

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**  
KLÍČ K MOBILITĚ

# MANUÁL ŘIDIČE

verze 02/2022









# 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.



# Obsah

- 5. Důležitá telefonní čísla
- 6. Předání vozidla
- 7. Užívání vozidla
- 9. Služby
- 22. Pojištění a postup při řešení pojistné události
- 30. Postup při vrácení vozidla
- 34. Normy opotřebení a poškození
- 36. Exteriér vozidla
- 52. Interiér vozidla
- 62. Přehled neakceptovatelných opotřebení a poškození
- 66. Často kladené otázky
- 68. Naše rady závěrem
- 68. Máte vozidlo připraveno?

# Důležitá telefonní čísla

## Infoline

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

## Nahlášení pojistné události

Online formulář: [vwfs.cz/skody](http://vwfs.cz/skody)  
T: +420 224 992 296  
E: [skody@vwfs.cz](mailto:skody@vwfs.cz)  
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.

Vaším kontaktem je

Razítko dealera

## Nouzová telefonní čísla

Linka tísňového volání	112
Hasiči	150
Záchranná služba	155
Policie	158



# 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)





# 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, respektive u smluvních partnerů Volkswagen Financial Services.

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](http://vwfs.cz/servis)).

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





## Servis a údržba

Dodržujte plán údržby předepsaný výrobcem vozu, který naleznete ve své servisní knížce. Objednávejte se přímo do autorizovaných servisních míst, respektive do smluvních středisek Volkswagen Financial Services, jejichž seznam naleznete na [vwfs.cz/servis](http://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.

### Služba Servis a údržba, máte-li ji ve smlouvě sjednanou, zahrnuje:

- » základní servisní prohlídku – první po 2 letech, 30 000 km, poté každých 30 000 km nebo 1 rok
- » rozšířenou servisní prohlídku – první po 3 letech, 60 000 km, poté každých 60 000 km nebo 2 roky
- » výměnu motorového oleje – v závislosti na servisním intervalu vozidla
- » pylový filtr – dle typu vozu a motoru po 2 letech (30 000 nebo 60 000 km)
- » vzduchový filtr – dle typu vozu a motoru po 4 letech (60 000 km) nebo po 6 letech (90 000 km)
- » svíčky – každé 4 roky (60 000 km)
- » brzdovou kapalinu – poprvé po 3 letech, poté každé 2 roky
- » olej Haldex (4 × 4) a olej uzávěrky diferenciálu – každé 3 roky
- » olej DSG – dle typu vozu pouze kontrola nebo výměna oleje a filtru po 60 000 km (6° DSG) nebo 120 000 km (7° DSG)
- » další úkony dle Seznamu údržby – kontrola střešního okna, tažného zařízení, kontrola ústrojí CNG apod.
- » další drobný materiál během servisních prohlídek – kapalina do ostřikovačů, šrouby, podložky, běžné žárovky (mimo xenon a LED), těsnění apod.
- » prodloužení záruky mobility (tolerance 1 000 km)
- » výměnu předních/zadních brzdových destiček
- » výměnu předních/zadních brzdových kotoučů nebo obložení
- » výměnu předních stěračů a zadního stěrače
- » kontrolu před STK
- » čištění a doplnění klimatizace
- » výměnu či opravu výfukového a palivového systému
- » výměnu poloos
- » výměnu či opravu spojky
- » výměnu rozvodového řemenu
- » výměnu startovací baterie
- » kontrolu a údržbu odpružení a tlumení
- » kontrolu a údržbu systému chlazení
- » výměnu žárovek včetně xenonových a LED žárovek
- » doplnění motorového oleje a provozních kapalin mezi servisními intervaly
- » výměnu ostatních dílů podléhajících běžnému opotřebení
- » krytí nahodilých poruch – ekvivalent Prodloužené záruky

## Postup při návštěvě servisu

Vaší povinností je provádět všechny opravy a servisní údržbu v servisních střediscích určených společností ŠkoFIN s.r.o. Seznam servisních míst naleznete na internetových stránkách [vwfs.cz/servis](http://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 sjednánu 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 a malým technickým průkazem. Doklad za provedenou prohlídku nebo opravu musí být vystaven na společnost ŠkoFIN s.r.o.

Nepředložíte-li výše uvedené doklady, přijímací technik může odmítnout vykonat požadovanou opravu, ledaže ji uhradíte v hotovosti přímo servisnímu středisku. 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.







## Předplacený servis / Servisní balíček

Máte-li k vozu zakoupen samostatný Předplacený servis / Servisní balíček, pak u servisního partnera předložte servisní knížku či brožuru/podmínky Předplaceného servisu / Servisních balíčků s vyznačenou variantou této služby. Servisní partner je taktéž schopný ověřit si nárok na službu prostřednictvím portálu, po zadání VIN vozidla. Doklad za provedenou prohlídku nebo opravu musí být vystaven na společnost ŠkoFIN s.r.o. Doba trvání Předplaceného servisu / Servisního balíčku, 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 / Servisní balíček se neváže k leasingové smlouvě, ale k vozidlu, a tudíž jeho trvání není leasingovou smlouvou omezeno.**

Předplacený servis / Servisní balíček 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. Základní varianta obsahuje i prodloužení záruky mobility. Součástí vyšší varianty Předplaceného servisu / Servisních balíčků jsou nad rámec výrobcem předepsaných prohlídek i díly podléhající opotřebení. Podrobný rozpis zahrnutých servisních úkonů v jednotlivých variantách je obsažen v Produktových podmínkách nebo v Návodu k obsluze vozidla, které obdržíte od prodávajícího.

## Služba Servis a údržba a samostatný balíček Předplaceného servisu nezahrnuje:

- » opravu a výměnu náhradních dílů poškozených při nehodě, v důsledku nedbalosti, nesprávného používání nebo nedodržení návodu 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, promeškání 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 odtah 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
- » náklady na servis nad rámec počtu kilometrů za dobu leasingu (volná hranice km za dobu leasingu není součástí počtu km za dobu leasingu) a dále dle obchodních podmínek společnosti ŠkoFIN s.r.o.





## Pneuservis

Služba Pneuservis, máte-li ji ve smlouvě sjednanou, 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 Volkswagen Financial Services, jejichž seznam naleznete na [vwfs.cz/servis](http://vwfs.cz/servis).



# Silniční asistence

Zvolený program služby Silniční asistence, máte-li ji ve smlouvě sjednanou, 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 kontaktujte 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 odtahováno do nejbližšího autorizovaného servisu, kde bude předáno do opravy. Nebude-li servis schopný převzít vozidlo k opravě ihned, bude vaše nepojízdné vozidlo uschováno 3–5 dnů podle zvoleného programu.

## **Chyba řidiče v ČR/zahraníčí**

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	zahraníčí	ČR	zahraníčí
<b>Pokud je vozidlo následkem nehody, poruchy, chyby řidiče nepojízdné nebo bylo odcizeno:</b>				
» <b>Silniční asistence</b> příjezd, odjezd, oprava na místě, zaslání náhradních dílů	ANO	ANO	ANO	ANO
» <b>Odtah vozidla</b> do nejbližšího autorizovaného servisu včetně naložení, složení, vyproštění	ANO	ANO	ANO	ANO
» <b>Úschova nepojízdného vozidla</b>	ANO až na 3 dny	ANO až na 3 dny	ANO až na 5 dnů	ANO až na 5 dnů
<b>Pokud vozidlo nelze opravit do 2 hodin od předání autorizovanému servisu anebo nebylo nalezeno do 2 hodin od ohlášení odcizení:</b>				
» <b>Ubytování v hotelu</b>	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
<b>nebo</b>				
» <b>Náhradní vozidlo v případě nepojízdnosti vozidla na vozovce</b> 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
<b>nebo</b>				
» <b>Náhrada cestovních nákladů</b> úhrada jízdného na pokračování v cestě / návrat domů (jízdenka na vlak 1. 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
<b>Doplňkové asistenční služby:</b>				
» <b>Doprava neopraveného vozu ze zahraničí</b> do servisu v ČR nejbližší místu bydliště / sídla firmy Klienta, má-li oprava v zahraničí trvat déle než 2 pracovní dny	NE	NE	NE	ANO
» <b>Doprava opraveného vozidla</b> odtah do místa bydliště / sídla firmy Klienta vč. naložení a složení	NE	NE	ANO	ANO
» <b>Vrácení náhradního vozidla</b> převzetí náhradního vozidla zpět v jakémkoliv autorizovaném servisu nebo v místě bydliště / sídle firmy Klienta	NE	NE	ANO	ANO
» <b>Náhradní řidič</b> poskytnutí řidiče pro návrat posádky do bydliště v případě nemoci/úrazu řidiče	NE	NE	NE	ANO nejdéle na 2 dny
» <b>Přeprava posádky</b> do místa bydliště / sídla firmy Klienta v ČR	NE	NE	ANO	ANO
» <b>Finanční pomoc</b>	NE	NE	NE	ANO až do výše 500 EUR
» <b>Předání vzkazu blízké osobě</b>	NE	NE	ANO	ANO



# Dálniční poplatky

Máte-li 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](mailto: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, obdržení 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 následně 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.

# Pojištění a postup při řešení pojistné události



### **Ve smlouvě může být sjednané následující pojištění:**

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

Nárok na pojištění a jeho rozsah naleznete ve smlouvě a v Osvědčení o pojištění. 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 půjčovného během opravy vozidla

## **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, máte-li jej ve smlouvě sjednané, 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
- » informace o tom, kterou variantu máte sjednanu, naleznete ve smlouvě

**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 Asistenta, 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

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. Sdělte Asistentovi 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 Asistenta 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 poskytne technickou asistenci (opravu poruchy, odtah vozidla po nehodě a další technické záležitosti).

# Pojištění finanční ztráty GAP

GAP, máte-li jej sjednán ve smlouvě, je nadstavba havarijního pojištění (doplňkové pojištění) 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

## Nahlášení pojistné události

Pokud máte ve smlouvě sjednané pojištění, obraťte se na kontakty určené pro nahlášení pojistné události uvedené v úvodu tohoto Manuálu řidiče.

**Pojistnou událost je nutné nahlásit bez zbytečného odkladu a před přistavením vozidla do servisu primárně na stránkách [vwfs.cz/skody](http://vwfs.cz/skody).**

Při hlášení je důležité připojit dokumenty potřebné pro likvidaci pojistné události – vyplněný Evropský záznam o dopravní nehodě, protokol Policie ČR, řidičský průkaz (řidiče v době nehody), žádost o vyčíslení škody a poučení poškozeného.

Při vyplňování formulářů mějte na paměti, že majitelem vozidla (tj. pojištěným) je společnost ŠKOFIN s.r.o.

## Možné postupy při řešení pojistné události podle typu nehody:

### Nepojízdnost či pojistná událost v ČR i zahraničí

Kontaktujte příslušnou pojišťovnu nebo volejte Silniční asistenci, máte-li sjednanu tuto službu ve smlouvě.

### Dopravní 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.

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.

Prosíme o dodržování následujícího:

#### Při dopravní nehodě jednoho vozidla

V případě dopravní nehody jednoho vozidla se škodou do 100 000 Kč (např. střet se zvířím bez jejího usmrcení, poškození vozidla na parkovišti způsobené neznámým vozidlem, poškození čelního skla atp.) vyplňujete pouze hlášení škodní události.



### **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. Pro 2 zúčastněná vozidla používejte jen 1 sadu formulářů Evropský záznam o dopravní nehodě (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). 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.**

### **Náhradní vozidlo**

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

### **Na webových stránkách [vwfs.cz](http://vwfs.cz) naleznete formuláře pro hlášení výše uvedených pojistných událostí:**

- » Evropský záznam dopravní nehody
- » Online formulář pro hlášení škodní události

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

**V případě škodní události tedy vyplňte formulář na adrese:**  
[vwfs.cz/skody](http://vwfs.cz/skody).

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

## Výluky z pojištění a poskytnutí služeb

Služby Volkswagen Financial Services nelze poskytnout v případě, kdy:

- » asistenční či pojistná událost byla způsobena osobou po požití alkoholu, drog či omamných látek
- » asistenční služby byly hrazeny přímo bez předchozího souhlasu Volkswagen Financial Services s výjimkou případů opravy nepojízdného vozidla na místě události či jeho odtažení do autoopravny, jestliže prokážete, že jste se nemohl/a z objektivních důvodů spojit s asistenční centrálou Volkswagen Financial Services
- » vozidlo bylo řízeno osobou bez platného řidičského oprávnění
- » vozidlo bylo nezpůsobilé k silničnímu provozu, neprocházelo pravidelnou servisní údržbou podle pokynů výrobce nebo s ním bylo nesprávně zacházeno, případně jste již byl/a vyzván/a k odstranění příčin škod
- » asistenční událost byla vyvolána neodbornými zásahy na vozidle
- » asistenční událost vznikla v důsledku nehody, již jste sám/sama úmyslně způsobil/a, či v důsledku pokusu o sebevraždu
- » k asistenční události došlo při motoristické soutěži, závodu jakéhokoliv druhu, přehlídce, při sázce či vaší účasti na trestné činnosti nebo přestupku
- » škoda na vozidle vznikla vlivem neodborné obsluhy či nedostatečné údržby (pád vozidla z heveru, zanechání tankovací pistole v nádrži, dlouhodobě zanechané znečištění karoserie, jehož působením dojde k poškození laku, nedostatečně zajištěný náklad, poškození při nakládání vozidla atd.).

Prokáže-li se, že k nepojízdnosti vedl některý z výše uvedených důvodů, budete jako nájemce zpětně hradit veškeré vzniklé náklady.



# Postup při vracení vozidla



# Vrácení vozidla

Datum konce smlouvy je odvozeno od data předání vozu a sjednané doby financování. 15 dní před datem konce smlouvy volejte na číslo uvedené v písemném upozornění.

Přistavení vozidla se řídí Obchodními podmínkami a za řádně vrácené vozidlo lze považovat pouze to vozidlo, které je přistaveno k datu řádného ukončení smlouvy. V případě dřívějšího vrácení vozidla se jedná o Předčasné ukončení smlouvy a se smlouvou bude dále nakládáno v souladu s Obchodními podmínkami jako s předčasně ukončenou, a to se všemi důsledky předčasného ukončení smlouvy.

Vozidlo vračejte v řádném technickém a provozním stavu v souladu s obchodními podmínkami smlouvy o operativním leasingu Volkswagen Financial Services a Normami opotřebením a poškozením 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. 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 vaším 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 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 vrácení vozidle nechte

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

## Při vrácení 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 druhá sada pneumatik, příp. disků, pak i tyto
- servisní kartu Volkswagen Financial Services
- další příslušenství, které jste případně obdržel/a při převzetí
- kontrolní ústřížek platné dálniční známky, je-li jí vozidlo vybaveno
- tankovací kartu (bez PIN)

## 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 užívání vozidla a svým podpisem na něm stvrzujete svůj souhlas. Odmítnete-li protokol podepsat, odpovědná osoba vozidlo nepřevzme 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



# 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. 35-38.

## Návod, jak zjistit míru poškození vozidla

<b>1</b> Vystřihněte si měрку, která vám pomůže změřit všechna poškození vozidla (poslední strana manuálu).	<b>2</b> Prolistujte příručku a důkladně si prostudujte veškeré popisky.	<b>3</b> Nyní máte přehled o míře poškození vozu a o tom, jak je bude Volkswagen Financial Services posuzovat.	<b>4</b> Znáte i tipy, jak zmírnit dopady neakceptovatelného poškození.
<b>5</b> Míru poškození zhodnotí technik za vaší přítomnosti při vrácení vozidla.	<b>6</b> O každém poškození bude proveden záznam v Protokolu o předání vozu.	<b>7</b> Protokol si vzájemně odsouhlasíte.	<b>8</b> 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 počtu najetých km a jeho rozsah, že má přímý vliv na pokles tržní ceny vozidla.



# 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

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



## 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 disky kol

**Možné postupy, jak snížit dopad nadměrného poškození vozu:**

- odborně provedená oprava poškození ve smluvních 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 přešetřením
- u vozidel starších než 24 měsíců jsou akceptovatelná max. 3 nerozlešitelná poškození laku do 3 cm na jeden díl
- u vozidel do 24 měsíců vč. jsou akceptovatelná max. 2 nerozlešitelná poškození laku do 3 cm na jeden díl



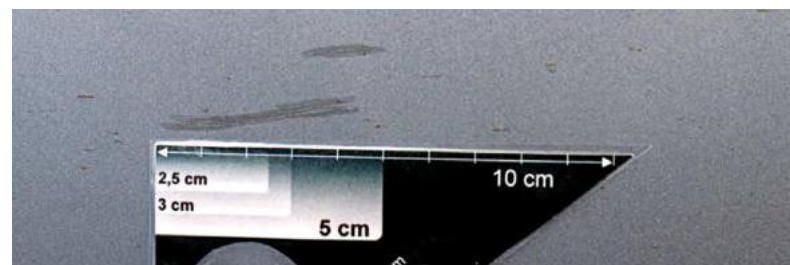
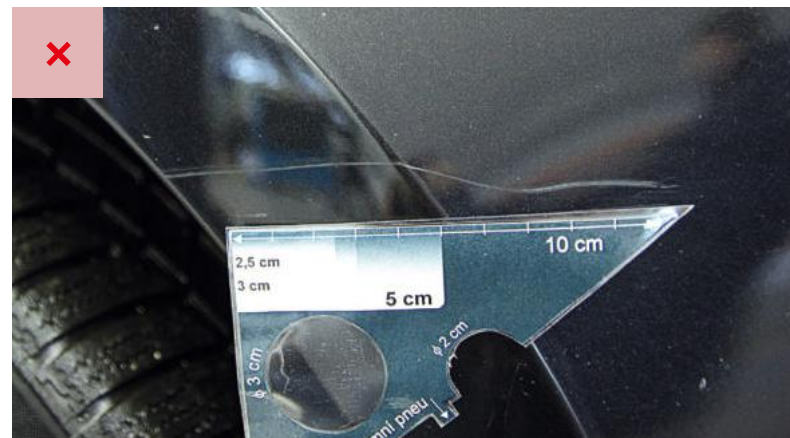


## Neakceptovatelné poškození

- hluboké a nerozleštitelné rýhy delší než 3 cm nebo ve vyšším počtu než 3 na jeden díl (vozy nad 24 měsíců) / ve vyšším počtu než 2 na jeden díl (vozy do 24 měsíců vč.)
- neodborná oprava laku
- odloupaný či jinak znehodnocený lak nebo poškození laku na základovou barvu
- poškození laku na hranách jednotlivých dílů karoserie větší než 5 cm nebo s počínající korozí
- 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 musí být plně odstraněny před vrácením vozu.**



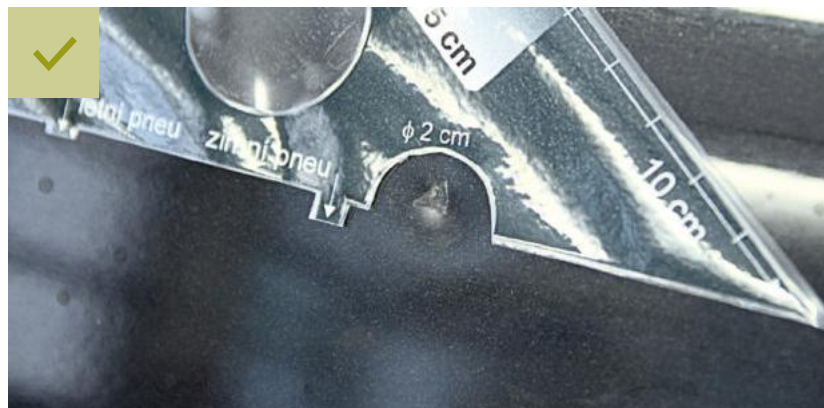


# Poškození karoserie



## 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





## 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



**Poškodilo karoserii krupobití a nahlásili jste to jako pojistnou událost? Poškození je třeba opravit před vrácením vozu.**



# 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 krytů kol a disků



## Akceptovatelné poškození

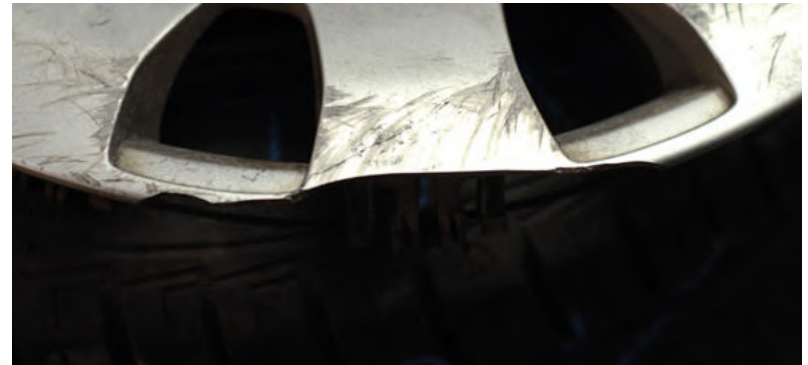
- provozní poškození krytů kol a disků od odletujících kamínků, případně také jemné poškrábání v malém rozsahu
- škrábance na krytech kol v jakémkoli rozsahu
- nestálost barevného odstínu ocelových kol a/nebo lokální povrchová koroze v oblasti šroubů a středu kol
- maximální délka škrábance v případě disků kol z lehkých slitin je 3 cm v maximálním počtu dvou na jednom kole u vozidel do 24 měsíců stáří a 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 disk





## Neakceptovatelné poškození

- prasklý, deformovaný či jinak rozbítý 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



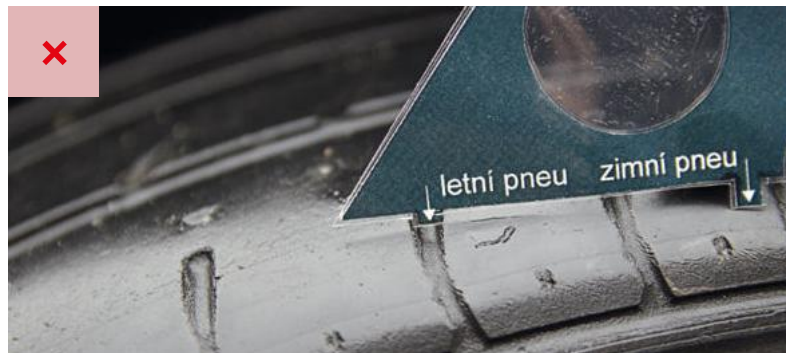


## Neakceptovatelné poškození

- nadměrně sjeté pneumatiky přes stanovený limit vzorku (letní pneumatiky 1,6 mm / zimní pneumatiky 4 mm)
- 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 vlásečnicové rýhy v malém rozsahu, pokud nepřekážejí bezpečnosti a způsobilosti vozidla v provozu
- opravená prasklina do 10 cm a štěp do 2 cm, nepřekážejí 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
- poškrábané čelní nebo zadní sklo od stěračů
- praskliny nebo štěpy ostatních skel, světel, zrcátek
- rozbitá skla, světla, zrcátka
- poškozené, nehomologované ochranné sluneční fólie nebo fólie umístěné v rozporu s platnými předpisy



Vyměňte nefunkční žárovky ve světlometech.

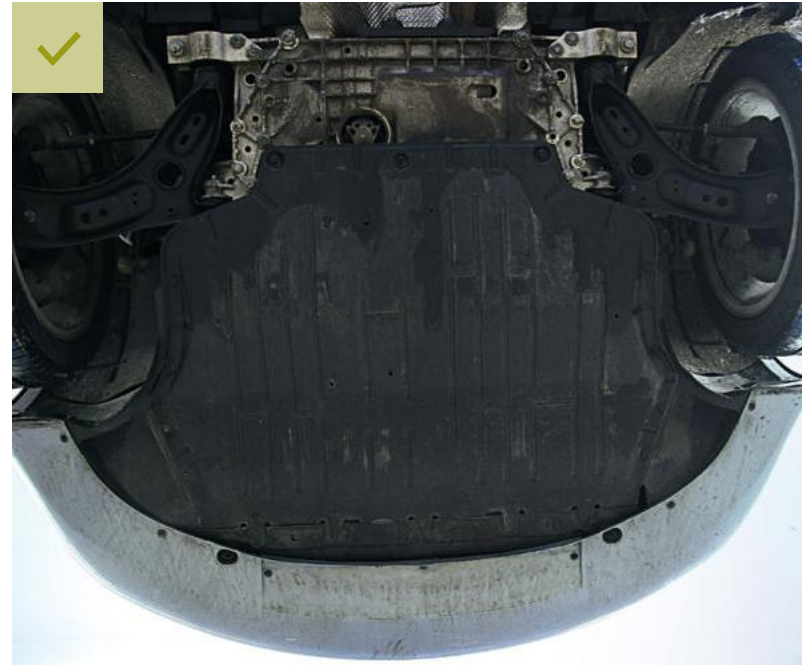


# Poškození spodní části vozidla, motoru, brzd a výfuku



## 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



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





# 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 potrhané 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:

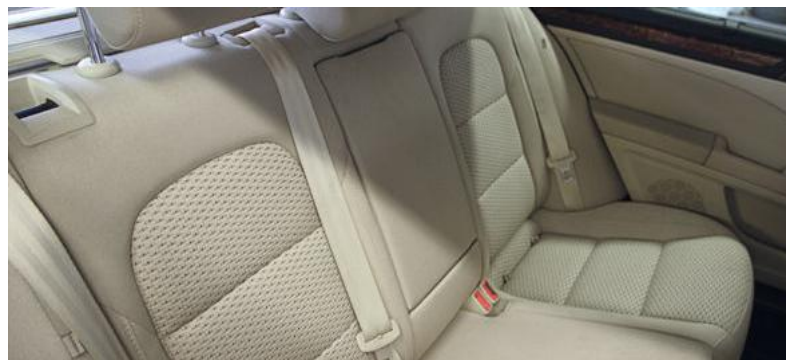
- vyčištění interiéru vozidla

# 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
- potrhané nebo jinak poničené čalounění (např. propálení, pořezání, proděravění)
- poškrábané kožené čalounění
- zápach v interiéru vozidla



**Vozidlo by při vracení 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 zbarvení 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
- 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

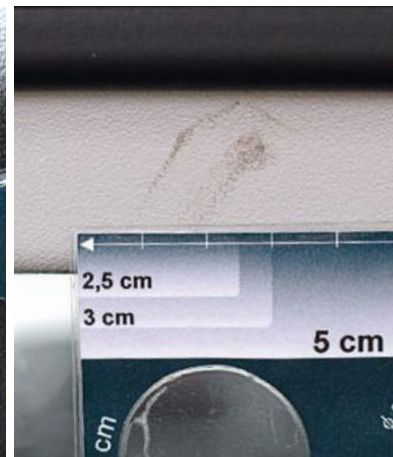
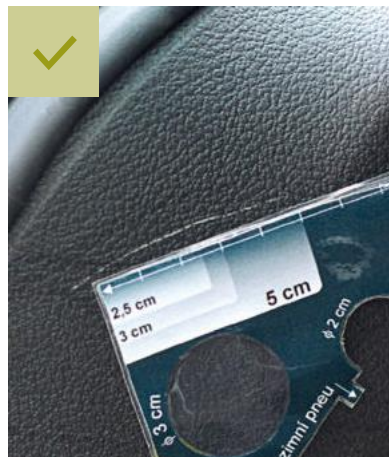


# Poškození zavazadlového prostoru



## 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 jí 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 záslepky 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



## PŘEHLED NEAKCEPTOVATELNÝCH OPOTŘEBENÍ A POŠKOZENÍ

## Kategorie vozidla

EXTERIÉR		Osobní do 24 měsíců vč.	Osobní nad 24 měsíců	Užitkové do 24 měsíců vč.	Užitkové nad 24 měsíců
<b>Poškození laku</b>	nerozleštitelné poškození laku na jeden díl (bez poškození základového laku) – rozměr	větší než 3 cm	větší než 3 cm	větší než 4 cm	větší než 5 cm
	nerozleštitelné poškození laku na jeden díl (bez poškození základového laku) – počet bez ohledu na rozměr	více než 2 ks	více než 3 ks	více než 3 ks	více než 5 ks
	odloupaný či jinak znehodnocený lak	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	neodborná oprava laku na první pohled viditelná	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškození dílu na základovou barvu	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškození laku na hranách jednotlivých dílů karoserie, doprovázené počínající korozi	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	polepy a jiné nálepky a označení zanechané na vozidle (mimo leasingovou smlouvu)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
stopy po odstranění polepů – zbytky lepidla, vybledlý lak	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	
<b>Poškození karoserie</b>	promáčklina na jeden díl – rozměr	větší než 2 cm	větší než 2 cm	větší než 3 cm	větší než 5 cm
	promáčklina na jeden díl – počet bez ohledu na rozměr	více než 2 ks	více než 2 ks	více než 3 ks	více než 5 ks
	otlučení od kamení – počet ks na plochu 15 × 15 cm	více než 10 ks	více než 10 ks	více než 10 ks	více než 10 ks
	stopy po krupobití nebo jiné živelné pohromě	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	koroze v jakémkoliv stadiu či rozsahu	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	neodborná oprava – viditelně opravované poškození	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškozené prahy, zárubně dveří a těsnění	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
deformace či poškození hran dílů	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	
znečištění od asfaltu či betonu	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	
<b>Poškození krytů kol a disků</b>	odřeny nebo poškrábaný disk – rozměr	větší než 3 cm	větší než 5 cm	větší než 5 cm	větší než 10 cm
	odřeny nebo poškrábaný disk – počet bez ohledu na rozměr	více než 2 ks	více než 2 ks	více než 2 ks	více než 5 ks
	deformovaný disk, vryp, rýha nebo ostrá hrana disku	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	prasklé, deformované či jinak rozbité nebo neoriginální nebo chybějící poklice	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící rezervní kolo či kompletní sada na opravu pneu	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno

Neakceptovatelné opotřebení/poškození – opotřebení či poškození vozu, které se v průměru nevyskytuje na vozidlech podobného stáří a počtu najetých km a jeho rozsah má přímý vliv na pokles tržní ceny vozidla. Akceptovatelné opotřebení/poškození – opotřebení/poškození vozu, které odpovídá běžnému opotřebení vozidel srovnatelného stáří a počtu najetých kilometrů a významně nesnižuje tržní cenu vozidla. Promáčklina – běžným pohledem viditelný důlek či naopak vyboulení části karosérie.

## PŘEHLED NEAKCEPTOVATELNÝCH OPOTŘEBENÍ A POŠKOZENÍ

## Kategorie vozidla

EXTERIÉR		Osobní do 24 měsíců vč.	Osobní nad 24 měsíců	Užitkové do 24 měsíců vč.	Užitkové nad 24 měsíců
<b>Poškození spodní části vozu, motoru, brzd a výfuku</b>	mechanicky poškozená a promáčklá spodní část prahu nebo nápravy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	rýhy na brzdových kotoučích způsobené stykem kovu s kovem	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškození motoru nedostatkem provozních kapalin	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	prokluzování spojky, hlučná převodovka, neúčinná synchronizace	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
<b>Poškození pneumatik</b>	pneumatiky se vzorkem nižším, než požadují právní předpisy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškozené pneumatiky – boule, deformace, proražení, trhliny, řezy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
<b>Poškození masky, nárazníků a nelakovaných dílů</b>	poškození, které není možné opravit renovací plastu – rozměr	neakceptováno	větší než 5 cm	větší než 5 cm	větší než 5 cm
	poškození na jeden díl, které není možné opravit renovací plastu – počet bez ohledu na rozměr	neakceptováno	více než 2 ks	více než 2 ks	více než 2 ks
	promáčklina na jeden díl – rozměr	neakceptováno	větší než 2 cm	větší než 2 cm	větší než 5 cm
	promáčklina na jeden díl – počet bez ohledu na rozměr	neakceptováno	více než 2 ks	více než 3 ks	více než 5 ks
	prasklina, deformace či ulomení	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící díly výbavy karoserie (záslepky, mřížky, části klik, prut antény, zámký aj.)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	neodborná oprava na první pohled viditelná	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
<b>Poškození skel, světlometů a zrcátek</b>	neopravené poškození čelního skla (prasklina) ve stírané ploše	větší než 0,3 cm	větší než 0,3 cm	větší než 0,3 cm	větší než 0,3 cm
	odborně opravená prasklina čelního skla – rozměr	větší než 10 cm	větší než 10 cm	větší než 10 cm	větší než 10 cm
	odborně opravený štěp čelního skla – rozměr	větší než 2 cm	větší než 2 cm	větší než 2 cm	větší než 2 cm
	čelní nebo zadní sklo poškrábané od stěračů	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškrábaná ostatní skla, světla, zrcátka – rozměr	neakceptováno	větší než 2 cm	větší než 2 cm	větší než 5 cm
	rozbitá ostatní skla, světla, zrcátka a jejich praskliny či štěpy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	prasklý či deformovaný kryt zrcátka	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	nefunkční světla (i z důvodu nefunkčních žárovek)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
poškozené či nehomologované ochranné sluneční folie nebo folie umístěné v rozporu s platnými předpisy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	
<b>Poškození ostatní</b>	jakkoliv poškozené nebo neodborně instalované vnější doplňky	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškozené těsnění	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	jakékoliv chybějící či rozbité díly	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno



PŘEHLED NEAKCEPTOVATELNÝCH OPOTŘEBENÍ A POŠKOZENÍ		Kategorie vozidla			
INTERIÉR		Osobní do 24 měsíců vč.	Osobní nad 24 měsíců	Užitkové do 24 měsíců vč.	Užitkové nad 24 měsíců
<b>Poškození sedadel</b>	znečištění sedadel vyžadující mokré, specializované čištění	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškrábání, potrhání nebo jinak poničené čalounění (propálení, pořežení, proděravění)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	zápach v interiéru vozidla	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
<b>Poškození podlahy, stropu a polstrování</b>	roztržené, propálené, chemikálií poškozené čalounění stropu a bočních sloupků	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	prasklý, různě barevný, prodřený či propálený koberec	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	deformace čalounění stropu – rozměr	větší než 2,5 cm	větší než 2,5 cm	větší než 2,5 cm	větší než 2,5 cm
	deformace čalounění stropu – počet na celé čalounění stropu	více než 2 ks	více než 2 ks	více než 2 ks	více než 2 ks
	hluboká deformace stropu	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
<b>Poškození zavazadlového prostoru</b>	znečištění, praskliny, potřísnění chemikáliemi nebo deformace např. od nákladu	neakceptováno	neakceptováno	–	–
	znečištění zvířecí srsti a znečištění vyžadující tepování interiéru	neakceptováno	neakceptováno	–	–
	chybějící přepážka zavazadlového prostoru, bylo-li jí vozidlo vybaveno	neakceptováno	neakceptováno	–	–
<b>Poškození přístrojové desky, volantu, ovládacích prvků a vnitřního osvětlení</b>	zaslepený otvor po demontáži mimořádného vybavení ve spodní polovině palubní desky – velikost zásepky	větší než 2,5 cm	větší než 2,5 cm	větší než 2,5 cm	větší než 2,5 cm
	zaslepený otvor po demontáži mimořádného vybavení ve spodní polovině palubní desky – počet poškození	více než 1 ks	více než 1 ks	více než 1 ks	více než 1 ks
	nezaslepené otvory po demotáži mimořádného vybavení	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškození, škrábance, praskliny, deformace ovládacích prvků, větracích mřížek a mřížek reproduktorů chemikáliemi nebo lepidly a narušení jejich lakované vrstvy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící části interiéru	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno

Neakceptovatelné opotřebení/poškození – opotřebení či poškození vozu, které se v průměru nevyskytuje na vozidlech podobného stáří a počtu najetých km a jeho rozsah má přímý vliv na pokles tržní ceny vozidla. Akceptovatelné opotřebení/poškození – opotřebení/poškození vozu, které odpovídá běžnému opotřebení vozidel srovnatelného stáří a počtu najetých kilometrů a významně nesnižuje tržní cenu vozidla. Promáčklina – běžným pohledem viditelný důlek či naopak vyboulení části karosérie.

## PŘEHLED NEAKCEPTOVATELNÝCH OPOTŘEBENÍ A POŠKOZENÍ

### Kategorie vozidla

		Osobní do 24 měsíců vč.	Osobní nad 24 měsíců	Užitkové do 24 měsíců vč.	Užitkové nad 24 měsíců
<b>Nákladový prostor (LCV)</b>	jakékoliv známky koroze	–	–	neakceptováno	neakceptováno
	praskliny a deformace vnitřích dílů nákladového prostoru (nevztahuje se na karosářské díly) – počet bez ohledu na rozměr	–	–	více než 2 ks	více než 4 ks
	praskliny a deformace vnitřích dílů nákladového prostoru (nevztahuje se na karosářské díly) – rozměr	–	–	větší než 5 cm	větší než 5 cm
	deformace vnitřních podběhů v nákladovém prostoru – počet bez ohledu na rozměr	–	–	více než 2 ks	více než 4 ks
	deformace vnitřních podběhů v nákladovém prostoru – rozměr	–	–	větší než 5 cm	větší než 5 cm
	jakékoliv poškození, které omezuje funkci dveří, oken nebo zámků	–	–	neakceptováno	neakceptováno
	proděravění, neodborné otvory	–	–	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící části nákladového prostoru	–	–	neakceptováno	neakceptováno
<b>Dokumen- ty a příslu- šenství</b>	chybějící doplňkové příslušenství, které bylo předmětem leasingové smlouvy (střešní nosiče, řetězy apod.)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící zimní pneumatiky, je-li součástí pronájmu služ- ba Pneuservis se zimními pneumatikami	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící klíč k vozidlu či karta s kódem	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	nekompletní mechanické zabezpečení vozidla	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící servisní kniha (kromě elektronických)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící nebo nekompletní dokumentace k vozidlu	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící povinná výbava vozidla, která byla součástí vozidla při předání	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno

# 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 Volkswagen Financial Services, jejichž seznam naleznete na [vwfs.cz/servis](http://vwfs.cz/servis).

## Co mám dělat, když potřebuji s autem do servisu?

Objednejte se sami přímo do autorizovaného servisu značek koncernu Volkswagen, respektive ke smluvnímu partnerovi Volkswagen Financial Services, jejichž seznam naleznete na [vwfs.cz/servis](http://vwfs.cz/servis).

## 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 i druhá sada pneumatik, pak vracíte s vozem i tuto.

## 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 domluvíte s Volkswagen Financial Services.

### **Co se stane, pokud mi vůz bude odcizen?**

Ihned tuto událost oznámte Volkswagen Financial Services, a to buď telefonicky na číslo +420 224 992 296 nebo na e-mail [skody@vwfs.cz](mailto: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 spoluúčasť 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. Ihned 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, respektive u smluvních partnerů Volkswagen Financial Services. Pokud se jedná o pojistnou událost, nahlaste 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.

### **Mohu vrátit vozidlo dřív, než je datum řádného konce smlouvy?**

Přistavení vozidla se řídí Obchodními podmínkami a za řádně vrácené vozidlo lze považovat pouze to vozidlo, které je přistaveno k datu řádného ukončení smlouvy. V případě dřívějšího vrácení vozidla se jedná o Předčasné ukončení smlouvy a se smlouvou bude dále nakládáno v souladu s Obchodními podmínkami jako s předčasně ukončenou, a to se všemi důsledky předčasného ukončení smlouvy.



# 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 a GPS zařízení
- byla-li součástí pronájmu i druhá sada pneumatik, příp. disků, pak odevzdejte i tyto

# 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)

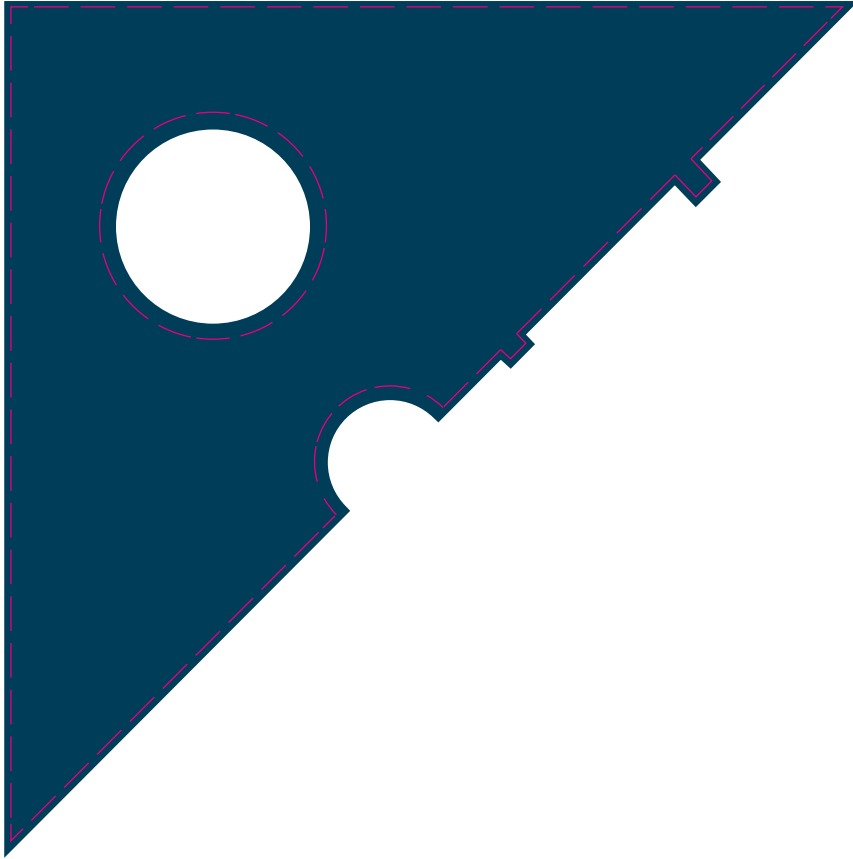


Pokud si nejste svým posouzením technického stavu jisti, nabízíme vám možnost preventivní kontroly vozidla ještě před termínem vrácení.

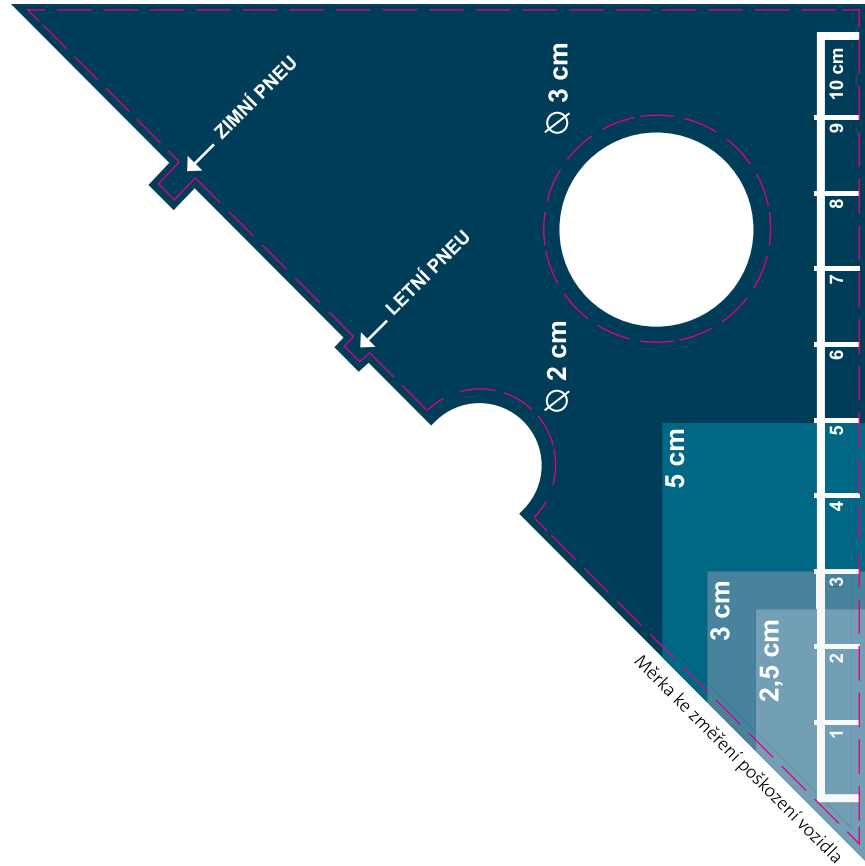
Při této kontrole bude technikem posouzen stav vozidla a definováno případné neakceptovatelné poškození. Preventivní kontrolu je možné domluvit u společnosti DEKRA CZ a.s., zasláním objednávky na e-mailovou adresu: [ucm.cz@dekra.com](mailto:ucm.cz@dekra.com). Služba je zpoplatněna částkou 605 Kč s DPH. 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.



A series of 20 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for handwriting practice.







**VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES**

Evropská 866/63 | 160 00 Praha 6

klient@vwfs.cz

vwfs.cz



#mojemobilita