VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES

KLÍČ K MOBILITĚ

MANUÁL ŘIDIČE

verze 05/2025

Úvod

Vážená paní řidičko, vážený pane řidiči,

těší nás, že využíváte operativní leasing společnosti Volkswagen Financial Services. Věříme, že tento Manuál řidiče Vám pomůže se co nejlépe zorientovat ve všem, co se týká užívání Vašeho vozu. Najdete tu nejen veškeré údaje o Vašem vozidle, a také doporučené postupy a rady, díky kterým můžete předejít případným škodám či jiným potížím.

Přejeme Vám co nejlepší zážitky z cest.

Váš tým

ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services

Obsah

5. Důležitá telefonní čísla

6. Předání vozidla

7. Užívání vozidla

9. Služby

25. Pojištění a postup při řešení pojistné události

32. Postup při vrácení vozidla

36. Normy opotřebení a poškození

38. Exteriér vozidla

54. Interiér vozidla

64. Přehled neakceptovatelných opotřebení a poškození

68. Často kladené otázky

70. Naše rady závěrem

70. Máte vozidlo připraveno?

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

Silniční asistence

T: +420 605 201 820

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

Je to ve vašich rukou:
Gratulujeme k vašemu novému vozu.

Co ve vozidle najdete?

- Návod obsluze a údržbě vozidla
- servisní knížku, není-li elektronická
- povinnou výbavu vozidla dodávanou výrobcem

Při převzetí jste obdrželi:

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

Vše pro vaši bezstarostnou jízdu:
Jak vozidlo užívat?

Aby Vám Vaše nové vozidlo umožnilo užít si kilometrů bez starostí, je důležité ho provozovat a udržovat v souladu s pokyny uvedenými v Návodu k obsluze vozu.

Jako nájemce máte povinnost dodržovat termíny pravidelných servisních a technických prohlídek vozu, a to včetně svolávacích či mimořádných akcí výrobce či pronajímatele vozidla. Pokud se vyskytne jakákoliv vada či porucha, je Vaší povinností o ní okamžitě informovat.

Za co všechno jste jako nájemce zodpovědní?

- Starejte se o vůz tak, abyste nezhoršili jeho stav
- Jezděte v souladu s dopravními předpisy
- Vozidlo používejte výhradně dle pokynů výrobce či pronajímatele
- Veďte si servisní knihu včetně záznamů, nejedná-li se o elektronickou servisní knihu
- Odpovídáte za základní každodenní údržbu vozidla, například kontrolu laku.

Obraťte se na skutečné profesionály

Údržbu a opravy vozidla je možné provádět pouze v autorizovaných servisních střediscích značek příslušné tovární značky vozidla, respektive u smluvních partnerů Volkswagen Financial Services.

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

Služby

Servis a údržba

Jak se správně starat o Váš nový vůz? Abyste předešli případným poruchám nebo jiným nepříjemnostem, je důležité dodržovat plán údržby předepsaný výrobcem vozu, který najdete v Návodu k obsluze svého vozu.

Na pravidelný servis se objednávejte přímo do autorizovaných servisních míst nebo smluvních středisek Volkswagen Financial Services. Jaké dokumenty potřebujete při návštěvě servisu? Prokažte se malým technickým průkazem, který jste obdrželi při převzetí vozu. Veškeré servisní úkony budou zaznamenány v servisní knížce, případně i si můžete vyžádat písemný zápis provedených úkonů.

Jen pravidelná údržba vám zaručí bezstarostnou a pohodovou jízdu!

Služba Servis a údržba zahrnuje

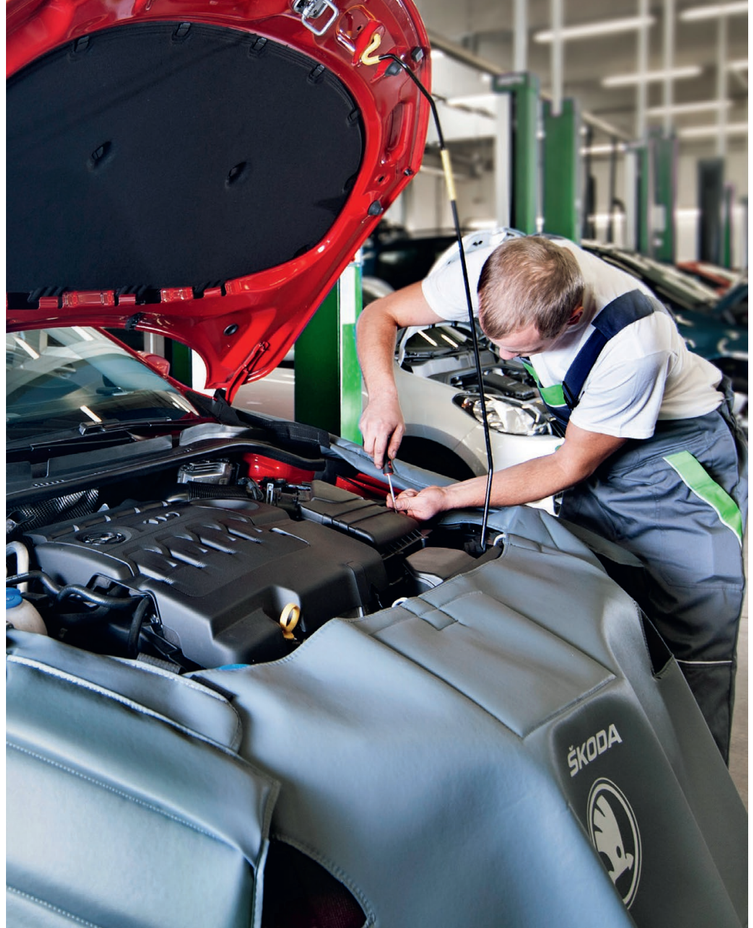
Základní servis (BASIC)

- základní servisní prohlídku (každé 2 roky/30 000 km)
- výměnu motorového oleje (každé 2 roky/30 000 km)
- pylového filtru (každé 2 roky/60 000 km, případně 30 000 km), vzduchového filtru (každých 6 let/90 000 km), zapalovacích svíček (u benzínových motorů, každé 4 roky/60 000 km), palivového filtru (u naftových motorů, každých 90 000 km), brzdové kapaliny, oleje pohonu 4 × 4, případně oleje uzávěrky diferenciálu (každé 2 roky), oleje automatické převodovky (po 120 000 km, případně po 60 000 km), rozvodového řemenu (po 210 000 km)
- kontrolu systému EV, PHEV, CNG dle typu vozu
- další výrobcem předepsané úkony dle Seznamu údržby (např. čištění střešního okna nebo tažného zařízení, diagnostika, doplnění provozních kapalin apod.)
- další drobný materiál použitý během servisních prohlídek – kapalina do ostřikovačů, šrouby, podložky, běžné žárovky (mimo xenon / LED - hlavní světla), těsnění apod.
- běžné prodloužení záruky mobility

Neomezený servis (FULL)

zahrnuje úkony dle servisu Basic + úkony údržby a případně (dle doporučení výrobce) výměny dílů podléhajících běžnému opotřebení:

- výměnu předních/zadních brzdových destiček nebo obložení, předních/zadních brzdových kotoučů, lišt předních stěračů a zadního stěrače
- kontrolu před STK, případně i samotné provedení STK
- čištění a případně i doplnění klimatizace
- měření geometrie náprav
- kontrolu a údržbu výfukového a palivového systému, systémů podvozku (nápravy, poloosy, odpružení, tlumení), spojky, chladicího systému, startovacího akumulátoru (i jeho případnou výměnu) a ostatních dílů podléhajících běžnému opotřebení
- doplnění motorového oleje nebo chladicí kapaliny mezi servisními Intervaly
- další případné úkony údržby zahrnující běžné opotřebení



Limity pro běžné opotřebení ŠkoFIN, s.r.o.:

- min. nájezd pro výměnu brzd destiček – 30 000 km
- min. nájezd pro výměnu brzd kotoučů – 60 000 km
- min. nájezd pro měření a seřízení geometrie – 90 000 km
- min. nájezd pro výměnu spojky – 150 000 km
- výměna stěračů – 1× za kalendářní rok
- dezinfekce klima – 1× za kalendářní rok

Ostatní limity pro běžné opotřebení jsou stanoveny individuálně dle aktuálního nájezdu km, době provozu a vyjádření servisního partnera společnosti v rámci konkrétního úkonu/případu.

Opravy, servis a údržbu nad limit běžného opotřebení si hradíte sami. Pokud jsou vám tyto servisní úkony společností poskytnuty, budou předmětem samostatného vyúčtování a vy jste povinni uhradit jejich cenu společnosti.

Postup při návštěvě servisu

Špičkový servis hledejte jedině u špičkových odborníků. Rádi bychom Vás upozornili, že Vaší povinností je zajišťovat všechny opravy a servisní údržbu v servisních střediscích určených společností ŠkoFIN. s.r.o. Seznam servisních míst najdete na internetových stránkách.

V případě servisních prohlídek a oprav v servisních střediscích si vyžádejte zaznamenání provedené prohlídky nebo nebo písemný záznam všech provedených úkonů k založení do Návodu k obsluze vozu. Pokud máte ve smlouvě sjednánu službu Servis a údržba, prokažte 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.

Na uvedené dokumenty při své návštěvě prosím nezapomeňte. Může se stát, že pokud je nepředložíte, technik odmítne vykonat požadovanou opravdu a bude ji nutné zaplatit v hotovosti přímo v servisním středisku. Dále je důležité, abyste si při převzetí vozidla vše zkontrolovali. Zjištěné vady bez zbytečného odkladu nechte servisním střediskem odstranit, a zároveň o tom informujte telefonicky ŠkoFIN s.r.o. | Volkswagen Financial Services.

Předplacený servis

Pořídili jste si k novému vozu také Předplacený servis? Pak u servisního partnera předložte Návod k obsluze vozu, Servisní knížku či Manuál řidiče, kde bude tato konkrétní služba vyznačena. Servisní partner je schopný ověřit si nárok na službu prostřednictvím portálu, a to po zadání VIN vozidla.

Doklad za provedenou prohlídku nebo opravu musí být vystaven na společnost ŠkoFIN s.r.o. Doba trvání Předplaceného servisu se může lišit a je omezena počtem let od uvedení do provozu nebo vyčerpáním zvoleného limitu nájezdu kilometru, přičemž rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve.

Předplacený servis se neváže k leasingové smlouvě, ale k vozidlu, takže jeho trvání není leasingovou smlouvou omezeno.

Předplacený servis zahrnuje servisní úkony předepsané výrobcem. Jde hlavně 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 služby Předplacený servis jsou nad rámec výrobcem předepsaných prohlídek i díly podléhající opotřebení. Podrobný rozpis zahrnutých servisních úkonů v jednotlivých variantách najdete v Produktových podmínkách nebo v Návodu k obsluze vozidla, které obdržíte od prodávajícího.

Služba Servis a údržba a Služba Předplacený servis 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, chladící a brzdové kapaliny, promeškání předepsané servisní prohlídky apod.)
- servis/údržbu/opravy způsobené ztíženými provozními podmínkami, jak je vymezuje servisní kniha a návod k obsluze
- 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
- náklady na opravy dílu, 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 nezpevněných 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
- 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 (pozn. týká se pouze Servis balíčku)
- 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, nákladu 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 dílu vzniklé nad rámec běžného opotřebení způsobeného obvyklým používáním vozidla
- 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

Pokud jste si smluvně sjednali službu Pneuservis, (rozsah této služby najdete ve smlouvě), můžete počítat s tím, že může zahrnovat sezónní výměnu pneumatik, jejich nákup, montáž, demontáž, vyvážení, popř. uskladnění.

Sezónní výměna pneumatik by měla probíhat ve stanovených termínech a na určených servisních místech Volkswagen Financial Services, jejichž seznam najdete na internetových stránkách VWFS.

Výdaje nezahrnuté do služby Pneuservis si jako leasingový nájemce hradíte sám/sama nebo vám budou přeúčtovány

- pneumatiky jiného typu
- výměna při defektu (pokud není sjednána služba UNLIMITED Pneuservis)
- náklady na opravy prováděné za speciální tarify nebo mimo běžnou pracovní dobu atd.

Míříte do pneuservisu? Jak postupovat

- v servisním středisku se prokazujete ORV (bez něj má servisní středisko nárok požadovanou službu odmítnout, pokud ji neuhradíte v hotovosti) nebo se objednáte přes stránky vašeho servisního střediska, kde všechny nutné údaje vyplníte předem.
- při převzetí vozidla jste služby, které servisní středisko provedlo, povinni zkontrolovat
- zjištěné vady jste povinni nechat servisním střediskem ihned odstranit

Kdy přezout

Když se venkovní teploty dlouhodobě pohybují nad 7 °C, nastal čas na obutí letních pneumatik. Pohybují-li se venkovní teploty dlouhodobě pod 7 °C, je naopak čas na obutí zimních pneumatik.

Dle zákona o provozu vozidel na pozemních komunikacích je povinné od 1. listopadu do 31. března používat zimní pneumatiky s minimální hloubkou dezénu 4 mm (u vozidel do 3 500 kg).

Pneuservis v zahraničí

Pokud potřebujete z důvodu nepředpokládané poruchy navštívit servisní středisko v zahraničí, můžete využít garanci dané značky nebo silniční asistenci (pokud ji máte sjednanou). Následně musíte zajistit náhled/ proforma fakturu a zaslat ji na oddělení Firemní vozy. Pokud chce servisní středisko fakturu uhradit ihned, musí být vystavena na jméno a adresu uživatele uvedeného ve smlouvě. ŠkoFIN, s.r.o. pak uživateli částku uhradí.

V zahraničí se provádí pouze neodkladné opravy závad, které řidiči znemožňují pokračovat v jízdě nebo u kterých hrozí zvětšení škody, pokud nebudou okamžitě odstraněny.

Povinné revize a Servisní služby v zahraničí

Povinné revize

Máte-li ve vozidle zařízení, pro která jsou předepsány povinné revize, musíte je nechat provést dle pokynů výrobce v servisních střediscích k tomu určených. Úkony musíte nechat vyznačit v příslušných dokumentech (např. v záručním listu).

Jedná se o zařízení, jako je např. pasivní zabezpečení (Construct, Defend Lock aj.), LPG, CNG, PHEV, speciální elektrická zařízení atp. Pokud tyto povinnosti nesplníte, můžete na zařízení ztratit záruku a nést plnou odpovědnost za vzniklé škody.

Servisní služby v zahraničí

Pokud potřebujete z důvodu nepředpokládané poruchy navštívit servisní středisko v zahraničí, můžete využít garanci dané značky nebo silniční asistenci (pokud ji máte sjednanou). Následně musíte zajistit náhled/ proforma fakturu a zaslat ji na oddělení Firemní vozy. Pokud chce servisní středisko fakturu uhradit ihned, musí být vystavena na jméno a adresu uživatele uvedeného ve smlouvě. ŠkoFIN, s.r.o. pak uživateli částku uhradí.

V zahraničí se provádí pouze neodkladné opravy závad, které řidiči znemožňují pokračovat v jízdě nebo u kterých hrozí zvětšení škody, pokud nebudou okamžitě odstraněny.

Silniční asistence

Máte-li ve smlouvě silniční asistenci, veškeré informace najdete ve smlouvě. V případě nepojízdnosti vozidla z důvodu nehody, poruchy, odcizení nebo chyby řidiče v ČR nebo v zahraničí volejte + 420 605 201 820. Limity finančního krytí naleznete níže. Nejprve si, prosím, ověřte, zda-li máte službu Silniční asistence smluvně ošetřenou.

Kdo muže využít službu Silniční asistence

Službu můžete využít Vy a Vaši spolucestující ve vozidle. Počet osob, na než se služby vztahují, je omezen počtem pasažéru uvedeným v technickém průkazu vozidla. Služby už 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 pokud bude přístup k vozidlu možný a právně přístupný.

Odtah do nejbližšího servisu, parkovné

Pokud nelze vozidlo po dopravní nehodě/poruše opravit, bude odtaženo 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

Pres veškerou pozornost muže 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 či poruchy do dvou 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 a podobně).

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 program, 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 nejblíže 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 nebo sídle 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 maximálně 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 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
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 jakém-koliv 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

Máte ve smlouvě sjednanou službu Dálniční poplatky? Pak Vám zajistíme dálniční poplatek s platností v ČR.

Navíc se nemusíte o nic starat, až její platnost vyprší. Končí-li platnost dálničního poplatku, zajistíme v předstihu jeho prodloužení. V případě, že by se tak náhodou nestalo, kontaktujte prosím Volkswagen Financial Services.

Tankovací karty:
náklady na pohonné hmoty

Máte-li ve smlouvě sjednanou službu Pohonné hmoty, můžete čerpat benzin či naftu pomocí karty, kterou jste obdrželi při převzetí vozidla.

Tankovací kartu dobře uschovejte, abyste předešli jejímu odcizení či zneužití. PIN prosím nepište na kartu ani nikam v její blízkosti.

Co dělat, když ztratíte kartu nebo PIN kód?

- Napište na email tankservis@vwfs.cz
- Do mailu uveďte 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. Jste povinni 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 obdrželi, 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 ci zfalšování karty.

Použití karty

Tankovací kartu využívejte k bezhotovostnímu odběru zboží souvisejícího s provozováním vozidla. Případné neoprávněné nákupy vám budou přefakturovány. Tankovací kartu prosím 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 náhodou nestane, kontaktujte v pracovní době Volkswagen Financial Services. Tankovací kartu jste povinen/povinna po ukončení doby leasingu vrátit spolu s vozidlem.

Dobíjecí karta
na elektromobil

Pokud máte sjednanou dobíjecí kartu, dobíjecí karta vám bude zaslána do sídla společnosti včetně přihlašovacích údajů.

V případě ztráty nebo odcizení karty či PIN kódu:

» napište na tankservis@vwfs.cz nebo volejte na +420 224 992 300

» ve zprávě uveďte číslo smlouvy nebo SPZ připojte číslo karty a požádejte o její zablokování, případně vystavení nové

Použití karty

Dobíjecí karta funguje podobně jako platební karta. Přiložíte ji ke čtečce na nabíjecím stojanu a tím odemknete možnost nabíjení. Po přiložení se aktivuje nabíječka, která začne dodávat energii vašemu vozu. Když je nabíjení dokončeno, opět přiložíte kartu, čímž ukončíte spojení a platba se automaticky odečte.

Odpovědnosti nájemce

- zabezpečte kartu před odcizením a zabraňte jejímu zneužití
- nenechávejte kartu v nestřeženém vozidle
- ručíte také za všechny pohledávky a případné škody, které vzniknou v důsledku používání, zneužití či zfalšování karty

Odcizení karty

Po odcizení karty nás neprodleně kontaktujte. Pracovník ve Volkswagen Financial Services zajistí blokaci karty a vydání nové. Náklady spojené s blokací hradíte vy jako nájemce.

Platnost karty

Karta nemá omezenou platnost. Po ukončení leasingu se karta vrací společně 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, případné 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). Seznam států najdete na rubu zelené karty.

Pojištění právní ochrany: **Asistent**

Pojištění právní ochrany Asistent 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 dokladu, 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 sjednánu, naleznete ve smlouvě

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

Jak postupovat při využití pojištění Asistent

V případě, že se dostanete do situace, 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 český 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 kdykoliv 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

Pojištění finanční ztráty je nadstavba havarijního pojištění. Jde o doplňkové pojištění, chránící klienta před finanční ztrátou způsobenou poklesem hodnoty vozidla v čase (při totální škodě na vozidle nebo jeho odcizení).

GAP muže 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 (to znamená maximálně do výše čtvrtiny pořizovací ceny pojištěného vozu)

Postup při řešení pojistných událostí

Nahlaste pojistnou událost

Pokud máte ve smlouvě sjednané pojištění, využijte 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.

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 (tedy pojištěným) je společnost ŠKOFIN s.r.o.

Jak postupovat při řešení pojistné události podle typu nehody?

Nepojízdnost či pojistná událost v ČR i zahraničí

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

Dopravní nehoda nad 200 000 Kč, nehoda se zraněním nebo nehoda, při níž došlo k poškození komunikace, obecně prospěšného zařízení či životního prostředí

V případě nehody se škodou nad 200 000 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 usmrcením.

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, popřípadě se řidič odmítl podrobit zkoušce na alkohol.

Dopravní nehoda do 200 000 Kč a bez zranění

Při nehodě se škodou do 200 000 Kč a v případě, že nikdo z účastníků nehody nebyl 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 200 000 Kč (například střet se zvěří bez jejího usmrcení, poškození vozidla na parkovišti způsobené neznámým vozidlem, poškození čelního skla) vyplňujete pouze hlášení škodní události.

Při dopravní nehodě dvou a více vozidel

Při střetu dvou a více vozidel se škodou do 200 000 Kč, a v případě, že nikdo z účastníků nehody nebyl zraněn, vyplňte prosím 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 povinni zajistit vyšetření takovéto škodní události Policií ČR (158). V případě odcizení vozidla jste povinni odevzdat na Volkswagen Financial Services dokumenty a příslušenství, které jste obdrželi při převzetí (samozřejmě je-li to možné).

Pozor! V případě, že nevrátíte potřebné dokumenty nebo příslušenství k vozidlu, pojišťovna může snížit výši pojistného.

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 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 základe dodaných podkladu je pojistná událost registrována u příslušné pojišťovny.

V případě škodní události tedy vyplňte formulář na adrese: **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 ci omamných látek

» asistenční služby byly hrazeny přímo bez předchozího souhlasu Volkswagen Financial Services zautoopravny, jestliže prokážete, že jste se nemohli 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. Byli jste vyzvání k odstranění příčiny poškození, a přesto tuto příčinu neodstranili? I to může být důvodem výluky z pojištění.

» asistenční událost byla vyvolána neodbornými zásahy na vozidle

» asistenční událost vznikla v důsledku nehody, kterou jste sami způsobili, či v důsledku pokusu o sebevraždu

» k asistenční události došlo při motoristické soutěži, závodu jakéhokoliv druhu, přehlídce, při sázce nebo Vaší účasti na trestné činnosti či 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.).

Pokud se prokáže, že k nepojízdnosti vedl některý z výše uvedených důvodů, máte jako nájemce povinnost 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 předtím, než Vaše smlouva skončí, zavolejte prosím 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 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 povinni vrátit vozidlo dle pokynů Volkswagen Financial Services. Vozidlo musí být nepoškozené, čisté a v řádném technickém a provozním stavu.

Je-li vozidlo poškozeno, ohlaste prosím 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 vracení 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 povinni vrátit veškeré příslušenství, doklady a vše, co jste obdrželi při převzetí vozidla.

Před vrácením vozidla

V dostatečném předstihu před koncem své smlouvy budete písemně upozorněni na její blížící se konec a na postup ukončení. V té době se prosím 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, nebo nezbytnou opravu. Máte-li ve vozidle namontované vlastní autodoplňky, například 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 nepřípustné 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 technik posoudí stav vozidla a případně definuje 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.

Předprohlídku je možné domluvit na: ucm.cz@dekra.com.
Do emailu prosím uveďte:

- Název naší společnosti (Škofin anebo Volkswagen Financial Services)
- Registrační značku vozidla
- Místo prohlídky
- Vámi preferované datum a čas prohlídky
- Kontaktní údaje (email, tel. číslo)

Je možné také domluvit návštěvu technika na jiném místě než v sídle DEKRA CZ a.s. Tato služba je zpoplatněna dle ceníku DEKRA CZ a.s.

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
- další příslušenství, které jste případně obdržel/a při převzetí
- kontrolní ústřižek platné dálniční známky, je-li jí vozidlo vybaveno
- tankovací/dobíjecí kartu

Co je nutné zajistit:

- odinstalování zařízení, která nejsou součástí základní ani doplňkové výbavy (například hands free či displej), 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

Tento protokol 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 vracení podepsali, a případně vyčíslí náklady přesahující normy opotřebení vozidla, které vám budou přefakturovány.

POZOR! Veškeré pojistné události prosím vyřešte před konečným vrácením vozidla. Po vrácení již není možné nahlásit jakékoliv poškození jako pojistnou událost.

Ve vraceném vozidle prosím zanechte:

- příručku k obsluze a údržbě vozidla neboli 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, případněbezpečnostních štítků, dálkové ovladače alarmu. Pokud je vozidlo vybaveno mechanickým zabezpečením, pak prosím vraťte i klíče od tohoto zabezpečení včetně bezpečnostních kódů

Normy opotřebení a poškození

Normy opotřebení a poškození

Na následujících stránkách najdete definici akceptovatelných a neakceptovatelných poškození vraceného 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

1
Vystřihněte si měrku, 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 Protokolu 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 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

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

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

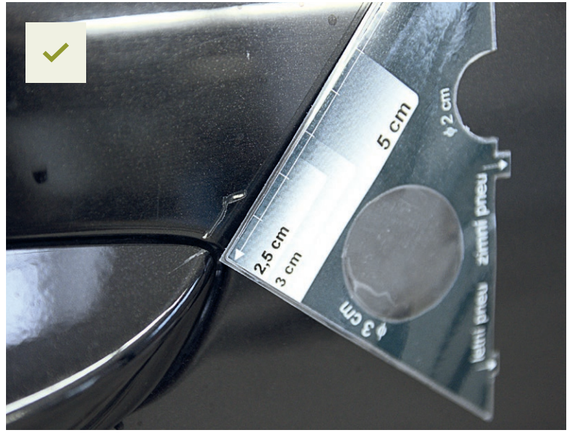
Jak snížit dopad nadměrného poškození vozu?

- Veškeré opravy poškození nechte provádět odborníky ve smluvních servisních střediscích uvedených na webových stránkách vwfs.cz
- Doplňky, které nejsou předmětem smlouvy, demontujte šetrně.

Poškození laku vozidla

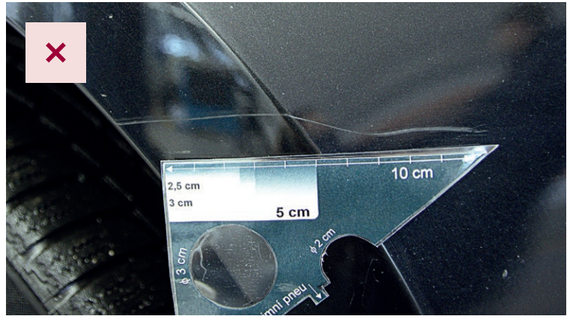
Akceptovatelné poškození

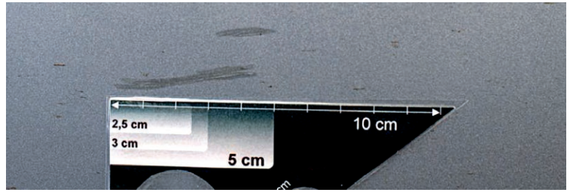
- ve vrchní vrstvě laku jsou pouze rýhy odstranitelné přeleštěním
- u vozidel starších než 24 měsíců jsou akceptovatelná maximálně 3 nerozleštitelná poškození laku do 3 cm na jeden díl
- u vozidel do 24 měsíců včetně jsou akceptovatelná maximálně 2 nerozleštitelná poškození laku do 3 cm na jeden díl



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 včetně)
- 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)



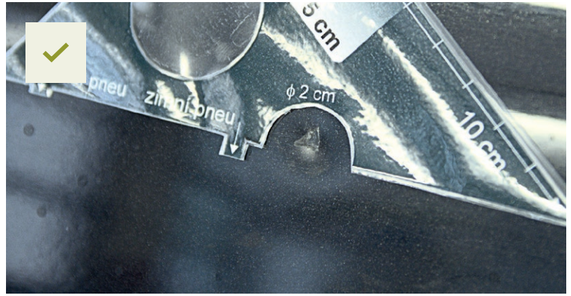


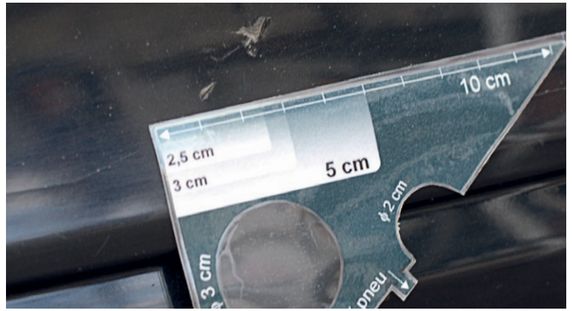
Prosíme, abyste se postarali o to, aby byly reklamní polepy a jiné nálepky z auta před jeho vrácením zcela odstraněny.

Poškození karoserie

Akceptovatelné poškození

- poškození karoserie o velikosti maximálně 2 cm bez poškození laku
- maximálně dvě malá promáčknutí na jednu část karoserie a stopy po dopadu kamínku (maximálně 10 stop po dopadu kamínku na plochu 15 × 15 cm) nebo oprava provedená dle standardů
- případy, kdy je zřejmé, že karoserie 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





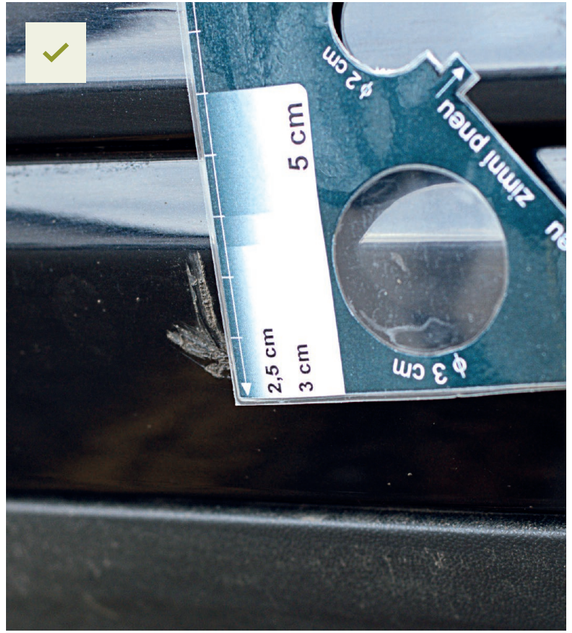
Neakceptovatelné poškození

Poškodilo karoserii krupobití a nahlásili jste to jako pojistnou událost? Poškození je třeba opravit ještě předtím, než vůz vrátíte.

Poškození masky automobilu a nárazníků

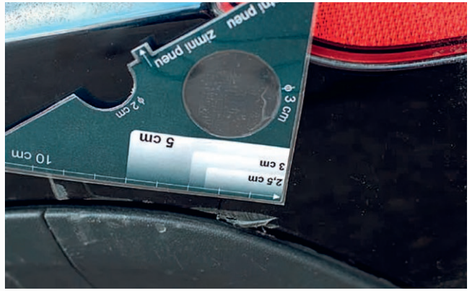
Akceptovatelné poškození

- povrchové rýhy na náraznících, které jsou pouze ve vrchní vrstvě laku a jsou odstranitelné přeleštěním 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



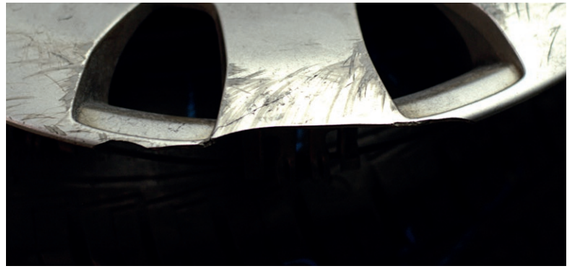
Poškození krytů kol a disků

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 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



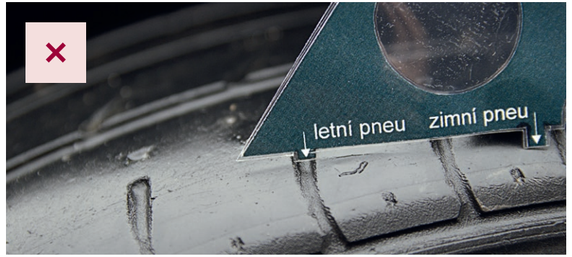
Poškození pneumatik

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 vraceny 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 prosím zkontrolujte, zda v něm nechybí rezervní kolo.

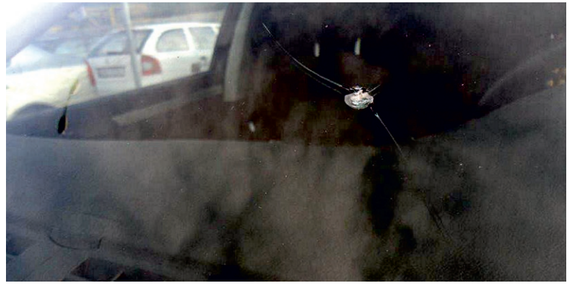
Poškození skel, světlometů a zrcátek

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, 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
- 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

Neakceptovatelné poškození

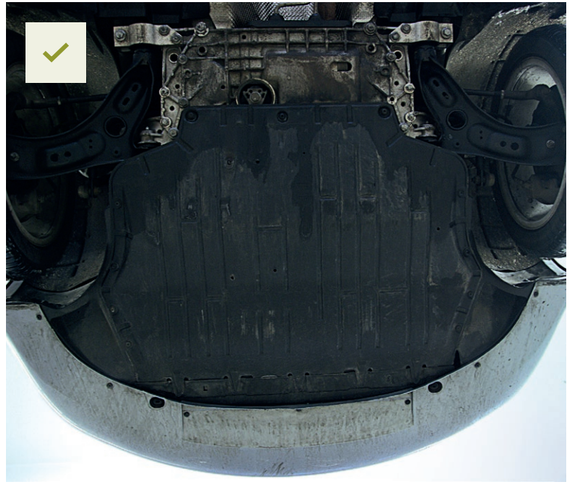
- neopravené poškození čelního skla (štěp, díra, prasklina) ve stírané ploše a štěp větší než 3 mm mimo stíranou plochu
- nefunkční (i z důvodu nefunkčních žárovek) světla
- prasklý kryt zrcátka
- poškrábané čelní nebo zadní sklo od stěračů
- praskliny nebo štěpy ostatních skel, světel, zrcátek
- rozbitá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



Poškození spodní části vozidla, motoru, brzd a výfuku

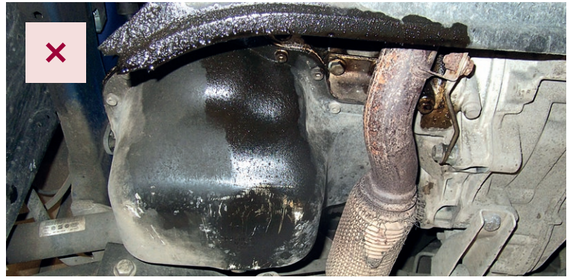
Akceptovatelné poškození

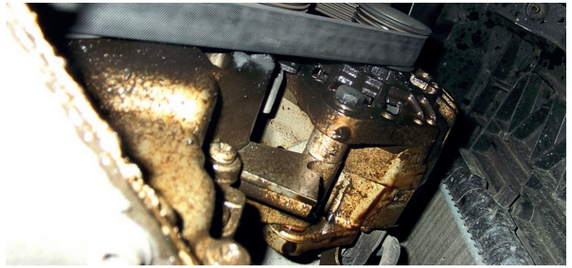
- provozní poškození spodní části vozu od odletujících kamínků a případně také jemné poškrábání v malém rozsahu



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 (oleje nebo chladicí kapaliny)
- vykazuje-li převodovka a spojka obtížné řazení převodových stupňů, spojka prokluzuje, převodovka je hlučná a synchronizace neúčinná





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

Jak můžete řešit dopady nadměrného poškození interiéru vozidla?

- důkladným vyčištěním interiéru

Poškození sedadel

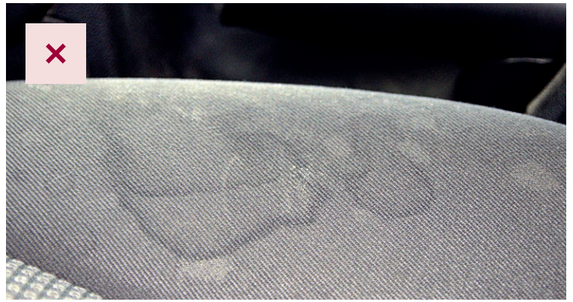
Akceptovatelné poškození

- 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
- jakékoliv znečištění sedadel, které nelze odstranit běžným vyčištěním interiéru vozidla

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

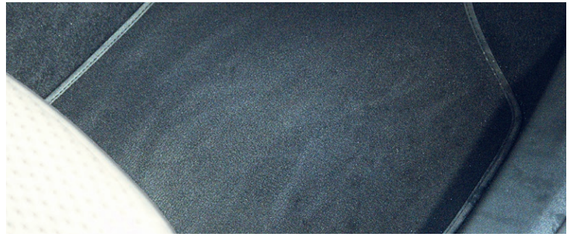
Vozidlo by při vracení leasingové společnosti mělo mít kompletně vyčištěný interiér.



Poškození podlahy, stropu a polstrování interiéru

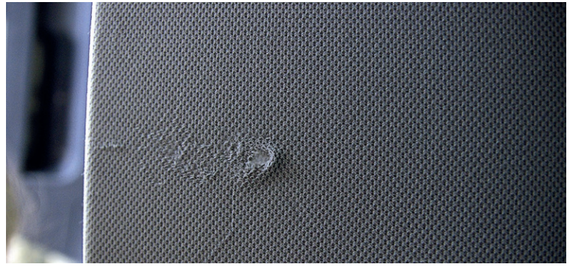
Akceptovatelné poškození

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



Neakceptovatelné poškození

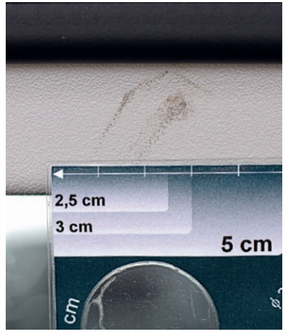
- čalounění stropu a bočních sloupků nesmí být roztržené, propálené ani poškozené chemikálií
- deformace čalounění stropu větší než 2,5 cm, hluboká deformace nebo v počtu více než dvě deformace na celé čalounění stropu
- prasklý, různě barevný, prodřený či propálený koberec podlahy



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 (například 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, jako třeba 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**
Poškození laku	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 korozí	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
Poškození karoserie	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
Poškození krytů kol a disků	odřený nebo poškrábaný disk – rozměr	větší než 3 cm	větší než 5 cm	větší než 5 cm	větší než 10 cm
	odřený 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**
Poškození spodní části vozu, motoru, brzd a výfuku	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
Poškození pneumatik	pneumatiky se vzorkem nižším, než požadují právní předpisy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškozené pneumatiky – boule, deformace, proražení, trhliny, řezy	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
Poškození masky, nárazníků a nelakovaných dílů	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, zámky aj.)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	neodborná oprava na první pohled viditelná	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
Poškození skel, světlometů a zrcátek	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
Poškození ostatní	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
Poškození sedadel	znečištění sedadel vyžadující mokré, specializované čištění	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	poškrábáné, potrhané nebo jinak poničené čalounění (propálení, pořezání, proděravění)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	zápach v interiéru vozidla	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
Poškození podlahy, stropu a polstrování	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
Poškození zavazadlového prostoru	znečištění, praskliny, potřísnění chemikáliemi nebo deformace např. od nákladu	neakceptováno	neakceptováno	–	–
	znečištění zvířecí srstí a znečištění vyžadující tepování interiéru	neakceptováno	neakceptováno	–	–
	chybějící přepážka zavazadlového prostoru, bylo-li jí vozidlo vybaveno	neakceptováno	neakceptováno	–	–
Poškození přístrojové desky, volantu, ovládacích prvklů a vnitřního osvětlení	zaslepený otvor po demontáži mimořádného vybavení ve spodní polovině palubní desky – velikost záslepky	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
Nákladový prostor (LCV)	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
Dokumenty a příslušenství	chybějící doplňkové příslušenství, které bylo předmětem leasingové smlouvy (střešní nosiče, řetězy apod.)	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno	neakceptováno
	chybějící zimní pneumatiky, je-li součástí pronájmu služba 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 musím uhradit první splátku a splátky následující?

K datu převzetí vozu hradíte první poměrnou splátku, to znamená od data předání do konce měsíce. Další splátky mají splatnost vždy k prvnímu dni následujícího měsíce. Pokud tedy například uzavřete smlouvu ke 30. dni v měsíci, následující splátku musíte uhradit již následující den, respektive za dva dny. Abyste nebyli na pochybách, splátkový kalendář dostanete při předání vozidla.

Kdo hradí pokuty za dopravní přestupky?

Lepší je samozřejmě se pokutám vyhnout, ale co dělat, pokud Vás nějaký přestupek přece jenom dožene? Za placení pokut jste vždy jako nájemci vozu odpovědní Vy sami. Volkswagen Financial Services v případě výzvy předává informace o nájemci. Pokud jste fyzická osoba nepodnikající či podnikatel, sdělujeme informace o řidiči příslušnému úřadu. V případě právnické osoby je pokuta uhrazena ze strany Volkswagen Financial Services, a následně přefakturována klientovi.

Jak postupovat, když mám pojistnou událost?

V první řadě se prosím spojte s Volkswagen Financial Services. Kontaktní údaje najdete hned v úvodu této brožury.

Kdy si můžu objednat nový vůz?

Volkswagen Financial Services Vás bude v dostatečném předstihu písemně informovat o blížícím se konci smlouvy a způsobu jejího ukončení. Přesný termín a čas pro objednání nového vozidla si sjednáte tak, aby se Vám to hodilo. Vše prosím konzultujte s autorizovaným prodejcem.

Kam jezdit na garanční servis nebo do pneuservisu?

Servis, případně pneuservis, si dojednejte se svým obchodníkem, případně v jakémkoliv autorizovaném servisu značek koncernu Volkswagen nebo na určených místech Volkswagen Financial Services. Jejich přehledný seznam najdete na vwfs.cz/servis.

Co když potřebuji s autem do servisu?

Je to jednoduché. Objednat se můžete sami, a to přímo do autorizovaného servisu značek koncernu Volkswagen, respektive ke smluvnímu partnerovi Volkswagen Financial Services. Jejich seznam naleznete na vwfs.cz/servis.

Mohu si vůz po skončení pronájmu odkoupit?

Oblíbili jste si Váš vůz natolik, že chcete, aby byl jenom Váš? V případě otázek ohledně odkupu vozidla kontaktujte naše klientské centrum na telefonu +420 224 992 410.

Mám s vozem vrátit také zimní pneumatiky?

Ano, byla-li součástí pronájmu i druhá sada pneumatik, pak vracíte s vozem i ji.

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

Rodinný příslušník vůz řídit může. V případě třetí osoby o možnost užívání zažádejte Volkswagen Financial Services, klientské centrum, a to na telefonním čísle + 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?

Je to tak. Na své rodné číslo nebo IČO můžete uzavřít více smluv.

Mohu vrátit vůz před ukončením smlouvy?

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

Co se stane, pokud mi vůz bude odcizen?

Ihned 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 či klientkou. Vy hradíte zvolenou spoluúčast z ceny automobilu a také případný rozdíl z finančního vyrovnání. Toto platí, pokud vůz nebyl nalezen a vrácen.

Kde je uložen 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 pokračovaní 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 — přepočet kurzem ČNB devizy střed platný ke dni vystavení faktury.

Mohu si dodatečně namontovat na vůz 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 jisti, 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 když se mi stane dopravní nehoda? Mám nárok na náhradní vůz?

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

Kam vracím vůz po skončení leasingu?

O místě vrácení vozidla budete vždy informováni, a to s dostatečným předstihem.

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

Chcete, aby mělo vrácení vozidla po ukončení smlouvy co nejhladší průběh?

- zkontrolujte, zda máte připraveny všechny potřebné dokumenty, klíče, povinnou výbavu, bezpečnostní šrouby kol a podobně.
- vozidlo umyjte
- vyčistěte interiér, odstraňte případné zvířecí chlupy v zavazadlovém prostoru
- vozidlo před vrácením opravte, a to například formou pojistné události. Pojistnou událost nestačí pouze nahlásit
- zbavte vůz veškerých reklamních polepů
- odstraňte si z vozu všechny předměty, které zde původně nebyly (dětské sedačky, nosiče kol)
- naopak do vozidla vraťte všechno příslušenství, které bylo předmětem smlouvy (rádio, povinnou výbavu, střešní nosiče, řetězy), a také příručku
- šetrně demontujte Vámi instalovaná zařízení včetně handsfree sady a GPS zařízení
- pokud byla součástí pronájmu i druhá sada pneumatik, případně disků, odevzdejte i tyto

Máte vozidlo připraveno?

Pak stačí vyrazit na schůzku s technikem a ve stanoveném termínu vůz vrátit.

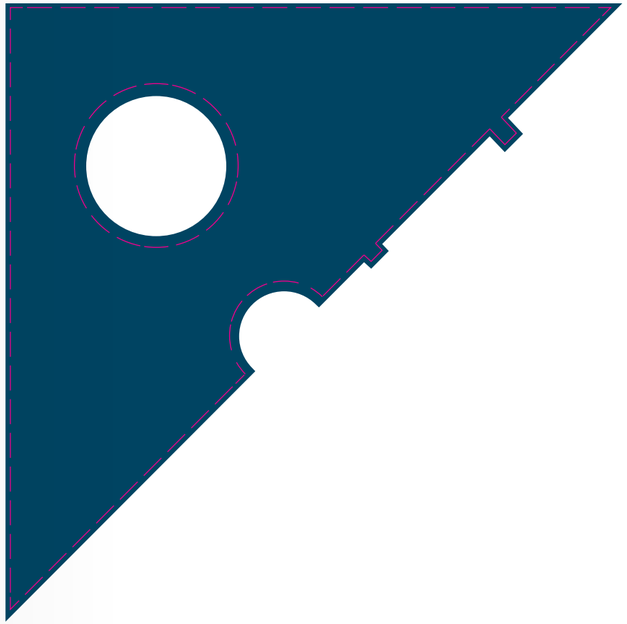
Co Vás čeká?

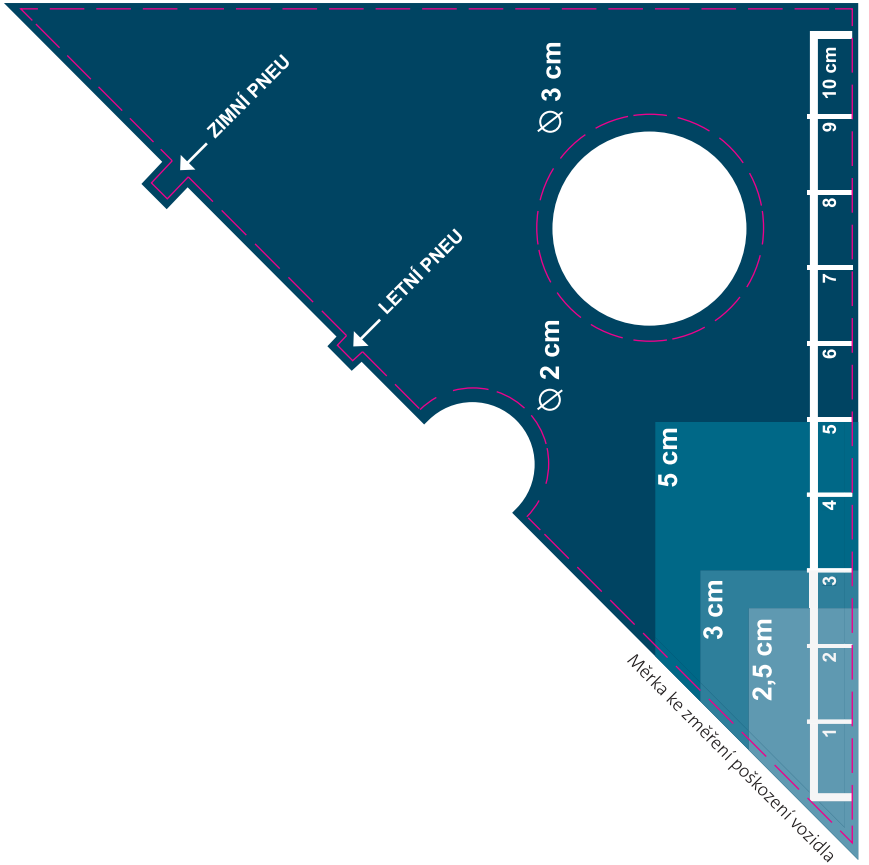
- technik si za Vaší přítomnosti prohlédne vozidlo
- technik vyplní formulář Protokol o předání vozidla
- formulář si vzájemně odsouhlasíte podpisem
- předávací protokol bude podkladem pro závěrečné vyúčtování smlouvy
- v závěrečné kalkulaci může být na vrub zákazníka připočteno znehodnocení vozidla (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. 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.

POZNÁMKY:





VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
Evropská 866/63 | 160 00 Praha 6
klient@vwfs.cz
vwfs.cz

#mojemobilita