



## CONDIZIONI GENERALI SERVIZIO MANUTENZIONE VOLKSWAGEN

**Il presente documento regola, nei confronti del Cliente, il Servizio di Manutenzione – in base al relativo prodotto prescelto e indicato sul contratto**

### Contenuti

Il Servizio è fornito esclusivamente dalla Rete Ufficiale Volkswagen Veicoli Commerciali dislocata sul territorio Nazionale e nella Repubblica di San Marino. Il servizio manutenzione dà diritto a usufruire degli interventi in esso ricompresi solo ed esclusivamente se effettuati sul veicolo a cui è associato il servizio stesso. Esso prevede - stanti verifiche e autorizzazioni da parte di Volkswagen Mobility Services che verificherà e autorizzerà gli interventi negli intervalli di manutenzione previsti dal costruttore - in base al prodotto scelto i contenuti di manutenzione qui specificati.

Contenuti non qui specificati sono esplicitamente esclusi.

SERVICE PLAN	60 MESI e/o 150.000 KM					60 mesi e/o 100.000 KM	
	CADDY	MULTIVAN / TRANSPORTER / CARAVELLE / CALIFORNIA	CRAFTER	GRAND CALI	NUOVO AMAROK	MULTIVAN PHEV	ID.BUZZ
ISPEZIONE	X	X	X	X	X	X	X
CAMBIO OLIO E FILTRO	X	X	X	X	X	X	
LIQUIDO FRENI	X	X	X	X	X	X	X
FILTRO ARIA	X	X	X	X	X	X	
FILTRO ANTIPOLLINE	X	X	X	X	X	X	X
CANDELE	X					X	
FILTRO CARBURANTE	X	X	X	X	X		
DSG	X	X				X	
HALDEX	X	X	X	X			

Il Servizio di Manutenzione, decorre entro 48 ore lavorative dalla data di acquisto del servizio ed ha 2 termini di scadenza alternativi, al raggiungimento del primo di questi (indipendentemente quale sia dei 2) non sarà più possibile fruire dei contenuti in esso inclusi. Tali termini di scadenza sono:

- la durata in mesi del prodotto prescelto;
- la durata in chilometri del prodotto prescelto;

Si segnala, inoltre, che modifiche del veicolo, riguardanti motore, prestazioni e alimentazione (centraline per aumentare la potenza, o l'installazione di un impianto a gas naturale o GPL) comportano la risoluzione immediata del contratto senza alcun rimborso per il Cliente. Se il Cliente risultasse inadempiente nel pagamento del servizio di manutenzione, Volkswagen Mobility Services è autorizzata a bloccare l'erogazione del servizio con effetto immediato.

Il contachilometri, sigillato, deve essere sempre funzionante. Il Cliente ha l'obbligo di notificare via mail o tramite PEC o raccomandata a/r, senza ritardo, a Volkswagen Mobility Services la rottura o il malfunzionamento dello stesso comunicando i chilometri registrati al momento della rottura.

Volkswagen Mobility Services avrà facoltà di conteggiare forfettariamente una percorrenza giornaliera di km 100 decorrenti dal giorno della comunicazione della rottura, oppure in difetto di notifica, dal giorno dell'ultima riparazione o controllo attestata dal "Libretto Service".

### Interventi

Gli interventi vengono erogati dalla Rete Ufficiale Volkswagen Veicoli Commerciali, sulla base di quanto previsto per la vettura dal Costruttore attraverso un processo di autorizzazione da parte di Volkswagen Mobility Services. L'officina incaricata agisce su mandato di Volkswagen Mobility Services previa autorizzazione della stessa da fornirsi volta per volta.

Volkswagen Mobility Services non risponde della condotta del Cliente l'autoveicolo, in particolare, a titolo esemplificativo, si consiglia, per una corretta manutenzione e conservazione dello stesso di:

- controllare costantemente il funzionamento del veicolo sospendendo l'uso dello stesso al verificarsi di difetti, problemi meccanici o segnalazione di possibili guasti a seguito di accensione di spie sul cruscotto che possano conseguentemente creare danni maggiori;
- rispettare quanto contenuto nel "Libretto di Garanzia ed Assistenza" o "Libretto Programma Service";

# Volkswagen Financial Services

Finanziamenti. Leasing. Noleggio. Assicurazioni.



**Veicoli  
Commerciali**

- non permettere l'installazione di pezzi e parti di ricambio non originali del Costruttore;
- effettuare il controllo del livello olio motore, del liquido di raffreddamento e dei freni agli intervalli della manutenzione programmata provvedendo, se necessario, a eventuali rabbocchi;
- non violare per alcun motivo i limiti e le prescrizioni indicati dalla Casa Costruttrice;
- controllare regolarmente secondo le prescrizioni il livello di usura e la pressione degli pneumatici;
- per veicoli LongLife, non effettuare alcuna modifica degli intervalli di manutenzione;
- rispettare gli obblighi legali derivanti dall'utilizzo e dal possesso del veicolo;
- non utilizzare la vettura per scuole di pilotaggio, prove su pista, gare sportive e relativi allenamenti, servizi di polizia, metronotte;
- usare la massima diligenza nella custodia e nella guida ed al rispetto di tutte le norme di disciplina stradale.

Volkswagen Mobility Services non è responsabile di guasti o sinistri derivanti dalla fornitura del servizio di manutenzione di cui al presente contratto.

Inoltre, sono esclusi dal servizio di manutenzione guasti a parti che, pur se oggetto della fornitura del servizio di cui al presente contratto, siano causati o aggravati da comportamento omissivo o incuria nella richiesta di intervento, oppure derivanti da incidente, incendio, furto, urto, collisione, scoppio, gelo ed agenti atmosferici. Volkswagen Mobility Services non risponde della condotta dell'officina che effettua la manutenzione, riparazione, rabbocco di fluidi o sostituzione di ricambi, in particolare, laddove tale condotta causasse rottura e distruzione del veicolo è l'officina a dover rispondere del proprio operato.

## **Rimborsi ed estinzione anticipata**

Per poter ottenere il rimborso del costo del servizio non goduto il Cliente dovrà inviare a Volkswagen Mobility Services copia della documentazione comprovante unicamente demolizione, o perdita totale del veicolo in conseguenza di furto o incendio, o sinistro irreparabile, oppure distruzione del veicolo, ovvero radiazione per esportazione all'estero.

## **Contatti**

Per ogni tipo di problema o richiesta di informazioni di tipo tecnico il riferimento del Cliente è il proprio Convenzionato / Service Partner Volkswagen Veicoli Commerciali.

Per altre richieste (es. amministrativo contabili, contrattuali, ecc.) Volkswagen Financial Services mette a disposizione dei Clienti dei Servizi di Manutenzione un Customer Care dedicato contattabile tramite mail: [pacman@vwfs.com](mailto:pacman@vwfs.com)

Per presa visione (siglare la prima pagina e compilare quanto segue)

Comune, data gg/mm/aaaa \_\_\_\_\_

Firma del Cliente \_\_\_\_\_

Timbro e Firma del Convenzionato \_\_\_\_\_

Volkswagen Mobility Services S.p.A. società ad azionista unico.  
Società soggetta a direzione e coordinamento di Volkswagen Finance Overseas B.V. Società di diritto olandese.

**Sede Legale**  
Via Privata Grosio, 10/4, I 20151 Milano  
Telefono +39 02 33 027.1  
PEC: [vwmobilityservicesspa@postacert.cedacri.it](mailto:vwmobilityservicesspa@postacert.cedacri.it)

R.E.A. Milano 2612632  
COD.FISC./PART. IVA /  
N. ISCRIZIONE R.I. 03081310215  
Capitale sociale: € 500.000,00 i.v.