Uw mobiliteit
is onze prioriteit

Het garantieprogramma

Onvergelijkbaar en exclusief:
De Mobiliteitsgarantie van Volkswagen ID. Gedurende 3 jaar en zonder kilometerbeperking.

Mocht u een panne hebben met uw Volkswagen ID. of in geval van diefstal, neem dan contact op met ID. Assistance waar u ook bent in Europa*:

+32 2 756 86 85

ID. Assistance, uw gratis mobiliteitsgarantie

Een probleem (technische panne, ongeval, vandalisme...) waardoor uw wagen plots geïmmobiliseerd wordt, kan altijd gebeuren. Als bestuurder of bestuurster van een Volkswagen ID., die volgens de voorschriften van de constructeur onderhouden en hersteld wordt door een erkende Volkswagen-dealer, geniet u van de ID. Assistance gedurende 3 jaar zonder beperking op de kilometerstand van uw wagen. Wij dringen er op aan deze voorwaarden strikt na te leven. Wanneer u hier niet aan voldoet, kan ID. Assistance enkel tussenkomst bieden mits een financiële bijdrage van u als klant.

Wij vestigen uw aandacht op het feit dat ID. Assistance noch medische noch juridische kosten dekt in geval van een incident, zoals een ongeval. Een bijkomende personenbijstand voor het buitenland kan in dergelijke gevallen zeer nuttig zijn.

*De gedetailleerde algemene voorwaarden van de bijstand staan vermeld op de website volswagen.be onder de rubriek ID. Assistance.

De interventies van uw ID. Assistance, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 in geval van immobilisatie van uw wagen (technische panne, ongeval, vandalisme en self-inflicted*) of in geval van diefstal:

- **Hulp via telefoon.**
- Indien mogelijk, **herstelling van uw wagen ter plaatse**.
- Indien nodig, wordt **uw wagen getakeld** naar de officiële Volkswagen ID. verdeler van uw keuze. Wanneer u in het buitenland bent, wordt uw wagen getakeld naar de dichtstbijzijnde Volkswagen ID. verdeler.
- Een **vervangwagen** gedurende maximum 3 werkdagen (inclusief weekend en/of feestdagen indien deze binnen de 3 werkdagen vallen).
- De kosten voor **taxi, openbaar vervoer of alternatieve mobiliteit** (fiets, scooter, car sharing...) ten belope van maximum € 150.
- Een **verblijf in een hotel** voor maximaal 3 nachten, inclusief ontbijt, voor alle inzittenden van het voertuig (max. € 150/persoon/nacht) indien het probleem zich voordoet op een afstand > 100 KM van uw thuisadres.
- **Verderzetting van de reis : de kosten van het vervoer per trein in 2de klasse (maximaal € 500 voor alle inzittenden van het voertuig) of per vliegtuig in** economy class, voor zover de reistijd per trein meer dan 6 uur bedraagt.
- **Repatriëring van het herstelde voertuig** na een immobilisatie in het buitenland.
- **Repatriëring van het niet-herstelde voertuig** naar de Volkswagen ID. dealer van uw keuze in België indien de herstelling niet binnen de 3 werkdagen kan worden uitgevoerd na een immobilisatie in het buitenland.

In geval van een lege HV-batterij heeft u de keuze uit de volgende 3 opties:

- Slepen naar het dichtstbijzijnde laadstation
- Slepen naar de dichtstbijzijnde Volkswagen ID. verdeler.
- Slepen naar het laadstation aan uw kantoor, uw thuisadres of uw verblijfplaats indien het probleem zich voordoet op een afstand van < 50 KM.

* Met self-inflicted, bedoelen we alle problemen die niet onmiddellijk te wijten zijn aan een technisch probleem van het voertuig zoals een lekke band, verlies van de sleutel, gebroken sleutel, sleutel in het gesloten voertuig, lege batterij, marterschade, problemen met betrekking tot het opladen van de hoogspanningsbatterij, enz.

ID. Assistance komt niet tussen in de volgende gevallen:

- Wanneer de immobilisatie van uw Volkswagen ID. het gevolg is van het niet uitvoeren van geplande handelingen (onderhoud, nazicht, vervanging van slijtagestukken).
- Wanneer mechanische tekortkomingen het gevolg zijn van het niet onmiddellijk uitvoeren van de werken aanbevolen tijdens het voorgaand onderhoud.
- Wanneer de immobilisatie het gevolg is van een brand ten gevolge van een externe gebeurtenis of een overstroming ten gevolge van hevige regenval.
- Het gebruik van de wagen voor competitie of off-road. (bergweg, bosweg,veldweg, strand ...)
- Tijdens incidenten ten gevolge van overmatig gebruik van het voertuig
- Wanneer de immobilisatie het gevolg is van een defect aan een accessoire of onderdeel dat niet in een Volkswagen fabriek of bij een erkende Volkswagen ID. verdeler gemonteerd werd.
- De bestuurder niet in bezit is van een geldig rijbewijs.
- De bestuurder is niet in staat te rijden of indien hij onder invloed van alcohol, verdovende middelen of drugs is (zonder nood aan vaststelling door de politie).
- In het verleden heeft de begunstigde zich schuldig gemaakt aan misbruik of fraude.
- De pechverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, vertragingen, belemmeringen of het niet uitvoeren van de ID-bijstand als deze het gevolg zijn van een geval van overmacht (oorlog, burgeroorlog, revolutie, opstand, staking of dagvaarding door de overheid, kernramp, radioactiviteit, natuurverschijnselen, stroomuitval of telefoononderbreking).
- **Voor alle incidenten of diensten die niet voorzien zijn in het kader van de Mobiliteit, kan ID. Assistance u, mits betaling, hulp of advies bieden in het buitenland of pechlening in België ; dit aan een voordeeltarief.**

Bijstandsprestaties die niet aangevraagd werden op het ogenblik van het voorval, of die niet door ID. Assistance georganiseerd werden, geven niet automatisch recht op een terugbetaling (met uitzondering van het slepen op autosnelwegen, op de ring, in tunnels, enz. die door de politie worden opgelegd), of op de betaling van een overeenkomstige vergoeding. In ieder geval moet u de originelen of kopieën van de betaalde facturen binnen **2 maanden** als betalingsbewijs voorleggen. In geen geval kunnen de kosten die u sowieso had moeten dragen, opgelegd worden aan ID. Assistance. (kosten voor het opladen van de HV-accu, tol, restauratie, eten en drinken, hotel in geval van een reeds gepland verblijf, alsook, buiten de periode van de constructeursgarantie, de kosten voor de wisselstukken en werkuren om de storing te verhelpen)

Zijn niet gedekt door ID. Assistance en de Mobiliteitsgarantie:

- Kosten voor telefonie en parking
- De kosten voor de diagnose indien men beslist de wagen niet te laten herstellen.
- Lifters
- **Bovendien zal het nooit mogelijk zijn een schadevergoeding of compensatie te vorderen ten gevolge van directe of indirecte schade of verlies opgelopen door de immobilisatie van uw Volkswagen ID.**

Andere **waarborgen**

De technologie van de ID. Volkswagen-personenwagens en de uitzonderlijke betrouwbaarheid die daaruit voortvloeit, laten ons toe u een programma van waarborgen, die aan uw eisen voldoet, aan te bieden. Deze Volkswagen-waarborgen zijn geldig en van toepassing bij alle ID. Volkswagen-dealers in Europa.

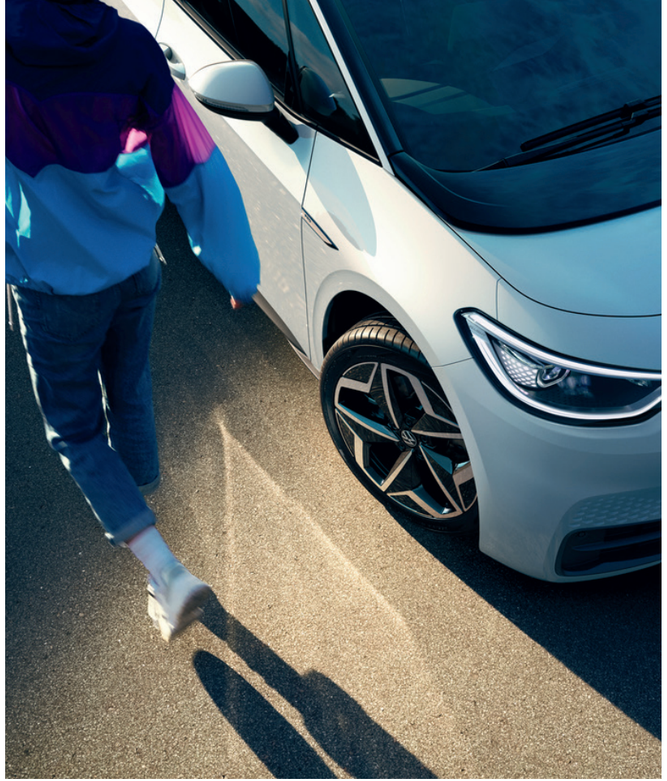
2 jaar zonder kilometerbeperking
Alle kosten voor vervangstukken en werkuren zijn ten onzen laste als uw Volkswagen ID. een constructiefout zou vertonen binnen de 2 jaar na levering.

2 jaar op alle gefactureerde herstellingen (onderdelen en werkuren)
Elke herstelling door een erkende Volkswagen ID. verdeler, uitgevoerd met originele wisselstukken, is gedekt door een totale garantie van 2 jaar..

3 jaar op de koetswerklak
Indien een koetswerklakfout zich zou voordoen binnen de 3 jaar na levering van uw Volkswagen ID., zullen we die zonder kosten herstellen voor zover uw Volkswagen ID., indien u intussen een ongeval hebt gehad, hersteld werd volgens de Volkswagen ID. normen.

8 jaar op de hoogvolt batterij
Alle kosten voor onderdelen en werkuren zijn voor onze rekening indien constructiefouten op de hoogvolt batterij zouden plaatsvinden gedurende de 8 jaar of 160.000 km (afhankelijk van welke limiet eerst wordt bereikt) volgend op de levering van uw Volkswagen ID.

12 jaar tegen roest
Indien roest, afkomstig van de binnenkant van het koetswerk, zou verschijnen binnen de 12 jaar na de levering van uw Volkswagen ID., dan herstellen we uw wagen zonder kosten, voor zover uw wagen, indien u een ongeval hebt gehad, hersteld werd volgens de Volkswagen ID. normen.



Uitgesloten **van garantie**

Het recht op garantie is in volgende gevallen uitgesloten:

- Als het voetuig of onderdelen ervan op een abnormale of verkeerde manier behandeld worden of overbelast worden, zoals bijvoorbeeld tijdens een autowedstrijd.
- Als het voertuig of onderdelen ervan niet worden hersteld of onderhouden volgens de voorschriften van de constructeur, met het vereiste Volkswagen vakmanschap en gereedschap.
- Als één of meerdere vreemde vervangstukken gemonteerd worden in het voertuig of als de Volkswagen stukken aangepast worden op een andere manier dan voorgeschreven door het merk, of als de software van de wagen niet-originele wijzigingen heeft ondergaan, zoals chiptuning, zelfs als deze ingrepen uitgevoerd worden door een erkend Volkswagen ID. verdeler.
- Als de normen op het vlak van behandeling, onderhoud en herstelling van de wagen (zie gebruikershandboek en onderhoudsplan) niet gerespecteerd werden.
- Als er geen enkel gevolg wordt gegeven aan uitnodigingen voor specifieke mechanische controles of herstellingen (terugroepacties).
- Als niet door Volkswagen aanbevolen banden worden gemonteerd waardoor een vermindering van het comfort of de veiligheid en/of schade kunnen veroorzaakt worden.

Normale slijtage en schade te wijten aan externe invloeden zijn van garantie uitgesloten. Normale slijtage omvat slijtage door gebruik van de wagen. Bijvoorbeeld: de rem- en de koppelinginstallatie, de ruitenwissers, de zetelhoezen, enzoverder. Met externe invloeden bedoelen we onder andere schade door langdurige stilstand en of klimatologische, chemische, thermische, mechanische of andere invloeden, zoals bijvoorbeeld de inwerking van zand, zout, onweer, boomhars, een bovenleiding, impact van grind, industriële vervuiling en vogeluitwerspelen.

Waarom mijn voertuig toevertrouwen
aan een Volkswagen ID. Service Partner?

Wat het onderhoud van uw Volkswagen ID. betreft, beschikt uw Volkswagen ID. Service Partner over de nodige uitrusting en documentatie om alle werken met de hoogste kwaliteit uit te voeren, zowel aan de mechaniek als aan het koetswerk.

Bovendien volgt het personeel van elke Volkswagen ID. Service Partner regelmatig vormingscursussen, zodat het u op elk moment kan bijstaan met professioneel en gepersonaliseerd advies.

Elke herstelling wordt uitgevoerd met originele kwaliteitsonderdelen. Alleen zo kan uw Volkswagen ID. Service Partner garanderen dat uw voertuig al zijn kwaliteiten behoudt en een echte Volkswagen blijft.

Hij moet ook op elk moment beantwoorden aan strenge kwaliteitsnormen zoals de norm ISO 9001: 2015.
Dat schept vertrouwen!

Uw Volkswagen ID. Service Partner is de specialist bij uitstek. Hij beantwoordt al uw vragen over dit garantieprogramma. Aarzel niet om hem te contacteren.

V.U.: D'Ieteren Division After Sales Support, Leuvensesteenweg 639, 3071 Kortenberg. 08/2020 - ASM-3021.10.32