

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚŘ. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.



MANUÁL ŘIDIČE





Úvod

Vážená paní, vážený pane,

vítáme vás jako řidiče/řidičku využívajícího/využívající služeb v rámci operativního leasingu Volkswagen Financial Services. Dovolujeme si vám předložit instrukce určené řidiči/řidičce, tzv. Manuál řidiče. Naleznete zde údaje o svém vozidle, přehled nabízených služeb a pokyny k těmto službám. Doporučujeme mít Manuál řidiče ve vozidle, jehož se týká, a dodržovat dané postupy a rady. Můžete tak předejít možným nedorozuměním či případným škodám.

Přejeme vám mnoho šťastných kilometrů bez nehody.

ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services

Společnost ŠkoFIN s.r.o. používá pro svou komunikaci obchodní značku Volkswagen Financial Services.

2

OBSAH



4	DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA	34	NORMY OPOTŘEBENÍ A POŠKOZENÍ
6	PŘEDÁNÍ VOZIDLA	36	EXTERIÉR VOZIDLA
8	UŽÍVÁNÍ VOZIDLA	52	INTERIÉR VOZIDLA
10	SLUŽBY	64	ČASTO KLADENÉ DOTAZY
22	POJIŠTĚNÍ A POSTUP PŘI ŘEŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI	66	NAŠE RADY ZÁVĚREM
30	POSTUP PŘI VRACENÍ VOZIDLA		

4

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA



Infoline

T: +420 224 992 410
E: klient@vwfs.cz
Po–Pá: 8:00–17:00

Nahlášení pojistné události

T: +420 224 992 296
E: skody@vwfs.cz
W: vwfs.cz/skody
Po–Pá: 8:00–16:30

Silniční asistence

T: +420 605 201 820

Infolinka – Technické oddělení

T: +420 605 201 810

Informace o Volkswagen Financial Services

ŠkoFIN s.r.o.
Pekařská 6
155 00 Praha 5
IČO: 45805369
Zapsaná Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 11881.

Nouzová telefonní čísla

Linka tísňového volání	112
Hasiči	150
Záchranná služba	155
Policie	158

Vaším kontaktem je



Razítko dealera

6

PŘEDÁNÍ VOZIDLA



Při předání vozidla s vámi bude sepsán předávací protokol. Doporučujeme vám dokumenty a příslušenství, které obdržíte při předání, pečlivě uschovat (po ukončení smlouvy je budete vracet spolu s vozidlem).

Ve vozidle naleznete:

- » příručku k obsluze a údržbě vozidla
- » servisní knížku, není-li elektronická
- » povinnou výbavu vozidla dodávanou výrobcem

Při převzetí obdržíte:

- » protokol o předání automobilu
- » osvědčení o registraci vozidla (dále jen „malý technický průkaz“)
- » klíče od vozidla včetně náhradních klíčů, případně bezpečnostních štítků
- » Manuál řidiče (tuto brožuru)
- » mezinárodní automobilovou pojišťovací kartu – tzv. „zelenou kartu“
- » a další dle nadstandardní výbavy vozidla.

Dále podle sjednaných služeb můžete obdržet následující:

- » servisní kartu Volkswagen Financial Services
- » dálniční známku pro ČR
- » tankovací kartu (+ PIN)



8

UŽÍVÁNÍ VOZIDLA



Vozidlo musí být řádně udržováno a provozováno v souladu s příručkou o údržbě a užívání vozidla vydanou výrobcem (servisní knížkou).

Nájemce má povinnost dodržovat termíny pravidelných servisních a technických prohlídek vozidla (včetně svolávacích či mimořádných akcí výrobce či pronajímatele vozidla) a okamžitě informovat pronajímatele o jakýchkoli poruchách či vadách a zabránit tak dalšímu poškození.

Další odpovědnosti nájemce:

- » chránit vozidlo před trvalým vlivem nepříznivých povětrnostních podmínek a pomocí vhodných opatření předcházet zhoršení aktuálního stavu
- » provozovat vozidlo v souladu s dopravními předpisy
- » používat vozidlo výhradně dle pokynů výrobce či pronajímatele
- » vést servisní knihu včetně záznamů, nejedná-li se o elektronickou servisní knihu
- » vrátit vozidlo s kompletní výbavou včetně základní výbavy ve stavu, v jakém bylo vozidlo při převzetí

Nedodržení těchto ustanovení může nájemci způsobit další výdaje navíc.

Jako řidič/řidička vozidla mějte na paměti, že jste povinen/povinna pravidelně kontrolovat stav vozidla před jízdou a odpovídáte za základní každodenní údržbu vozidla (například kontrolu tlaku v pneumatikách, kontrolu hladiny oleje v motoru, chladicí kapaliny, výměnu žárovek či doplňování kapaliny do ostřikovačů). V žádném případě nenechávejte v nestřeženém vozidle malý technický průkaz, bezpečnostní štítky, náhradní klíč ani zelenou kartu.

Údržba a opravy vozidla se mohou provádět pouze v autorizovaných servisních střediscích značek příslušné tovární značky vozidla.

V případě čerpání služby Předplacený servis dle předpisů výrobce nebo při opravě v rámci námi sjednaného pojištění využívejte pouze smluvní střediska určená společností Volkswagen Financial Services (seznam středisek na vwfs.cz/servis).

U vozidla mohou být používány pouze pneumatiky a ráfky, jejichž rozměr je pro daný typ vozidla uveden v technickém průkazu, popř. v leasingové smlouvě.

Co je třeba bezodkladně oznámit:

- » dodatečné změny, vestavby a jiné úpravy mohou být na vozidle prováděny pouze s písemným souhlasem Volkswagen Financial Services, který byl vystaven před samotnou montáží. V případě nedodržení tohoto ustanovení jste jako leasingový nájemce/leasingová nájemkyně (dále jen „klient/ka“) povinen/povinna nahradit způsobenou škodu
- » v případě poruchy tachometru, případně počítadla kilometrů, ihned po zjištění telefonicky kontaktujte Volkswagen Financial Services
- » dále jste povinen/povinna informovat Volkswagen Financial Services v případě jakékoli pojistné události, ztráty/odcizení registrační značky vozidla, malého technického průkazu, servisní nebo tankovací karty (více viz jednotlivé kapitoly dále)

10

SLUŽBY



Servis a údržba

Dodržujte plán údržby předepsaný výrobcem vozu, který naleznete ve své servisní knížce. Objednávejte se přímo do autorizovaných servisních míst, jejichž seznam naleznete na vwfs.cz/servis. V servisu se prokažte Servisní kartou Volkswagen Financial Services potvrzenou dealerem a malým technickým průkazem — obdržel/a jste je při převzetí vozidla. Veškeré servisní úkony mějte zaznamenány v servisní knížce.

Postup při návštěvě servisu

Vaší povinností je provádět všechny opravy a servisní údržbu v autorizovaných servisních střediscích určených společností ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services. Seznam servisních míst naleznete na internetových stránkách vwfs.cz/servis.

V případě servisních prohlídek a oprav v servisních střediscích je nutné vyžádat si zaznamenání provedené prohlídky/opravy do servisní knížky. Pokud máte ve smlouvě sjednanu službu Servis a údržba, jste po přistavení vozidla do servisního střediska povinen/povinna prokázat se servisní kartou Volkswagen Financial Services potvrzenou dealerem – viz zadní strana Manuálu řidiče. Doklad za provedenou prohlídku nebo opravu musí být vystaven na společnost ŠkoFIN s.r.o.

Jako řidič/ka jste povinen/povinna při převzetí vozidla zkontrolovat služby provedené servisním střediskem. Zjištěné vady jste povinen/povinna nechat bez zbytečného odkladu servisním střediskem odstranit; zároveň o tom informujte telefonicky ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen

Financial Services. Faktury za servis, pokud jste se prokázal/a Manuálem řidiče a malým technickým průkazem, musejí být vystaveny vždy na společnost ŠkoFIN s.r.o.

Předplacený servis, je-li sjednán

Máte-li k vozu zakoupenou službu Předplacený servis, pak u servisního partnera předložte servisní knížku či brožuru/podmínky Předplaceného servisu s vyznačenou variantou této služby. Doklad za provedenou prohlídku nebo opravu musí být vystaven na společnost ŠkoFIN s.r.o. Předplacený servis zahrnuje servisní úkony předepsané výrobcem. Jedná se zejména o servisní prohlídky podle servisního intervalu (více ve vaší servisní knížce) včetně výměny motorového oleje, výměny brzdové kapaliny, výměny filtrů a zapalovacích svíček. Dále obsahuje i prodloužení záruky mobility. Doba trvání Předplaceného servisu, je-li sjednán, se může lišit a je omezena počtem let od uvedení do provozu nebo vyčerpáním zvoleného limitu nájezdu kilometrů, přičemž rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve. Předplacený servis se neváže k leasingové smlouvě, ale k vozidlu, a tudíž jeho trvání není leasingovou smlouvou omezeno.

Služba servis a údržba nezahrnuje:

- » 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 ostřikovačů, nedoplňování předepsané hladiny oleje, chladicí a brzdové kapaliny, proměškání 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 Financial Services
- » 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 vzniklé nepřiměřeným nebo nadměrným používáním vozidla (zejména účastí vozidla na aktivitách z oblasti motoristického sportu či jiných aktivitách, které nebyly ze strany výrobce uvedeny jako přiměřené používání); dále pak například nesprávné použití spojky a s tím spojenou její výměnu, případně provoz na nebezpečných komunikacích mající za důsledek zvýšené opotřebení tlumičů
- » náklady na výměnu rozbitých nebo poškozených zpětných zrcátek, světlometů nebo skel
- » prodloužení záruky mobility, pokud je servisní interval překročen o více než 1 000 km
- » náklady na opravy prováděné za speciální tarify nebo mimo běžnou pracovní dobu na žádost zákazníka
- » náklady na aktualizace navigace a mapových podkladů
- » náklady na odtažení vozu mimo smluvních podmínek silniční asistence, je-li ve smlouvě sjednána
- » mytí, voskování a úklid interiéru
- » náklady spojené se servisem, opravou a výměnou speciálních zařízení a nástaveb
- » 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 vyvážení kol
- » náklady na uskladnění kol
- » náklady na servis nebo opravy vozidel, u kterých byla pozměněna hodnota vykazovaná počítadlem ujetých kilometrů nebo u nichž nelze stav počítadla kilometrů stanovit
- » náhradu škody, nákladů nebo ušlého zisku vzniklých v souvislosti s odstavením vozidla
- » náklady na doplnění nebo výměnu AdBlue
- » náklady na opravu škod způsobených hlodavcem
- » náklady na servis nebo opravy vozidel, u kterých došlo k úpravě výkonu vozidla, s výjimkou případů schválených výrobcem
- » náklady na opravu vozidla nebo opravu a výměnu náhradních dílů vzniklé nad rámec běžného opotřebení způsobeného obvyklým používáním vozidla
- » olejový servis a prohlídky vozidla v rámci pevného servisního intervalu (1 rok/15 000 km). Servisní náklady jsou hrazeny pouze k vozidlům s prodlouženým/variabilním servisním intervalem (max. 2 roky/30 000 km) s výjimkou servisního intervalu Q14 u vozidel s pohonem na CNG
- » a dále dle obchodních podmínek společnosti ŠkoFIN s.r.o.

Povinné revize

Máte-li ve vozidle namontována zařízení, pro která jsou předepsány povinné revize či kontroly, jste povinen/povinna nechat tyto revize nebo kontroly provést, a to dle pokynů výrobce v servisních střediscích k tomu určených, a tyto úkony nechat vyznačit v příslušných dokumentech (např. v záručním listu). Jedná se o zařízení jako např. pasivní zabezpečení (tj. Construct, Defend Lock), LPG, CNG přestavby, speciální elektrická zařízení atp. Při neplnění těchto povinností se vystavujete riziku ztráty záruky na zařízení a v tomto případě nesete jako klient plnou odpovědnost za vzniklé škody.

Servisní služby v zahraničí

Je-li potřeba z důvodu nepředpokládané poruchy navštívit servisní středisko v zahraničí, můžete využít garanci výrobce (označovanou nejčastěji jako záruka mobility — více najdete v příručce k obsluze a údržbě vozidla) nebo silniční asistenci, máte-li tuto službu sjednanou.

V jiném případě (při neočekávané poruše a po předchozím schválení ze strany ŠkoFINu | Volkswagen Financial Services na telefonu +420 605 201 810), máte-li sjednanou službu servis a údržba nebo zakoupen Předplacený servis, nechte fakturu (doklad) za opravu vystavit na společnost ŠkoFIN s.r.o. a uhradte ji vlastními prostředky. Po doručení originálu dokladu společnosti ŠkoFIN s.r.o. vám bude tato částka proplacena dle rozsahu sjednaných služeb ve smlouvě.

V zahraničí nelze provádět žádný ze standardně předepsaných servisních úkonů. Zejména pak garanční prohlídky, výměny kapalin, filtrů, brzd apod. Provádějí se pouze neodkladné opravy závad znemožňujících řidiči pokračovat v jízdě nebo závad, u kterých hrozí v případě, že nebudou okamžitě odstraněny, zvětšení rozsahu škody.



Pneuservis

Služba Pneuservis, máte-li ji ve smlouvě sjednánu, zahrnuje sezónní výměnu pneumatik, jejich nákup, montáž, demontáž, vyvážení, popř. uskladnění. Rozsah služby naleznete ve smlouvě nebo v servisní kartě Volkswagen Financial Services potvrzené dealerem. Sezónní výměna pneumatik by měla probíhat ve stanovených termínech a na určených servisních místech společnosti ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services, jejichž seznam naleznete na vwfs.cz/servis.

Postup při návštěvě pneuservisu

Jako řidič/ka se v servisním středisku prokazujete servisní kartou Volkswagen Financial Services potvrzenou dealerem – viz zadní strana Manuálu řidiče, a malým technickým průkazem. Nepředložíte-li výše uvedené doklady, má servisní středisko nárok odmítnout požadovanou službu, ledaže ji uhradíte v hotovosti sám/sama. Dále jste jako řidič/ka povinen/povinna při převzetí vozidla zkontrolovat služby provedené servisním střediskem. Zjištěné vady jste povinen/povinna nechat bez zbytečného odkladu servisním střediskem odstranit; zároveň o tom informujte technické oddělení Volkswagen Financial Services (T: +420 605 201 810). Faktury za pneuservis, pokud jste se prokázal/a dealerem potvrzenou servisní kartou Volkswagen Financial Services a malým technickým průkazem, musejí být vystaveny vždy na společnost ŠkoFIN s.r.o.

Výdaje nezahrnuté do pneuservisu

Položky, které nejsou součástí varianty s Pneuservisem, si jako klient/ka hradíte sám/sama bez ohledu na služby sjednané v rámci servisní smlouvy. Jedná se např. o nestandardní pneumatiky jiného typu atd.

Kdy přezout

Jakmile se venkovní teploty začnou dlouhodobě pohybovat nad 7 °C, nastal ten správný čas na obutí letních pneumatik. Pohybují-li se venkovní teploty dlouhodobě pod 7 °C, je naopak ten správný čas na obutí zimních pneumatik. Mějte jako řidič/ka na paměti, že je nutno dodržovat zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů. Tento zákon stanovuje v období od 1. listopadu do 31. března použití zimních pneumatik s minimální hloubkou dezénu 4 mm (u vozidel do 3 500 kg).

Pneuservis v zahraničí

Služby pneuservisu v zahraničí využívejte pouze v neodkladných případech. Máte-li sjednanou službu Silniční asistence, využijte vždy asistenčních služeb. V jiném případě nechte fakturu (doklad) za opravu vystavit na společnost ŠkoFIN s.r.o. a uhradte ji vlastními prostředky. Po doručení originálu dokladu společnosti ŠkoFIN s.r.o. vám bude tato částka proplacena dle sjednaných služeb ve smlouvě.

Silniční asistence

Nárok na službu Silniční asistence a zvolený program naleznete ve smlouvě nebo v servisní kartě Volkswagen Financial Services potvrzené dealerem. Při nepojízdnosti vozidla z důvodu nehody, poruchy, odcizení nebo chyby řidiče v ČR nebo v zahraničí (dle sjednané smlouvy) volejte +420 605 201 820. Limity finančního krytí naleznete dále (platí v případě sjednané služby Silniční asistence).

Kdo může využít službu Silniční asistence

Službu můžete využít vy a vaši spolucestující ve vozidle. Počet osob, na něž se služby vztahují, je omezen počtem pasažérů uvedeným v technickém průkazu vozidla. Služby se nevztahují na osoby přepravované ve vozidle za úplatu.

Kde je možné využít službu Silniční asistence

Asistenční služby jsou poskytovány na území České republiky a na území Evropy včetně evropské části Turecka. V následujících zemích se asistence poskytuje v závislosti na místních podmínkách a možnostech: Bělorusko, Bosna-Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Island, Kypr, Litva, Lotyšsko, Malta, Rumunsko, Ruská Federace, Ukrajina. Silniční asistenci je možno využívat opakovaně.

Postup při ohlášení asistenční události

V případě výskytu asistenční události neprodleně kontaktuje Silniční asistenci Volkswagen Financial Services, která je vám k dispozici 24 hodin denně po celý rok, a řiďte se jejími pokyny.

Sdělte operátorovi následující informace:

- » jméno a příjmení
- » telefonní číslo, ze kterého voláte, aby vás mohl zpětně kontaktovat (může to být i telefonní číslo na nejbližší pevnou linku)
- » co se stalo
- » místo, kde se nacházíte
- » typ vozidla, jeho barvu, registrační značku a VIN

Oprava na místě

Servisní vozidlo, které za vámi přijede, provádí opravy v případě drobných poruch zpravidla na místě, avšak pouze tehdy, pokud nebude ohrožena bezpečnost a plynulost silničního provozu a bude-li přístup k vozidlu možný a právně přípustný.

Odtah do nejbližšího servisu, parkovné

Pokud nelze vozidlo po dopravní nehodě/poruše opravit, bude otaženo do nejbližšího autorizovaného servisu, kde bude předáno do opravy. Nebude-li servis schopen převzít vozidlo k opravě ihned, bude vaše nepojízdné vozidlo uschováno 3–5 dnů podle zvoleného programu.

Chyba řidiče v ČR/zahraničí

Přes veškerou pozornost může dojít při provozu k tzv. chybě řidiče.

Za chybu řidiče se považuje:

- » nedostatek či záměna paliva nebo jiných provozních kapalin
- » ztráta, odcizení či zabouchnutí klíčů od vozidla nebo zalomení klíčů v zámku vozidla
- » vybití baterie
- » defekt pneumatiky
- » zjištění uplynutí doby platnosti osvědčení o technické způsobilosti k provozu vozidla (STK)
- » ztráta nebo odcizení registračních značek

Máte-li ve smlouvě sjednanou službu Silniční asistence a dojde-li k chybě řidiče, pomůže vám asistenční služba na místě, kde se budete nacházet, případně odveze vozidlo do autorizovaného servisního střediska. Náklady na náhradní materiál hradíte vy jako uživatel vozu.

Doplňkové služby k silniční asistenci

Pokud se vozidlo nepodaří opravit v případě nehody/poruchy do 2 hodin na místě nebo od jeho předání do autorizovaného servisu, můžete využít jednu z níže uvedených služeb:

Náhradní doprava

Pomocí jiného dopravního prostředku se vy a ostatní členové posádky můžete vrátit do místa bydliště nebo do cíle své cesty. Jiný dopravní prostředek bude zvolen tak, aby byl v souladu s cílem vaší cesty (vlak 1. třídy, autobus atd.).

Zapůjčení náhradního vozidla

K dosažení cíle vaší cesty vám bude na 5–10 dní, podle zvoleného programu, zapůjčeno náhradní vozidlo. Kategorie a výbava nemusí souhlasit s parametry vašeho vozu, záleží na místních podmínkách. Tato služba nezahrnuje náklady na pohonné hmoty, provozní kapaliny, vybité baterie (v případě elektromobilu), dálniční a jiné poplatky. Vrácení náhradního vozidla se řídí podmínkami autopůjčovny, jiný způsob je možný za poplatek.

Ubytování v hotelu

Je-li to nutné, můžete se na 1–3 noci, podle zvoleného programu, ubytovat v hotelu (tato služba se vztahuje na celou posádku vozidla vyjma stopařů).

Doprava neopraveného vozidla ze zahraničí

Je-li doprava neopraveného vozidla ze zahraničí součástí sjednaného programu a předpokládaná délka opravy vozidla v zahraničí přesáhne 2 pracovní dny, bude vaše vozidlo odtaženo do servisu v České republice nejbližší k místu vašeho bydliště / sídla firmy.

Doprava opraveného vozu

V závislosti na sjednaném programu silniční asistence máte nárok na naložení vozidla po opravě v autorizovaném servisu, dopravu a složení vozidla v místě bydliště / sídla firmy.

Vrácení náhradního vozidla

V závislosti na sjednaném programu silniční asistence máte nárok na převzetí náhradního vozidla zpět v jakémkoliv autorizovaném servisu v ČR nebo v zahraničí nebo v místě bydliště / sídla firmy.

Náhradní řidič

Pokud je řidič pojištěného vozidla v zahraničí hospitalizován a nikdo jiný z posádky vozidla není schopen vozidlo řídit, můžete v rámci sjednaného programu asistence a podle sjednaného programu max. na 2 dny zažádat o náhradního řidiče. Náklady na pohonné hmoty, nabití baterie v případě, že se jedná o elektromobil, provozní kapaliny a dálniční a jiné poplatky hradí uživatel vozu.

Předání vzkazu blízké osobě

V případě potíží v souvislosti s nehodou, poruchou, chybou řidiče nebo odcizením vašeho vozidla a v závislosti na sjednaném programu předá asistenční služba vzkaz jedné vámi určené osobě, a to telefonicky, elektronickou poštou nebo faxem.

POPIS ASISTENČNÍCH SLUŽEB	Balíček ČR + EU, 5 dnů náhradního vozidla		Balíček ČR + EU, 10 dnů náhradního vozidla	
	ČR	zahraničí	ČR	zahraničí
Pokud je vozidlo následkem nehody, poruchy, chyby řidiče nepojízdné nebo bylo odcizeno:				
» Silniční asistence příjezd, odjezd, oprava na místě, zaslání náhradních dílů	ANO	ANO	ANO	ANO
» Odtah vozidla do nejbližšího autorizovaného servisu včetně naložení, složení, vyproštění	ANO	ANO	ANO	ANO
» Úschova nepojízdného vozidla	ANO až na 3 dny	ANO až na 3 dny	ANO až na 5 dnů	ANO až na 5 dnů
Pokud vozidlo nelze opravit do 2 hodin od předání autorizovanému servisu anebo nebylo nalezeno do 2 hodin od ohlášení odcizení:				
» Ubytování v hotelu	ANO po dobu opravy vozidla, max. 3 noci	ANO po dobu opravy vozidla, max. 3 noci	ANO po dobu opravy vozidla, max. 3 noci	ANO po dobu opravy vozidla, max. 3 noci
nebo				
» Náhradní vozidlo v případě nepojízdnosti vozidla na vozovce přistavení vozidla do 2 hodin	ANO po dobu opravy vozidla, nejdéle 5 dnů	ANO po dobu opravy vozidla, nejdéle 5 dnů	ANO po dobu opravy vozidla, nejdéle 10 dnů	ANO po dobu opravy vozidla, nejdéle 10 dnů
nebo				
» Náhrada cestovních nákladů úhrada jízdného na pokračování v cestě / návrat domů (jízdenka na vlak I. třídy nebo autobus)	ANO	ANO	ANO	ANO

POPIS ASISTENČNÍCH SLUŽEB	Balíček ČR + EU, 5 dnů náhradního vozidla		Balíček ČR + EU, 10 dnů náhradního vozidla	
	ČR	zahraničí	ČR	zahraničí
Doplňkové asistenční služby:				
» Doprava neopraveného vozu ze zahraničí do servisu v ČR nejblíže místu bydliště / sídla firmy Klienta, má-li oprava v zahraničí trvat déle než 2 pracovní dny	NE	NE	NE	ANO
» Doprava opraveného vozidla odtah do místa bydliště / sídla firmy Klienta vč. naložení a složení	NE	NE	ANO	ANO
» Vrácení náhradního vozidla převzetí náhradního vozidla zpět v jakémkoliv autorizovaném servisu nebo v místě bydliště / sídle firmy Klienta	NE	NE	ANO	ANO
» Náhradní řidič poskytnutí řidiče pro návrat posádky do bydliště v případě nemoci/úrazu řidiče	NE	NE	NE	ANO nejdéle na 2 dny
» Přeprava posádky do místa bydliště / sídla firmy Klienta v ČR	NE	NE	ANO	ANO
» Finanční pomoc	NE	NE	NE	ANO až do výše 500 EUR
» Předání vzkazu blízké osobě	NE	NE	ANO	ANO



Dálniční poplatky

Pokud máte ve smlouvě sjednanou službu Dálniční poplatky, zajistíme vám dálniční známku s platností v ČR.

Končí-li platnost dálniční známky, obdržíte v předstihu známku novou.

V případě, že se tak nestane, kontaktujte v pracovní době Volkswagen Financial Services.

Kontrolní ústřížek dálniční známky bezpečně uschovejte společně s doklady od vozidla. Ústřížek dálniční známky jste povinen/povinna vrátit spolu s vozidlem.

Poškození dálniční známky

Po pojistné události může být dálniční známka poškozena natolik, že je potřeba ji vyměnit. Novou dálniční známku vám vymění ve vybraných servisních místech nebo ve vybraných pobočkách České pošty výměnou za ústřížek a poškozenou dálniční známku minimálně s jedním sériovým číslem. Pokud poškozenou dálniční známku nemáte, budete potřebovat protokol od policie.

Tankovací karty – náklady na pohonné hmoty

Máte-li ve smlouvě sjednanou službu Pohonné hmoty, můžete čerpat pohonné hmoty, a to pomocí karty, kterou jste obdržel/a při převzetí vozidla.

Tankovací kartu zabezpečte před odcizením či zneužitím. PIN kód nesmí být poznamenán na kartě ani v její blízkosti.

V případě odcizení/ztráty karty či PIN kódu:

- » pište na email tankservis@vwfs.cz
- » v komunikaci je nutné uvést číslo smlouvy nebo SPZ, číslo karty a požadavek o zablokování karty, případně vystavení nové nebo vyžádání nového PIN.

Karty na PHM

Jako nájemce se zavazujete, že budete pečovat o to, aby se karta nedostala do rukou neoprávněné osoby, zejména jste povinen/povinna ji vhodným způsobem zabezpečit před odcizením a zabránit jakémukoliv jejímu zneužití. V žádném případě nenechávejte kartu v nestřeženém vozidle. Mějte na paměti, že kód PIN, který jste ke kartě obdržel/a, nesmí být poznamenán na kartě ani v její blízkosti. Uchovávejte jej odděleně od této karty. Jako nájemce ručíte za všechny pohledávky, které vzniknou používáním karty, a současně za případné škody vzniklé v důsledku zneužití či zfalšování karty.

Použití karty

Tankovací kartu využívejte k bezhotovostnímu odběru zboží souvisejícího s provozováním vozidla. Případné neoprávněné nákupy vám budou přefakturovány. Tankovací kartu předložte personálu čerpací stanice před placením. Z důvodu pravidelné kontroly spotřeby paliva jste povinen/povinna zaznamenávat při každém odběru paliva skutečný stav tachometru vozidla. Proběhne-li transakce v pořádku, obdržený zúčtovací doklad podepište a uschovejte pro případnou kontrolu.

Odcizení karty

Po odcizení karty nebo vyzrazení kódu PIN neprodleně volejte: Volkswagen Financial Services Assistant zajistí blokaci a následné vydání nové karty. Náklady spojené s blokací karty hradíte vy jako nájemce.

Platnost karty

Karta je platná do posledního dne měsíce vytištěného na kartě. Před ukončením doby platnosti obdržíte kartu novou. V případě, že se tak nestane, kontaktujte v pracovní době Volkswagen Financial Services.

Tankovací kartu jste povinen/povinna po ukončení doby leasingu vrátit spolu s vozidlem.

22

POJIŠTĚNÍ A POSTUP PŘI ŘEŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI



Pojištění

Ve smlouvě může být sjednané následující pojištění:

- » pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (povinné ručení)
- » havarijní pojištění vč. doplňkového pojištění
- » pojištění právní ochrany (Asistent)
- » pojištění finanční ztráty (GAP)

Nárok na pojištění a jeho rozsah naleznete ve smlouvě. Postup při řešení pojistné události naleznete dále v tomto Manuálu řidiče.



Havarijní pojištění

Havarijní pojištění pokrývá škody způsobené na vámi užívaném vozidle při havárii, živelní události, případně vzniklé vandalismem nebo odcizením. Pojištění je platné na geografickém území Evropy.

V rámci havarijního pojištění mohou být navíc sjednána následující doplňková pojištění:

- » pojištění skel vozidla
- » pojištění zavazadel
- » úrazové pojištění osob přepravovaných vozidlem (tzv. pojištění sedadel)

Pojištění odpovědnosti

Za škodu způsobenou provozem vozidla (povinné ručení)

Povinné ručení pokrývá případné škody způsobené vámi jako řidičem vozidla na cizím majetku nebo zdraví, životě, popřípadě ušlém zisku poškozeného, a to nejen na území České republiky, ale i ve všech státech akceptujících mezinárodní automobilovou pojišťovací kartu (tzv. zelená karta). Jejich přesný seznam naleznete na rubu zelené karty.

Pojištění právní ochrany – Asistent

Pojištění právní ochrany Asistent, dle vámi zvolené varianty, zahrnuje:

- » pojištění právní ochrany — trestní/správní řízení v souvislosti s dopravní nehodou, vymáhání náhrady škody, řešení sporů z jiného pojištění vozidla, řešení sporů s autoopravnou, řešení sporů s STK, řešení sporů v souvislosti s parkovacím stáním
- » administrativně–právní asistence — informace o postupech při řešení problémových situací, asistence při krádeži nebo ztrátě dokladů, překlady a tlumočení, asistence při zprostředkování služeb, jednání s policií nebo úřady, asistence v případě vazby pojištěného
- » telefonickou službu právních informací

Rozsah služeb se liší dle velikosti sjednané varianty pojistného krytí:

- » komplexní služby v plné šíři a maximální limity pojistného plnění zajišťuje varianta Asistent XL, o standardní rozsah péče se postará varianta Asistent L a základní rozsah asistenčních služeb pak zajistí Asistent M
- » informaci o tom, kterou variantu máte sjednanu, naleznete ve smlouvě

Jak můžete Asistenta požádat o pomoc?

- » nejlépe a nejrychleji telefonicky na čísle +420 272 101 082
- » ozve se česky hovořící Asistent, který po ověření údajů (v případě pojistné a asistenční události) poskytne potřebné informace, případně zavolá zpět, aby vám nejen pomohl, ale i minimalizoval vaše náklady na telefonický hovor

Asistent nenahrazuje technickou asistenci v případě poruchy nebo havárie vozidla (ta je obvykle již součástí havarijního pojištění nebo povinného ručení nebo je součástí služby Silniční asistence).

Postup při využití pojištění Asistent

V případě, že se ocitnete v situaci, kdy potřebujete radu či pomoc od Asistenty, doporučujeme vám následující postup:

1) Připravte si údaje, kterými se prokážete Asistentovi:

- » jméno osoby, na kterou je smlouva (leasingová, úvěrová nebo o pojištění Asistent) uzavřena
- » číslo smlouvy (leasingové, úvěrové nebo o pojištění Asistent)
- » SPZ nebo RZ vozidla
- » telefonní číslo*, na kterém můžete být obratem kontaktováni (vč. mezinárodní předvolby)

*Telefonní poplatek za celý zpětný hovor na pevnou linku plně hradí Asistent. V případě zpětného volání do zahraničí na váš mobilní telefon vám váš mobilní operátor bude účtovat poplatek dle vámi sjednaných podmínek roamingu. Účtování tohoto poplatku nedokáže Asistent ovlivnit.

2) Zavolejte na číslo +420 272 101 082

Kontaktujte Asistenty, sdělte mu požadované údaje a stručně popište situaci, ve které potřebujete pomoci. Asistent vám podá informace, které vám pomohou zorientovat se v nastalé situaci a dalším postupu, a pomůže vám vyřešit váš problém.

Vyžaduje-li to situace, Asistent vás kontaktuje opakovaně a informuje vás o učiněných i následných krocích.

Na Asistenty se můžete znovu obrátit kdykoli v průběhu řešení svého případu. Vždy vám zodpoví vaše dotazy a vysvětlí případné nejasnosti. Asistent není technickou asistencí, ale v případě nehody nebo poruchy vozidla vám pomůže kontaktovat asistenční službu, která vám v rámci vašeho havarijního pojištění nebo povinného ručení poskytuje technickou asistenci (opravu poruchy, odtah vozidla po nehodě a další technické záležitosti).



Pojištění finanční ztráty – GAP

GAP je nadstavba havarijního pojištění ve splátkách chránící klienta před finanční ztrátou způsobenou poklesem hodnoty vozidla v čase (při totální škodě na vozidle nebo jeho odcizení).

GAP může být sjednán ve třech variantách:

- » **GAP XL** – varianta pokrývá rozdíl mezi časovou cenou vozidla a pořizovací cenou vozidla (a to až do výše poloviny pořizovací ceny vozu) a současně kryje i celou spoluúčast z havarijního pojištění
- » **GAP L** – pokrývá rozdíl mezi časovou cenou vozidla a pořizovací cenou vozidla (a to rovněž až do výše poloviny pořizovací ceny vozu), přičemž pojištění spoluúčasti z havarijního pojištění již není součástí pojištění
- » **GAP M** – varianta zajistí základní krytí ve výši poloviny z rozdílu mezi časovou cenou vozidla a pořizovací cenou vozidla (tzn. max. do výše čtvrtiny pořizovací ceny pojištěného vozu)

Postup při řešení pojistných událostí

Níže naleznete možné postupy při řešení pojistné události podle typu nehody (nehoda se zraněním, odhadovaná výše škody atd.). Pokud máte ve smlouvě sjednané pojištění, obraťte se na kontakty určené pro nahlášení pojistné události uvedené v úvodu Manuálu řidiče.

Nehoda nad 100 000 Kč, nehoda se zraněním nebo nehoda, při níž došlo k poškození komunikace, obecně prospěšného zařízení či životního prostředí

V případě nehody se škodou nad 100 000 Kč, nehody se zraněním nebo nehody, kdy došlo k poškození komunikace, obecně prospěšného zařízení či životního prostředí nebo poškození majetku třetí osoby, vždy přivolejte policii (158). Policii ČR volejte i v případě střetu se zvířetem a jeho usmrcení. Vyplňte Evropský záznam o dopravní nehodě s určením viníka dopravní nehody. Nedojde-li k dohodě účastníků o viníkovi dopravní nehody, určí jej Policie ČR. Vyplněný záznam, protokol Policie ČR, kopii řidičského průkazu (řidiče v době nehody) a název servisního střediska, které bude vozidlo opravovat, zašlete nejpozději 2 pracovní dny od data nehody na Volkswagen Financial Services. Při vyplňování formulářů mějte na paměti, že majitelem vozidla (tj. pojištěným) je společnost ŠkoFIN s.r.o. Pokud neobdržíte kopii policejního protokolu, poznamenejte si číslo jednací nebo adresu policie, případně jméno, adresu, registrační značku vozidla a číslo pojistné smlouvy protistrany. Nárok na pojistné plnění zaniká, pokud nebyla k nehodě přivolána policie nebo pokud byl u řidiče zjištěn alkohol nebo jiná omamná či psychotropní látka, popř. se řidič odmítl podrobit zkoušce na alkohol.

Dopravní nehoda do 100 000 Kč a bez zranění

Při nehodě se škodou do 100 000 Kč, pokud nebyl žádný z účastníků zraněn, odpadá výše uvedená povinnost přivolat policii. Zůstává však povinnost vyplnit formulář. Prosíme o dodržování následujícího:

Při dopravní nehodě jednoho vozidla

V případě dopravní nehody jednoho vozidla se škodou do 100 000 Kč (např. střet se zvěří bez jejího usmrcení, poškození vozidla na parkovišti způsobené neznámým vozidlem, poškození čelního skla atp.) vyplňte hlášení škodní události. Vyplněné hlášení, kopii řidičského průkazu a název servisního střediska, které bude vozidlo opravovat, zašlete do 2 dnů na Volkswagen Financial Services.

Při dopravní nehodě dvou a více vozidel

Při střetu dvou a více vozidel se škodou do 100 000 Kč, pokud nebyl žádný z účastníků nehody zraněn, vyplňte Evropský záznam o dopravní nehodě s určením viníka dopravní nehody. Pokud některý z účastníků nehody odmítne poskytnout součinnost při sepsání záznamu o nehodě, zavolejte k nehodě Policii ČR. Vyplněný záznam, protokol Policie ČR (byla-li přivolána), kopii řidičského průkazu (řidiče v době nehody) a název servisního střediska, které bude vozidlo opravovat, zašlete nejpozději 2 pracovní dny od data nehody na Volkswagen Financial Services. Pro 2 zúčastněná vozidla používejte jen 1 sadu formulářů (pro 3 vozidla 2 sady atd.), důležité je, aby byla kopie čitelná. Není důležité, kdo formulář dodá a vyplní, formulář může být i v jiném jazyce.

Vandalismus nebo odcizení

V případě vandalismu nebo odcizení vašeho vozidla či jeho částí jste povinen/povinna zajistit vyšetření takovéto škodní události Policií ČR (158). Vyplňte hlášení škodní události. Při vyplňování mějte na paměti, že majitelem vozidla je společnost ŠkoFIN s.r.o. Vyplněné hlášení, formuláře Policie ČR (policejní protokol, žádost o vyčíslení škody, poučení poškozeného) a v případě vandalismu i název servisního střediska, které bude vozidlo opravovat, zašlete nejpozději 2 pracovní dny od data zjištění na Volkswagen Financial Services. V případě odcizení vozidla jste povinen/povinna odevzdat na Volkswagen Financial Services dokumenty a příslušenství, které jste obdržel/a při převzetí (je-li to možné). V případě pojistné události může pojišťovna snížit výši pojistného plnění kvůli nevráceným dokumentům nebo příslušenství k vozidlu.

Nepojízdnost či pojistná událost v ČR i zahraničí

Volejte **Silniční asistenci**: +420 605 201 820.

Na webových stránkách vwfs.cz naleznete formuláře pro hlášení výše uvedených pojistných událostí:

- » Evropský záznam dopravní nehody
- » Hlášení škodní události

Doporučujeme zasílat na Volkswagen Financial Services řádně vyplněné formuláře a další podklady. Na základě dodaných podkladů je pojistná událost registrována u příslušné pojišťovny.

Náhradní vozidlo

Náhradní vozidlo v rámci pojištění můžete využít v případě, že se vaše vozidlo stalo nepojízdné nebo technicky nezpůsobilé provozu na pozemních komunikacích v důsledku pojistné události.

V případě škodní události tedy vyplňte formulář na adrese: vwfs.cz/skody.

Pro bližší informace volejte Volkswagen Financial Services: +420 224 992 296.



30

POSTUP PŘI VRACENÍ VOZIDLA



Vrácení vozidla

Datum konce smlouvy máte uvedeno ve smlouvě. 15 dní před datem konce smlouvy volejte na číslo uvedené v písemném upozornění.

Vozidlo vracejte v řádném technickém a provozním stavu v souladu s obchodními podmínkami smlouvy o operativním leasingu Volkswagen Financial Services a Normami opotřebení a poškození vozu pro operativní leasing.

K datu ukončení leasingu jste jako řidič/ka povinen/povinna vrátit vozidlo dle pokynů Volkswagen Financial Services. Vozidlo musí být nepoškozené a čisté a v řádném technickém a provozním stavu.

Je-li vozidlo poškozeno, ohlaste pojistnou událost a nechte jej opravit. Mějte však na paměti, že pojistná událost musí být nahlášena a vozidlo opraveno ještě před vrácením vozidla společnosti ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services. Při vrácení vozidla s vámi bude vyplněn protokol o vrácení a převzetí vozidla, kde bude popsán optický a technický stav vozidla v okamžiku předání.

Zároveň s vozidlem jste povinen/povinna vrátit veškeré příslušenství, doklady a vše, co jste obdržel/a při převzetí vozidla.

Před vrácením vozidla

V dostatečném předstihu před koncem své smlouvy budete písemně upozorněn/a na její blížící se konec a na postup ukončení. V té době se již informujte o aktuální nabídce vozů a financování u svého obchodníka. 15 dní před vrácením vozidla volejte na číslo uvedené v písemném upozornění a domluvte si přesné datum předání. Vzhledem k tomu, že vozidlo musí být vráceno v řádném technickém a provozním stavu, doporučujeme je před předáním zkontrolovat a případně zajistit vyčištění, nezbytnou opravu atd. Máte-li ve vozidle namontované vlastní autodoplňky, např. handsfree sadu, autopotahy, autofólie či jiné příslušenství, doporučujeme toto před odevzdáním demontovat a vozidlo

uvést do původního stavu.

Ve smlouvě máte sjednán maximální počet kilometrů za dobu trvání nájmu. V případě, že tento limit překročíte a auto bude vráceno s více ujetými kilometry, bude vám fakturována částka za přejeté kilometry nad tento limit. Sazba za přejeté kilometry je uvedena ve smlouvě. V případě nedočerpání stanoveného limitu kilometrů vám bude podle platného sazebníku vrácena částka za tyto kilometry.

Vyúčtování podléhá zohlednění volné hranice kilometrů a maximální částka pro výplatu je 12 100 Kč vč. DPH (při sazbě 21 %).

Jakékoli úpravy ukazatele ujetých kilometrů jsou nepřipustné a v případě jejich prokázání budou mít trestněprávní důsledky. Nebude-li vozidlo v řádném stavu, mohou vám být vyčísleny a předány k úhradě dodatečné náklady.

Předprohlídka vozidla

Pokud si nejste vašim posouzením technického stavu jisti, nabízíme vám možnost preventivní kontroly vozidla ještě před termínem vrácení. Při této kontrole bude technikem posouzen stav vozidla a definováno případné neakceptovatelné poškození v souladu s normami opotřebení společnosti Volkswagen Financial Services. Preventivní kontrolu je možné domluvit u společnosti DEKRA CZ a. s. Díky této službě můžete s dostatečným předstihem nechat opravit všechna poškození, která by vám po vrácení vozidla byla vyfakturována. Služba je zpoplatněna dle platného ceníku administrativních úkonů společnosti Volkswagen Financial Services. Kontakt pro objednání předprohlídky obdržíte v dopise před vrácením vozidla.

POZOR! Veškeré pojistné události musí být vyřešeny před konečným vrácením vozidla, po vrácení již není možné nahlásit jakékoliv poškození jako pojistnou událost.

Ve vraceném vozidle necháte

- » příručku k obsluze a údržbě vozidla, tj. servisní knížku (včetně řádně doplněných záznamů)
- » návod k obsluze autorádia + bezpečnostní kód

Při vracení odevzdáte kompetentní osobě

- » malý technický průkaz
- » klíče od vozidla včetně náhradních, příp. bezpečnostních štítků, dálkové ovladače alarmu a je-li vozidlo vybaveno mechanickým zabezpečením, pak i klíče od tohoto zabezpečení včetně bezpečnostních kódů

Dále dle výbavy vozu a sjednaných služeb odevzdáte

- » mezinárodní automobilovou pojišťovací kartu (tzv. zelenou kartu)
- » povinnou výbavu vozidla, která byla součástí vozidla při převzetí
- » sadu pneumatik (dle ročního období zimní/letní) a byla-li součástí pronájmu služba Pneuservis, pak i sadu pneumatik pro druhou část roku
- » servisní kartu Volkswagen Financial Services
- » další příslušenství, které jste případně obdržel/a při převzetí
- » kontrolní ústřížek platné dálniční známky, je-li jí vozidlo vybaveno

Dále je třeba zajistit

- » odinstalování zařízení, která nejsou součástí základní ani doplňkové výbavy (například hands free, displej apod.) a to tak, aby po nich nezůstaly žádné trvalé stopy
- » odstranění polepů bez patrných stop mechanického poškození či změny barvy

Protokol o vrácení a převzetí vozidla

Obsahuje údaje o užívaném vozidle a svým podpisem na něm stvrzujete svůj souhlas. Odmítnete-li protokol podepsat, odpovědná osoba vozidlo nepřevezme a vozidlo nebude považováno za vrácené. Dále se postupuje v souladu s obchodními podmínkami operativního leasingu společnosti ŠkoFIN s.r.o.

Po předání vozidla

Technické oddělení Volkswagen Financial Services posoudí předávací protokol, který jste při vrácení podepsal/a, a případně vyčíslí náklady přesahující normy opotřebení vozidla, které vám budou přefakturovány.





Normy opotřebení a poškození

Na následujících stránkách naleznete definici akceptovatelných a neakceptovatelných poškození vráceného vozidla. Limity jsou definovány primárně pro osobní vozidla (druh vozidla dle TP). V případě užitkového vozidla jsou limity neakceptovatelného poškození uvedeny v přehledné tabulce na str. 60–61.

Návod, jak zjistit míru poškození vozidla

1

Vystříhnete si měрку, která vám pomůže změřit všechna poškození vozidla (poslední strana manuálu).

2

Prolistujte příručku a důkladně si prostudujte veškeré popisky.

3

Nyní máte přehled o míře poškození vozu a o tom, jak je bude Volkswagen Financial Services posuzovat.

4

Znáte i tipy, jak zmírnit dopady neakceptovatelného poškození.

5

Míru poškození zhodnotí technik za vaší přítomnosti při vracení vozidla.

6

O každém poškození bude proveden záznam v listu Protokol o předání vozu.

7

Protokol si vzájemně odsouhlasíte.

8

Nebudete-li souhlasit s poškozením, jak je uvedeno v předávacím protokolu, postupujte podle obchodních podmínek.



Akceptovatelné poškození vozu

Poškození vozu odpovídá běžnému opotřebení vozidel srovnatelného stáří a počtu najetých kilometrů a významně nesnižuje tržní cenu vozu.



Neakceptovatelné poškození vozu, které jde k tíži klienta.

Poškození vozidla, které se v průměru nevyskytuje na vozidlech podobného stáří a najetých km a je v takovém rozsahu, že má přímý vliv na pokles tržní ceny vozidla.

36

EXTERIÉR VOZIDLA





Běžné (akceptovatelné) opotřebení exteriéru vozidla

- » celkový stav vozidla odpovídá jeho stáří a počtu ujetých kilometrů
- » vozidlo má poškození, které vzniká při běžném užívání vozidla
- » poškození vozu nemá výrazný vliv na tržní cenu vozidla
- » akceptovatelné poškození exteriéru je například vybledlý lak na celé ploše karoserie, drobné rýhy v laku, rovnoměrně sjeté pneumatiky, které mají vzorek vyšší, než je minimum dané vyhláškou
- » je způsobeno dlouhodobým zatížením, které nepřekračuje limitní mez únosnosti
- » většinou působí na celou plochu opotřebovávaného materiálu



Nadměrné (neakceptovatelné) poškození exteriéru vozidla

- » celkový stav vozidla neodpovídá jeho stáří a počtu ujetých kilometrů
- » je způsobeno krátkodobým zatížením, které překračuje limitní mez únosnosti
- » poškození vozu má významný vliv na jeho tržní cenu
- » neakceptovatelné poškození vozu často vzniká v důsledku působení cizího tělesa na poškozovaný materiál a většinou je plošně ohraničeno
- » neakceptovatelné poškození exteriéru vozidla je například hluboká rýha v laku, větší promáčkliny nebo boule na karoserii, poškozené pneumatiky nebo ráfky kol



POZOR! Akceptovatelné je pouze umyté vozidlo, aby bylo možné zjistit veškerá poškození jeho vnějších částí. Vozidlo je třeba předávat v zimních měsících bez námrazy.

Možná řešení pro snížení dopadu nadměrného poškození vozu:

- » odborně provedená oprava poškození v autorizovaných servisních střediscích uvedených na webových stránkách vwfs.cz
- » šetrná demontáž doplňků, které nejsou předmětem smlouvy

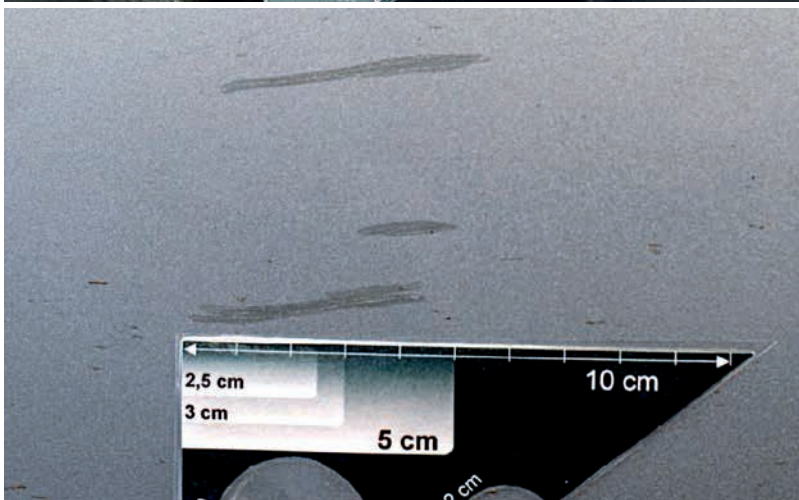
Poškození laku vozidla



Akceptovatelné poškození

- » ve vrchní vrstvě laku pouze rýhy odstranitelné přeleštěním
- » u vozidel nad 24 měsíců stáří jsou akceptovatelná max. 3 nerozleštitelná poškození laku do 3 cm na jeden díl
- » u vozidel do 24 měsíců vč. jsou akceptovatelná max. 2 nerozleštitelná poškození laku do 3 cm na jeden díl





Neakceptovatelné poškození

- » hluboké a nerozleštitelné rýhy delší než 3 cm v počtu více než 3 na jeden díl (vozy nad 24 měsíců) / v počtu více než 2 na jeden díl (vozy do 24 měsíců vč.)
- » neodborná oprava laku, která je na první pohled viditelná.
- » Odloupaný či jinak znehodnocený lak nebo poškození laku na základovou barvu
- » poškození laku hran dílů karoserie větší než 5 cm nebo s počínající korozi
- » neodstraněné reklamní polepy a jiné nálepky a označení nebo stopy po jejich odstranění (mechanické poškození či změna barvy povrchu, zbytky lepidla)



Reklamní polepy a jiné nálepky a označení musejí být úplně odstraněny před vrácením vozu.

Poškození karoserie



Akceptovatelné poškození

- » poškození karoserie o velikosti max. 2 cm bez poškození laku
- » maximálně dvě malá promáčknutí na jednu část karoserie a stopy po dopadu kamínku (max. 10 stop po dopadu kamínku na plochu 15 × 15 cm) nebo oprava provedená dle standardů





Nahlásili jste pojistnou událost z důvodu poškození karoserie krupobitím?



Neakceptovatelné poškození

- » případy, kdy je na karoserii zřejmé, že byla zasažena například krupobitím nebo jiným živlem
- » pokud jsou promáčknutí a boule na karoserii větší než 2 cm nebo v počtu více než dvě na jeden díl
- » zjevně neodborná oprava poškozeného místa
- » koroze v jakémkoliv stadiu či rozsahu
- » poškozené prahy, zárubně dveří a těsnění
- » deformace či poškození hran dílů karoserie
- » znečištění od asfaltu či betonu

Poškození masky automobilu a nárazníků



Akceptovatelné poškození

- » povrchové rýhy na náraznících, které jsou pouze ve vrchní vrstvě laku a jsou odstranitelné přešetřením či renovací plastu (maximální délka 10 cm a maximálně dvě rýhy na jeden díl)
- » vryp na spodních částech nárazníků a ochranných lištách v maximální délce vrypu do 5 cm, bez prasklin a maximálně dvě poškození na jeden díl
- » oděrky a rýhy o velikosti menší než 3 cm v průměru a nezpůsobující deformaci





Neakceptovatelné poškození

- » chybějící díly výbavy karoserie, jako jsou záslepky, mřížky nárazníků, části klik, prut antény, zámky aj
- » u vozidel do 24 měsíců stáří taková poškození, která není možné opravit renovací plastu nebo přeleštěním
- » jakákoliv prasklina, deformace či ulomení
- » neodborná oprava, která je na první pohled viditelná



Poškození kol, ráfků a disků



Akceptovatelné poškození

- » provozní poškození krytů kol a disků od odletujících kamínků, případně také jemné poškrábání v malém rozsahu
- » škrábance na krytech kol v jakémkoli rozsahu
- » nestálost barevného odstínu ocelových kol a/nebo lokální povrchová koroze v oblasti šroubů a středu kol
- » maximální délka škrábance v případě disků kol z lehkých slitin je 5 cm v maximálním počtu dvou na jednom kole u vozidel nad 24 měsíců stáří, disky musí být bez jakýchkoliv deformací a stop po kontaktu s obrubníkem nebo vrypu do základní vrstvy materiálu disku





Neakceptovatelné poškození

- » prasklý, deformovaný či jinak rozbitý kryt (poklice)
- » větší rýha nebo ostrá hrana disku
- » chybějící kryty kol, pokud byly součástí vozidla při jeho koupi
kryty kol musí být originální a patřit ke konkrétnímu vozidlu
- » chybějící rezervní kolo či kompletní sada na opravu pneu



Poškození pneumatik



Akceptovatelné poškození

- » letní pneumatiky s hloubkou vzorku po celém obvodu v souladu s aktuálně platnými předpisy, tj. min. 1,6 mm
- » zimní pneumatiky, jsou-li vráceny s vozem, pak s hloubkou vzorku po celém obvodu v souladu s aktuálně platnými předpisy, tj. min. 4 mm
- » pouze lehké poškození vzorku bez omezení funkčnosti
- » bez poškození boku, bez boulí





Neakceptovatelné poškození

- » nadměrně sjeté pneumatiky přes stanovený limit vzorku (letní pneumatiky 1,6 mm / zimní pneumatiky 4 mm)
- » chybějící rezervní kolo nebo kompletní sada na opravu pneu
- » chybějící kryty kol, pokud byly součástí vozidla při jeho koupi; kryty kol musí být originální a patřit ke konkrétnímu vozidlu
- » jakékoliv poškození boku pneumatiky
- » boule, deformace, proražení, trhliny, řezy v jakémkoliv místě pneumatiky



Při vracení vozidla zkontrolujte, zda v něm nechybí rezervní kolo.

Poškození skel, světlometů a zrcátek



Akceptovatelné poškození

- » malé poškození (běžné otlučení od kamínků v čelním skle bez praskliny skla) a velmi drobné vlasečnicové rýhy v malém rozsahu, pokud nepřekážejí bezpečnosti a způsobilosti vozidla v provozu
- » opravená prasklina do 10 cm a štěp do 2 cm, nepřekáží-li bezpečnosti a způsobilosti vozidla v provozu
- » u lakovaných zrcátek jsou akceptovatelné oděrky a rýhy v délce menší než 5 cm, pokud nepronikají vrstvou laku
- » u nelakovaných zrcátek akceptujeme rýhy nepronikající do podkladového materiálu. Zrcátka nesmějí být deformovaná
- » na oknech mimo přední řady sedadel pouze homologované ochranné sluneční fólie s viditelným atestem, v souladu s platnými předpisy, funkčnost oken nesmí být omezena





Neakceptovatelné poškození

- » neopravené poškození čelního skla (štěp, díra, prasklina) ve stírané ploše a štěp větší než 3 mm mimo stíranou plochu
- » nefunkční (i z důvodu nefunkčních žárovek) světla
- » prasklý kryt zrcátka je neakceptovatelné poškození
- » poškrábané čelní nebo zadní sklo od stěračů
- » praskliny nebo štěpy ostatních skel, světel, zrcátka
- » rozbitá skla, světla, zrcátka
- » poškozené, nehomologované ochranné sluneční fólie nebo fólie umístěné v rozporu s platnými předpisy



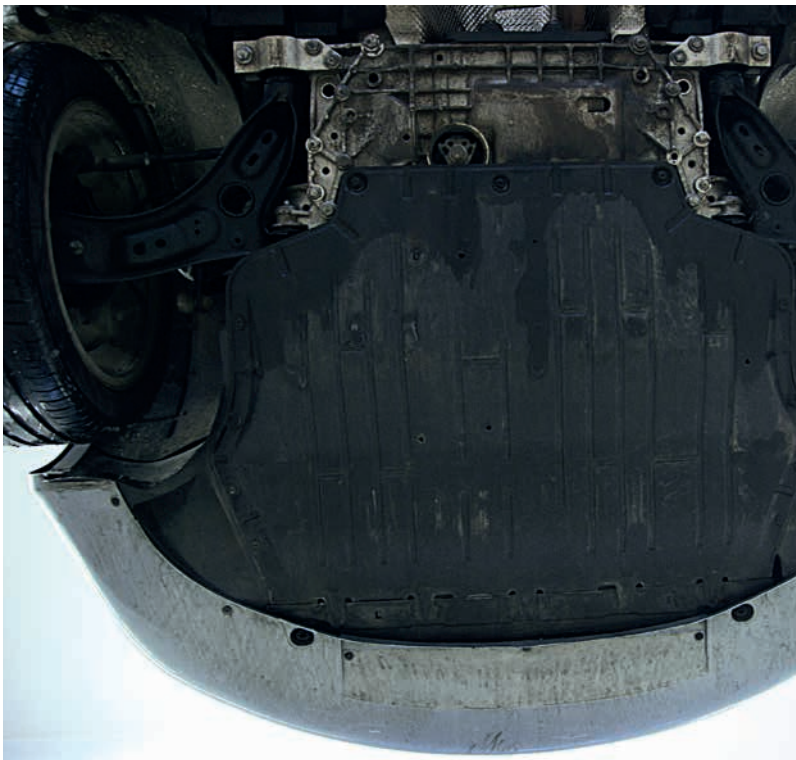
Vyměňte nefunkční žárovky ve světlometech.

Poškození spodní části vozidla, motoru, brzd a výfuku



Akceptovatelné poškození

- » provozní poškození spodní části vozu od odletujících kamínků a případně také jemné poškrábání v malém rozsahu





Neakceptovatelné poškození

- » mechanicky poškozená a promáčklá spodní část prahu nebo nápravy
- » rýhované brzdové kotouče způsobené stykem kovu s kovem
- » poškozený motor v důsledku nedostatku provozních kapalin (např. oleje nebo chladicí kapaliny)
- » vykazuje-li převodovka a spojka obtížné řazení převodových stupňů, spojka prokluzuje, převodovka je hlučná a synchronizace neúčinná



Při vracení vozu se vám vrátí veškerá dosavadní péče o motor vozidla a jeho šetrný provoz.

52

INTERIÉR VOZIDLA





Běžné (akceptovatelné) opotřebení interiéru vozidla

- » celkový stav vozidla odpovídá jeho stáří a počtu ujetých kilometrů
- » je způsobeno dlouhodobým zatížením, které nepřekračuje limitní mez únosnosti
- » většinou působí na celou plochu opotřebovávaného materiálu
- » vozidlo má poškození, které vzniká při běžném užívání vozidla
- » poškození vozu nemá výrazný vliv na tržní cenu vozidla
- » akceptovatelné poškození interiéru je běžné opotřebení koberců, plastových a textilních dílů, vnitřního vybavení a sedadel



Nadměrné (neakceptovatelné) poškození interiéru vozidla

- » celkový stav vozidla neodpovídá jeho stáří a počtu ujetých kilometrů
- » je způsobeno krátkodobým zatížením, které překračuje limitní mez únosnosti
- » poškození vozu má významný vliv na jeho tržní cenu
- » poničené, propálené a potřhané čalounění a koberce
- » interiér kontaminovaný cigaretovým kouřem či jiným výrazným zápachem
- » znečištění vyžadující mokré, specializované čištění interiéru nebo znečištění zvířecí srstí

Možné řešení pro snížení dopadu nadměrného poškození vozu:

- » vyčištění interiéru vozidla

Poškození sedadel



Akceptovatelné poškození

- » čalounění sedadel zcela nepoškozeno, bez jakýchkoliv prasklin, propálených míst či prodření, v původním barevném odstínu, bez fleků
- » sedadla řidiče a spolujezdce mohou mít na vnějších předních částech opěradel povrchové stopy opotřebení, které nenarušují celistvost základního materiálu potahu
- » kožené čalounění bez škrábanců





Neakceptovatelné poškození

- » jakékoliv znečištění sedadel, které nelze odstranit běžným vyčištěním interiéru vozidla
- » potřhané nebo jinak poničené čalounění (např. propálení, pořezání, proděravění)
- » poškrábané kožené čalounění
- » zápach v interiéru vozidla



Vozidlo by při vrácení leasingové společnosti mělo mít kompletně vyčištěný interiér.

Poškození podlahy, stropu a polstrování interiéru



Akceptovatelné poškození

- » viditelné znaky použití a oděrky čalounění stropu a bočních sloupků bez poškození čalounění
- » patrné známky používání, částečné změny zabarvení a oděrky na přídatných kobercích vozidla a změna zbarvení způsobená např. částečným zakrytím čalounění stropu





Neakceptovatelné poškození

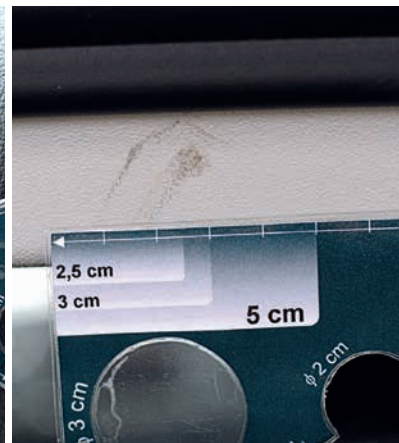
- » čalounění stropu a bočních sloupků nesmí být roztržené, propálené ani poškozené chemikálií, koberec podlahy vozu nesmí být prasklý, nesmí být různě barevný, prodřený ani propálený
- » deformace čalounění stropu větší než 2,5 cm, hluboká deformace nebo v počtu více než dvě deformace na celé čalounění stropu
- » prasklý, různě barevný, prodřený či propálený koberec podlahy

Poškození zavazadlového prostoru



Akceptovatelné poškození

- » pouze povrchové škrábance bez deformace a hloubkových vrypů, roletka zavazadlového prostoru musí být nepoškozená





Neakceptovatelné poškození

- » znečištění, praskliny nebo deformace, např. od nákladu, či potřísnění chemikáliemi
- » znečištění vyžadující tepování interiéru nebo znečištění zvířecí srstí
- » chybějící přepážka zavazadlového prostoru, bylo-li ji vozidlo vybaveno



Poškození přístrojové desky, volantu, ovládacích prvků a vnitřního osvětlení



Akceptovatelné poškození

- » pouze zaslepené otvory po montáži a demontáži mimořádného vybavení ve spodní polovině palubní desky o velikosti zásllepky do 25 mm a v maximálním počtu jednoho poškození
- » po demontování příslušenství (např. handsfree sady mobilního telefonu, rádia a jiného nestandardního vybavení) musí být všechny otvory nebo poškození uvedeny do původního stavu a všechny původní ovládací prvky neporušené a správně funkční
- » větrací mřížky nepoškozené, beze stop po chemikáliích nebo lepidlech





Neakceptovatelné poškození

- » poškození ovládacích prvků, větracích mřížek a mřížek reproduktorů chemikáliemi nebo lepidly a narušení (loupání) jejich lakované vrstvy
- » škrábance, praskliny, poškození větracích mřížek a mřížek reproduktorů, deformace, např. přivřením cizího předmětu
- » chybějící části interiéru
- » otvory po montáži a demontáži mimořádného vybavení

Často kladené otázky

Kdy hradím první splátku a splátky následující?

K datu převzetí vozu hradíte první poměrnou splátku, tj. od data předání do konce měsíce. Další splátky mají splatnost vždy k 1. dni následujícího měsíce. Pokud tedy uzavřete smlouvu ke 30. dni v měsíci, následující splátku musíte uhradit již následující den, respektive za dva dny. Splátkový kalendář dostanete při předání vozidla.

Kdo hradí pokuty za dopravní přestupky?

Za placení pokut je odpovědný/odpovědná vždy nájemce/nájemkyně vozu. Volkswagen Financial Services v případě výzvy postupuje informace o nájemci. V případě fyzické osoby nepodnikající či podnikatele sdělujeme informace o řidiči příslušnému úřadu. V případě právnické osoby je pokuta uhrazena ze strany Volkswagen Financial Services a následně přefakturována klientovi.

Co mám dělat, když mám pojistnou událost?

Vždy kontaktovat Volkswagen Financial Services – viz kontaktní údaje v úvodu brožury.

Kdy si mám objednat nový vůz?

Volkswagen Financial Services vás bude v dostatečném předstihu písemně informovat o blížícím se konci smlouvy a způsobu jejího ukončení. Vhodný čas pro objednání nového vozu konzultujte vždy s autorizovaným prodejcem.

Kam mám jezdit na garanční servis nebo do pneuservisu?

Servis, příp. pneuservis si dojednejte se svým obchodníkem, případně v jakémkoliv autorizovaném servisu značek koncernu Volkswagen nebo na určených místech společnosti ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services, jejichž seznam naleznete na vwfs.cz/servis.

Co mám dělat, když potřebuji s autem do servisu?

Objednejte se sami přímo do autorizovaného servisu.

Mohu si vůz odkoupit po skončení pronájmu?

V případě otázek ohledně odkupu vozidla kontaktujte naše klientské centrum na telefonu +420 224 992 410.

Vracím s vozem také zimní pneumatiky?

Ano, byla-li součástí pronájmu služba Pneuservis, pak vracíte s vozem i druhou sadu pneumatik.

Může s mým vozem jezdit rodinný příslušník? Mohu ho zapůjčit cizí osobě?

Rodinný příslušník vůz řídit může, v případě třetí osoby o možnost užívání zažádejte Volkswagen Financial Services, klientské centrum na telefonu + 420 224 992 410.

Sčítají se mi najeté kilometry za dobu pronájmu? Mohu jeden rok najet 10 tisíc a druhý rok 30 tisíc kilometrů, přestože limit je 20 tisíc kilometrů na rok?

Ano, kilometry se sčítají. Rozhodující je kumulovaný stav ujetých kilometrů po skončení doby nájmu. První rok tedy klidně můžete najet větší porci z celkového limitu km, pokud tento limit na konci nájmu dodržíte, resp. nepřekročíte více než o 5 000 km, které jsou v toleranci.

Mohu si pronajmout více než jeden vůz?

Ano, na své rodné číslo nebo IČO můžete uzavřít více smluv.

Mohu vrátit vůz před ukončením smlouvy?

Na podmínkách předčasného ukončení smlouvy se vždy předem domluvte s Volkswagen Financial Services.

Co se stane, pokud mi vůz bude odcizen?

Ohned tuto událost oznamte Volkswagen Financial Services, a to buď telefonicky na číslo +420 224 992 296 nebo na e-mail skody@vwfs.cz. Do vyřešení celého případu je smlouva aktivní a platná. Ukončení smlouvy proběhne na základě potvrzení o odložení případu vydaného Policií ČR nebo jinými orgány, po kterém proběhne vyrovnání s pojišťovnou a dojde k finančnímu vyrovnání mezi společností a klientem/klientkou. Klient/ka hradí zvolenou spoluúčást z ceny automobilu a také případný rozdíl z finančního vyrovnání. Toto platí, pokud vůz nebyl nalezen a vám vrácen.

Kde je uložen nebo kdo má v držení velký technický průkaz?

Velký technický průkaz je uložen u Volkswagen Financial Services. V případě poškození, ztráty RZ či jiné situace, kdy je potřeba technický průkaz, zajistíme vše za vás. Stačí kontaktovat klientské centrum, které zajistí vyřízení vašeho požadavku.

Co mám dělat, když potřebuji opravit auto v zahraničí?

V zahraničí se provádějí pouze neodkladné opravy závad znemožňujících pokračování v jízdě nebo závad, u kterých hrozí zvětšení rozsahu škody v případě, že nebudou okamžitě odstraněny. Ohned kontaktujte Volkswagen Financial Services, který, je-li to možné, zajistí bezhotovostní úhradu opravy prostřednictvím spřízněné zahraniční společnosti. V zemích, kde úhrada prostřednictvím takovéto společnosti není možná, musíte náklady uhradit sám/sama a zajistit, aby faktury za opravy byly vystaveny společnosti ŠkoFIN s.r.o., která vám následně fakturu uhradí v české měně — přepočtem kurzem ČNB devizy střed platný ke dni vystavení faktury.

Mohu si dodatečně namontovat na vůz třeba tažné zařízení?

Veškeré úpravy je potřeba nechat si schválit společností před jejich provedením. V případě kladného vyřízení vaší žádosti od nás obdržíte další informace, jak dále postupovat.

Jak mám postupovat při opravě vozu?

Opravy se provádějí v síti autorizovaných prodejců značek koncernu Volkswagen. Pokud se jedná o pojistnou událost, nahláste ji prosím na Volkswagen Financial Services. Pokud si nejste jist/a, zda je nutno poškození opravovat, postupujte podle norem poškození, které najdete v tomto Manuálu řidiče. Poškození nad rámec těchto norem je nutné opravit před vrácením vozidla. V opačném případě vám bude toto poškození přefakturováno.

Co se bude dít v případě dopravní nehody? Mám nárok na náhradní vůz?

Vždy kontaktujte Volkswagen Financial Services, který vám poskytne informace k nároku na náhradní vozidlo.

Kam vrátím vůz po skončení leasingu?

O místě vrácení vozidla jste vždy s dostatečným předstihem informováni.

Naše rady závěrem

Než pojedete s vozidlem na jeho předání při ukončení smlouvy:

- » zkontrolujte, zda máte připraveny všechny potřebné dokumenty, klíče, povinnou výbavu, bezpečnostní šrouby kol apod.
- » vozidlo umyjte
- » vyčistěte interiér, odstraňte např. i případné psí chlupy v zavazadlovém prostoru
- » vozidlo před vrácením opravte například formou pojistné události. Pojistnou událost nestačí pouze nahlásit
- » sejměte z vozu všechny reklamní polepy a případná firemní označení
- » odstraňte si z vozu všechny předměty, které jste koupili „navíc“ (dětské sedačky, nosiče kol...)
- » naopak do vozidla vraťte všechno příslušenství, které bylo předmětem smlouvy (rádio, povinnou výbavu, střešní nosiče, řetězy...), dále pak příručku
- » šetrně demontujte vámi instalovaná zařízení vč. handsfree sady
- » byla-li součástí pronájmu služba Pneuservis, pak odevzdejte i druhou sadu pneumatik

Máte vozidlo připraveno?

Vyrazte na schůzku s technikem a ve stanoveném termínu vůz vraťte.

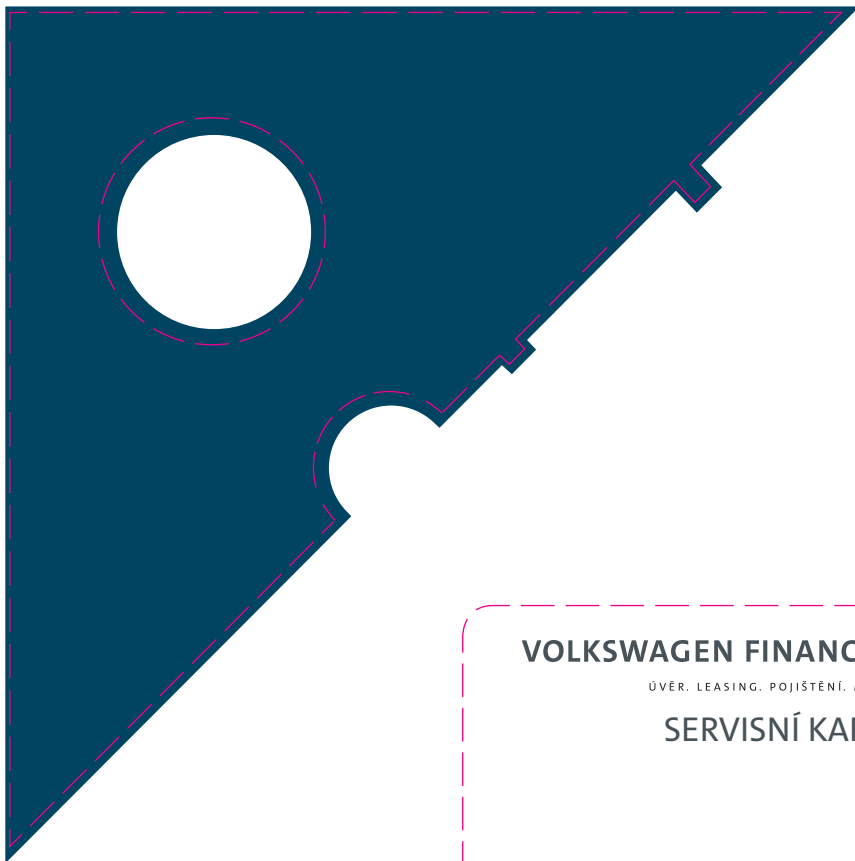
Co vás zde čeká?

- » technik za vaší přítomnosti prohlédne vozidlo
- » technik vyplní formulář Protokol o předání vozidla
- » formulář si vzájemně odsouhlasíte podpisem
- » předávací protokol bude podkladem pro závěrečné vyúčtování smlouvy
- » v závěrečné kalkulaci může být na vrub zákazníka připočteno znehodnocení vozidla (viz neakceptovatelná poškození vozu, na která se nevztahuje případné pojistné plnění)

Pokud si nejste svým posouzením technického stavu jisti, nabízíme vám možnost preventivní kontroly vozidla ještě před termínem vrácení.

Při této kontrole bude technikem posouzen stav vozidla a definováno případné neakceptovatelné poškození. Preventivní kontrolu je možné domluvit u společnosti DEKRA CZ, a .s., zasláním objednávky na e-mailovou adresu: ucm@dekra.cz. Služba je zpoplatněna částkou 605 Kč s DPH. Cena je platná pro prohlídku na pobočkách DEKRA CZ, a .s., v Praze, Brně a Ostravě. Kontroly na jiných místech po České republice jsou navýšeny o další poplatky spojené s dojížděním technika.





VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

SERVISNÍ KARTA

Razítko dealera:

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Pekařská 6 | 155 00 Praha 5

T 224 992 410

E klient@vwfs.cz

W vwfs.cz

Registrační značka:

VIN:

Služby sjednané ve smlouvě o operativním leasingu

- | | |
|--|---|
| ☐ Servis a údržba | ☐ Silniční asistence |
| ☐ Pneuservis | ☐ ČR+EU, 5 dnů náhradního vozidla |
| ☐ Přezutí | ☐ ČR+EU, 10 dnů náhradního vozidla |
| ☐ Uskladnění | ☐ Dálniční známka |
| | ☐ Tankovací karta |

Předpokládané vrácení vozu:

Popisujte lihovou fixou

