladéktalanul, de legkésőbb a meghibásodás észlelését követő 24 órán belül kapcsolatot teremt a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal. Segélykérés esetén a földrajzi helytől függően következő lehetőségek közül választhat:

A Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ hívása belföldről

A (06-80) 204-256-os vagy a (06-1) 345-1781-es telefonszám hívásával Ön igénybe veheti – az adatok azonosítása után – szolgáltatásainkat.

A Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ hívása külföldről

Szíveskedjen a magyarországi (36) és a budapesti (1) előhívó-számot tárcsázní a 345-1781-es telefonszám előtt. Amennyiben Ön a telefonhívás költségét számlával igazolni tudja, úgy a Magyar Autóklub központjában utólag megtérítik Önnek.

A külföldön történt meghibásodásoknál a Mobilitásgarancia igazolásának legbiztosabb forrása a szervizfüzetben megtalálható szervizigazolások megléte, ezért a gördülékenyebb ügyintézés érdekében javasoljuk, hogy a gépjármű (külföldön és belföldön történő) használata közben, a szervizfüzetet mindig jól elérhető helyen tárolják a gépjárműben.

Mielőtt telefonál, kérjük, gyűjtse össze az alábbi adatokat:

- > Alvászám
- > Rendszám
- > Mobilitásgarancia érvényessége
- > Kedvezményezett neve, címe
- > Visszahívható telefonszám
- > Meghibásodás természete
- > Meghibásodás földrajzi helye
- > Kilométeróra állás



Szolgáltatások leírása

Értékhatárok

A feltüntetett értékhatárok magyar forintban érvényesek, és nem tartalmazzák az általános forgalmi adót. Az igénybe vett szolgáltatás költségének a későbbiekben felsorolt értékhatárt meghaladó része a Kedvezményezettet terheli.

Helyszíni segítségnyújtás

A menetkészség helyszíni térítésmentes helyreállítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges.

A Kedvezményezettet terheli az átvett üzemanyag ára, valamint nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

Szállítás

Ha a jármű a helyszínen nem tehető megfelelően üzemképes: beszállítás autómotóval vagy vonattal a következő márkaszervizig, akár neheztelt mentéssel is. Neheztelt mentés esetén maximum 192 000 Ft értékig.

További szolgáltatások

Ha a jármű nem tehető megfelelően üzemképes a meghibásodás napján, akkor a kedvezményezett a *-gal jelölt szolgáltatásokat

– a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal előre egyeztetve, összességében legfeljebb 106 500 Ft értékig veheti igénybe. Lemerült akkumulátor meghibásodásra kizárólag helyszíni segítségnyújtás vagy beszállítás szolgáltatás biztosítható Mobilitás Garancia keretén belül, további szolgáltatások (pl. csereautó) nem.

Nem mindig a csereautó a legjobb megoldás:

A csereautó helyett, választhatnak más érték-arányos alternatívát, mint busz, vonat, taxi vagy jármű visszavezetése, ami a garantált mobilitást enntarthatja. Ha a szolgáltatás költsége kisebb, mint a kölcsöngépkocsié, csak akkor kerülhet térítésre az összeg. A bérautó igénybevételével azonos időben, -esetnél nem adható a jogosultnak a *-al jelzett szolgáltatások.

Csereautó*

- > Javítás időtartamára, de legfeljebb 5 munkanapra (továbbá a csatlakozó hétvégi- vagy ünnepnapokra) csereautó km-korlátozás nélkül, lehetőség szerint a járművel megegyező kategóriában.
- > A csereautó szolgáltatást a bejelentéstől számított 72 órán belül meg kell kezdeni, különben az ügyfél elveszíti azt a jogosultságát, hogy élhessen ezzel a szolgáltatással.
- > Amint a meghibásodott gépjármű kijavítását a márkaszervizben befejezték, a jogosult nem tarthat igényt továbbra is a mobilitás garanciában kiadott bérautó használatára. Továbbhasználat esetén a költségek az ügyfelet terhelik.
- > A szolgáltató nem kötelezhető az azonos márkájú, kategóriájú gépjármű biztosítására. A szolgáltatásnál emellett elsődleges szempont a jogosult mobilitásának biztosítása. Területenként változó lehetőségekből adódóan, egyes esetekben várhatóan 30 000 Ft-os kaució adódhat.

Szállás*

Javítás időtartamára, de legfeljebb 3 éjszakára a vezető és utasai részére reggelivel. Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

Utazás*

Továbbutazás vagy hazautazás a járműért repülővel vagy vonattal. A Csereautó szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

Taxi vagy busz*

Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható. Egyedi kiegészítő értékhatár: 20 000 Ft. Taxi vagy busz esetén a két határérték közül mindig az adott esetben előforduló alacsonyabb értéket kell figyelembe venni.

Szolgáltatások leírása

A Jármű visszavezetése*

A kijavított gépjármű sofőrrel történő visszajuttatása, vagy a visszavezetés költségeinek térítése. Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

A jármű visszaszállítása külföldről

Ha hiba-felvételezés után a várható javítási időszükséglet több, mint 3 munkanap, akkor 20% ügyfél önrésszel, maximum 300 000 Ft értékben.

Alkatrész-utánküldés

Hiányzó és a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ által átvett alkatrész kiszállítása a külföldi márkaszervizbe, beleértve a belföldi elvámoltatási és a postaköltségeket is, maximum 106 500 Ft értékig. Kizárólag műszaki hiba esetén igénybe vehető szolgáltatás olyan alkatrésze, ami a jármű üzemképességéhez nélkülözhetetlen. Az alkatrész árát az ügyfélnek kell kifizetnie (kivéve

garanciális javítást).

Egyéb költségek

Az esettel közvetlen összefüggésben álló egyéb költségek megfizetése számla ellenében, maximum 6 600 Ft értékben.

Jelen füzet Mobilitásgarancia ingyenes szolgáltatásai kizárólag a jogosult(ak) mobilitását biztosítja, a meghibásodott gépjármű kijavításának költségeire, és a javítással kapcsolatos teendők elvégzésére nem vonatkozik. (Mobilitásgarancia ≠ Gépjármű garancia)

A Mobilitásgarancia alapszolgáltatások leírását lásd az 5. oldalon.

* A korlátozásokat és kizárásokat lásd a 10. oldalon.



Általános szolgáltatási feltételek

Kedvezményezett

Mindazon személy(ek), aki(k) a Mobilitásgaranciával ellátott járművet jogosultan használják és eleget tesznek bejelentési, valamint igazolási kötelezettségüknek, segítségnyújtásra jogosult(ak) a jelen általános szolgáltatási feltételek szerint.

Szolgáltatók

A ŠKODA márkaszervizek, a Magyar Autóklub és a nemzetközi ARC EUROPE S.A. partnerek nyújtanak segítséget a kedvezményezettnek. A mindenkori magyarországi ŠKODA márkaszervizek elérhetősége a www.skoda.hu oldalon olvasható.

Igazoló dokumentumok

A Mobilitásgarancia-szolgáltatás igénybevételére való jogosultság a jármű forgalmi engedélyének és szervízfüzetének (ennek hiányában a mobilitásgarancia kötés eredeti számla) bemutatásával igazolható. Ezen dokumentumok hiánya esetén szolgáltatás csak készpénzfizetés ellenében vehető igénybe.

Meghibásodás: műszaki meghibásodás, baleset, egyéb esetek

Mobilitásgarancia szolgáltatásai a jármű meghibásodása esetére kínálnak segítséget. Meghibásodásnak minősül a jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást és az olyan hibát, amely a jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodást, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a jármű bezárását (ablakemelő, zár). A közlekedés biztonságát veszélyeztető meghibásodás a fék, szervokormány, első ablaktörlő, biztonsági öv, irányjelző- és féklámpák, világítás, vezetőoldali ülés beállítási meghibásodása, a műszerfali kontroll-lámpák továbbhaladást tiltó piros jelzése – piros és sárga jelzés magyarázatát lásd a fedélzeti irodalomban a kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák fejezetben. Minden közlekedési baleset (például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, kiégés, robbanás, villámcsapás stb.), amelynek következtében a jármű menetképtelenné válik, illetve a jármű feltörése és rongálása, amelynek következtében a jármű bezárhatatlanná válik.

Meghibásodásnak tekinthető továbbá a lemerült akkumulátor, az üzemanyaghiány, hibás üzemanyagfajta kiválasztása az üzemanyagkúton (benzin-

gázolaj), kizárás a járműből, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya valamint a gumiabroncs-defekt. Mobilitásgarancia szolgáltatás esetén, ha a meghibásodás: akkumulátor lemerült, akkor az autó beindítása után, – az ismételt meghibásodás elkerülése érdekében –, az elektromos rendszer ellenőrzése céljából, a lehető legrövidebb időn belül (maximum 24 óra) az autóval egy márkaszervizbe kell menni. Ha az ügyfél a szervizben nem jelenik meg, akkor a következő akkumulátor lemerült esetet már nem tudjuk az ingyenes Mobilitásgarancia szolgáltatás esetén belül kezelni. Az olyan műveletek azonban, mint karbantartás – akár időszakosan, akár másként – a jármű vizsgálata, vagy az előre tervezett szervizlátogatás nem tekintendő üzemzavarnak, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótalkatrészének hiánya sem kezelhető annak.

A forgalomba helyezés időpontja

A forgalomba helyezés időpontja az a dátum, amelyet a jármű forgalmi engedélyében a forgalomba helyezés napjaként feltüntettek. Ez a meghatározás kizárólag a jármű első forgalomba helyezésére vonatkozik.

A jogosultság érvényességi ideje

A Mobilitásgarancia az új gépkocsi 1. forgalomba helyezésének napjától – a gyárilag előírt – első időszakos/LongLife szervíz esedékességéig érvényes. Az ügyfél a Mobilitásgarancia szolgáltatásokra vonatkozó meghosszabbított jogosultságot egy időszakos/LongLife szervíz elvégzésén keresztül szerezheti meg. Az ott feltárt esetleges hibák kijavításával, és a Mobilitás csomag megvásárlásával – a gyártó által előírt – a következő esedékes időszakos/LongLife szervizig érvényes a szolgáltatás.

A meghibásodás napja

A meghibásodás napja az a naptári nap, amikor a jelen általános szolgáltatási feltételek szerinti üzemzavar, menetképtelenség, baleset, rongálás vagy feltörés bekövetkezik.

*További információk: 10. oldal „Korlátozások és kizárások”.

Általános szolgáltatási feltételek

A szolgáltatás igénybevétele

A kedvezményezett a Mobilitásgarancia szolgáltatásokat a jármű meghibásodása esetén, a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központhoz történő haladéktalan, de legkésőbb a meghibásodás észlelését követő 24 órán belül történő bejelentés után, az igazoló dokumentumok szolgáltatóknak történő felmutatásával veheti igénybe.

A bejelentés során a kedvezményezett köteles közölni a jármű forgalmi engedélyében és szervizfüzetében szereplő adatokat, valamint a meghibásodás természetének és a bekövetkezése földrajzi helyének megállapításához szükséges információkat.

A szolgáltatások a megadott értékhatáron belül térítésmentesek a kedvezményezett számára, az azokat meghaladó költségek kiegyenlítésének kötelezettsége a kedvezményezettet terheli.

Jármű

A Mobilitásgarancia azokra a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. (1139 Budapest, Fáy u. 27.) által közvetlenül vagy a márkakereskedői hálózatan keresztül értékesített vagy szervizelt ŠKODA személygépkocsikra érvényes, melyek engedélyezett szállítási kapacitása legfeljebb 9 fő, és utánfutóval együtt számítva is megfelelnek az alábbi feltételeknek:

Max. magasság: 3,2 m

Max. szélesség: 2,55 m

Max. hosszúság: 16 m

Max. össztömeg: 3 500 kg

A szolgáltatásba a gyártó által beépített alkatrészek, felszereléseken kívül csak azok az alkatrészek vonhatók be, amelyek a Porsche Hungaria Kft.-től származnak és ŠKODA márkaszerviznél kerültek beszerelésre.

Területi hatály

A Mobilitásgarancia az alább felsorolt országokban érvényes:

Belgium, Bosznia, Hercegovina, Bulgária, Dánia, Németország, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Nagy-Britannia, Írország, Olaszország, Kanári szigetek, Horvátország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Hollandia, Norvégia, Ausztria, Lengyelország, Portugália, Svédország, Svájc, Szerbia és Montenegró, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország, Csehország, Magyarország, Románia, Belarusz Köztársaság

Az emeltszintű Mobilitásgarancia szolgáltatás leírása a 6. oldalon, míg a Mobilitásgarancia alapszolgáltatások feltételei és szabályai a 7-8. oldalon találhatóak.



Általános szolgáltatási feltételek

A szolgáltatások rendelkezésre állása

A Mobilitásgarancia szolgáltatásai az év 365 (366) napján, a hét minden napján, a nap 24 órájában azonos szinten állnak a kedvezményezett rendelkezésére.

A szolgáltatási szintek átlagos földrajzi, éghajlati és közlekedési viszonyokat feltételeznek, országcsoportonként különbözőek. A szolgáltatás menetében külföldön hosszabb várakozási idő is adódhat.

Kiszállási idő

A hívástól számítva átlagosan 45 percen belül történik kiszállás a helyszínre.



Korlátozások és kizárások

A Mobilitásgarancia korlátozottan vagy egyáltalán nem érvényes a jelen fejezetben felsorolt esetekben.

Korlátozások:

- ▷ A speciális felszereltségű járművek, mint pl., de nem kizárólag: a járművezető képzésre, személy-fuvarozásra, rendőrségi, vám, határőrizeti vagy a tűzoltósági célokra használt járművek esetén, a Kedvezményezettek Mobilitásgarancia keretében csak „normál”, tehát nem különleges felszereltségű csereautóra ill. ennek megfelelő térítésre jogosultak.
- ▷ Az emeltszintű szolgáltatás térítésmentes igénybevételenek további együttes feltételei, hogy:
 - a) a – gyártó által előírt – időszakos szervizeket magyarországi márkaszervizben, magyarországi márkaszerviztől vásárolt ŠKODA Eredeti Alkatrészek®, kenőanyagok felhasználásával végezzék el, az esetlegesen feltárt hibák egyidejű kijavításával;
 - b) a szolgáltatás érvényességének kezdetét követő minden egyes javítás (ideértve a Mobilitásgarancia keretében igénybe vett helyszíni segítségnyújtás, illetve beszállítás utáni javítást is) márkaszervizben történjen, Magyarországon történt meghibásodás esetén magyarországi márkaszerviztől vásárolt ŠKODA Eredeti Alkatrészek®, kenőanyagok felhasználásával, külföldön történt meghibásodás esetén a meghibásodást kijavító márkaszerviztől vásárolt ŠKODA Eredeti Alkatrészek®, kenőanyagok felhasználásával. A szolgáltatás kizárólag közforgalmú szilárd burkolatú úton- vagy a szállító/kiszálló jármű által megközelíthető helyen történő meghibásodás esetén vehető igénybe. Forgalomtól elzárt területen nem.
- ▷ Izzócsere, helyszíni segítségnyújtás keretén belül 1 éves időszakban csak egyszer nyújtható, és csak indokolt esetben.

Kizárások:

A szolgáltatások az alábbi esetekben nem vehetők igénybe:

- ▷ Autóversenyzés (edzés) vagy ilyen használatra visszavezethető okból hibásodott meg.
- ▷ Vis maior, így különösen háború, sztrájk, demonstráció, kormányhatóság által elrendelt lefoglalás vagy visszatartás, hivatalos tiltások, kalózkodás, robbanás, nukleáris vagy radioaktív hatások, rendkívüli természeti események következtében bekövetkezett meghibásodáskor.
- ▷ A gyárilag előírt időszakos szervizek elvégzettetésének a hiánya.
- ▷ A keletkezett hiba szakszerűtlen kezelés (pl. kezelési útmutatóban leírtak figyelmen kívül hagyása) –, vagy szakszerűtlen javítás következménye.
- ▷ El nem végzett, illetve helytelen karbantartás vagy nem eredeti alkatrész miatt bekövetkező károsodások (a szerviz által megállapított kizárás esetén a szolgáltatással (pl. beszállítás) kapcsolatosan felmerült költséget a Kedvezményezett a helyszínen köteles a szolgáltatónak megtéríteni)
- ▷ Nem tartozik e szerződés hatálya alá az utánfutó meghibásodása, baleset, rakománykár vagy a meghibásodás okozta jövedelem-kiesés (illetve a tájékoztató füzetben rögzített értékhatárokat meghaladó egyéb költségek és károk, beleértve a következményi és nem vagyoni károkat is, és a máshonnan megtérülő költségeket, például biztosítási kártérítéseket, egyéb visszatérítéseket), továbbá betegség, személyi sérülés, haláleset és elveszett tárgyak.
- ▷ A gyár / Importőr által nem engedélyezett átalakítás (tuning) történt a járművön.
- ▷ Az ügyfél ismerte a hibát, de nem tett eleget a kárenyhítési kötelezettségének, azt nem jelentette be haladéktalanul egy márkaszervizben, illetve nem tette lehetővé a mihamarabbi kijavítását.
- ▷ Az olyan meghibásodásra ami azért keletkezik, mert a karbantartás, szervizelés alkalmával javasolt javítást az ügyfél nem végezteti el.

belföldről hívható, ingyenes zöld szám

+36-80-204-256

külföldről is hívható telefonszám

+36-1-345-1781

Mielőtt telefonál, kérjük, gyűjtse össze az alábbi adatokat:

Alvázsám

.....

Rendszám

.....

Mobilitásgarancia érvényessége

.....

Kedvezményezett neve, címe

.....

.....

Kilométeróra állás

.....

A jármű besorolása a forgalmi engedély alapján
személygépkocsi vagy haszonjármű?

Visszahívható telefonszám

.....

Meghibásodás természete

.....

.....

Meghibásodás földrajzi helye

.....

.....

.....



Látogasson el a **goservice.hu** weboldalra, hogy autótulajdonosként a vezetéssel kelljen csak foglalkoznia, minden másban pedig a Go! service program segíthesse a gondtalan utazásban!

A jelen általános szolgáltatási feltételek 2019. március 1. napján lépnek hatályba, és visszavonásig érvényesek. A változtatás joga fenntartva. Nyomdai hibákért felelősséget nem vállalunk. Az általános szolgáltatási feltételek mindenkor érvényes szövege letölthető a www.skodaszervizek.hu oldalról.

Go!
service program



ŠKODA



A Go! Service Program legújabb ajánlatairól a www.goservice.hu oldalon tájékozódhat.