



Das Auto.

A jelen általános szolgáltatási feltételek 2012. június 1. napján lépnek hatályba, és visszavonásig érvényesek. A változtatás joga fenntartva. Nyomdai hibákért felelősséget nem vállalunk. Az általános szolgáltatási feltételek mindenkor érvényes szövege letölthető a www.volkswagen.hu oldalról.

VWMOBGARI206

Mobilitásgarancia ➤
Tájékoztató füzet



Tisztelt **Vásárlónk!**

Szívből gratulálunk Önnek új Volkswagenjének megvásárlásához. Meggyőződésünk, hogy jól választott, és őszintén reméljük, hogy autójában sok öröme telik majd. Hogy ez utóbbiban még biztosabbak lehessünk, egy további háttérrel szolgálatast is nyújtunk a gépkocsijához. Egy olyan szolgáltatást, amelyet reményeink szerint sohasem kell majd igénybe vennie. De ha mégis úgy hozná a sors, hogy műszaki hiba vagy baleset miatt nem tudná a gépkocsiját használni, mi akkor is a segítségére sietünk. A Volkswagenjéhez biztosított Mobilitásgarancia tulajdonosaként Ön a nap 24 órájában segítséget kérhet telefonközpontunktól. Az igénybevett szolgáltatásokat cégünk, a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. finanszírozza mint az Ön által vásárolt gépkocsi importőre. Úgy véljük, hogy szükség esetén tényleges segítséget jelent majd Önnek ez a szolgáltatás, s a színvonala méltó lesz az általunk forgalmazott autómárkához. A Volkswagen ezzel a piacon egyedülálló szolgáltatási csomaggal garantálja a biztos célba érést.

Fontos tudnivalók

Kérjük, figyelmesen olvassa el a Mobilitásgarancia használatáról szóló tájékoztató füzetünket, mielőtt a szolgáltatásainkat igénybe venné!

Segélykérés az alábbi telefonszámokon lehetséges a nap 24 órájában, az év minden napján:

(06-80) 204-143

amely belföldről hívható, ingyenes zöld szám

(06-1) 345-1776

külföldről is hívható telefonszám

Mit kell tenni a segélykérés bejelentésekor

Gépkocsija meghibásodása esetén Önnek európai színvonalú segítséget nyújt a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ, ahol idegen nyelveken is beszélő munkatársak várják a hívását és teremtenek kapcsolatot a külföldi partnerekkel. Szíves figyelmébe ajánljuk, hogy a **szolgáltatásokra kizárólag akkor jogosult a gépjármű vezetője és utasa, ha az igénybevétel előtt haladéktalanul, de legkésőbb a meghibásodás észlelését követő 24 órán belül kapcsolatot teremt a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal.**

Segélykérés esetén a földrajzi helytől függően a következő lehetőségek közül választhat:

A Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ hívása belföldről

A 06-80/204-143-as vagy a 06-1/345-1776-os telefonszám hívásával Ön igénybe veheti – az adatok azonosítása után – a szolgáltatásainkat.

A Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ hívása külföldről

Szíveskedjen a magyarországi (36) és a budapesti (1) előhívószámot tárcsázni a 345-1776-os telefonszám előtt. Amennyiben Ön a telefonhívás költségét számlával igazolni tudja, úgy a Magyar Autóklub központjában utólag megtérítik Önnek.

A külföldön történt meghibásodásoknál a Mobilitás Garancia igazolásának legbiztosabb forrása a szervízfüzetben megtalálható szervizigazolások megléte, ezért a gördülékenyebb ügyintézés érdekében javasoljuk, hogy a gépjármű (külföldön és belföldön történő) használata közben, a szervízfüzetet mindig jól elérhető helyen tárolják a gépjárműben.

Mielőtt telefonál, kérjük, gyűjtse össze az alábbi adatokat:

- Alvázszám
- Rendszám
- Mobilitásgarancia érvényessége
- Kedvezményezett neve, címe
- Visszahívható telefonszám
- Meghibásodás természete
- Meghibásodás földrajzi helye
- Kilométeróra-állás

Milyen események alkalmával veheti igénybe a Mobilitásgarancia-szolgáltatásait?

Üzemzavar esetén

A Jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást és az olyan hibát, amely a Jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodást, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a Jármű bezárását (ablakemelő, zár). A közlekedés biztonságát veszélyeztető meghibásodás a fék, szervokormány, első ablaktörlő, biztonsági öv, irányjelző- és féklámpák, világítás, vezetőoldali ülés beállítási meghibásodása, a műszerfali kontroll-lámpák továbbhaladást tiltó piros jelzése – piros és sárga jelzés magyarázatát lásd a fedélzeti irodalomban a „Kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák” fejezetben. Az olyan műveletek azonban, mint a Karbantartás – akár időszakosan, akár másként –, a Jármű vizsgálata vagy az előre tervezett szervizlátogatás, nem tekintendő üzemzavarnak, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótalkatrészének hiánya sem kezelhető annak.

Baleset esetén

Minden közlekedési baleset (például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, kiégés, robbanás, villámcsapás stb.) vagy a Jármű feltörése, rongálása; amelynek következtében a Jármű menetképtelenné vagy bezáratatlanná válik. (A kijavítás összege ezekben az esetekben garanciában nem számolható el).

Egyéb esetek

Lemerült akkumulátor, üzemanyaghiány, hibás üzemanyagfajta kiválasztása az üzemanyagkúton (benzín-gázolaj), kizárás a Járműből, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya, valamint a gumiabroncs-defekt. Az egyéb kategóriába kizárólag a felsorolásban szereplő esetek tartoznak bele, a többi esetben csak díjköteles (fizető) szolgáltatásként nyújtható a Mobilitásgarancia.

A Mobilitásgarancia-szolgáltatások leírása

Értékhatárok

A feltüntetett értékhatárok magyar forintban érvényesek, és nem tartalmazzák az általános forgalmi adót. Az igénybevett szolgáltatás költségének fentiekben felsorolt értékhatárt meghaladó része a kedvezményezett terhelésként terhelhető.

Helyszíni segítségnyújtás

A menetkésztség helyszíni térítésmentes helyreállítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges. A Kedvezményezett terhelésként terhelhető az átvett üzemanyag ára, valamint nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

Szállítás

Ha a Jármű a helyszínen nem tehető megfelelően üzemképesé, beszállítás autómentővel vagy vontatás a következő márkaszervizig, akár nehezített mentéssel is. Nehezített mentés esetén maximum 192 000 Ft értékig.

További szolgáltatások

Ha a Jármű nem tehető megfelelően üzemképesé a meghibásodás napján, akkor a kedvezményezett a *-gal jelölt szolgáltatásokat - a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal előre egyeztetve, akár kombináltan is (kivéve Utazás) – igénybe veheti, összességében legfeljebb 106 000 Ft, Phaeton és Touareg modellek esetén 145 000 Ft értékig.

*Csereautó

– A Javítás időtartamára, de legfeljebb 5 munkanapra (továbbá a csatlakozó hétvégi- vagy ünnepnapokra) csereautó km-korlátozás nélkül, lehetőség szerint a Járművel megegyező kategóriában.

- A csereautó-szolgáltatást a bejelentéstől számított 72 órán belül meg kell kezdeni, különben az ügyfél elveszíti azt a jogosultságát, hogy élhessen ezzel a szolgáltatással.
- A szolgáltató nem kötelezhető az azonos márkájú, kategóriájú gépjármű biztosítására. A szolgáltatásnál emellett elsődleges szempont a jogosult mobilitásának biztosítása.

Amint a meghibásodott gépjármű kijavítását a márkaszervizben befejezték, a jogosult nem tarthat igényt továbbra is a Mobilitásgaranciában kiadott bérautó használatára. Továbbhasználat esetén a költségek az ügyfelet terhelik.

Felhívjuk figyelmüket, hogy a csereautó szolgáltatásunkra, a bérautó kiadás általános feltételei vonatkoznak. Ezek a feltételek pedig a bérautót biztosító cégek különbözősége és a területenként változó lehetőségek miatt, eltérhetnek egymástól. Ilyenek lehetnek például, de nem kizárólag: Casco biztosítási önrész különbségei vagy a kaució szükségessége, amely ha szükséges, általában 30 000 Ft-os nagyságrendet jelent.

*Szállás

A Javítás időtartamára, de legfeljebb 3 éjszakára a vezető és utasa részére reggelivel.

*Utazás

Továbbutazás vagy hazautazás a Járműért repülővel vagy vonattal. A Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

*Taxi vagy busz

Amennyiben a költsége nem haladja meg a csereautó költségét. Egyedi kiegészítő értékhatar: 20 000 Ft. Taxi vagy busz esetén a két határérték közül mindig az adott esetben előforduló alacsonyabb értéket kell figyelembe venni.

*A Jármű visszajuttatása

A Javítás elkészülte után sofőrrel történő elhozatal vagy a visszaszállítás költségeinek átvállalása maximum 102 000 Ft értékben.

A Jármű visszaszállítása külföldről

Ha hiba-felvételezés után a várható javítási időszükséglet több, mint 3 munkanap, akkor 20% ügyfél önrésszel, maximum 300 000 Ft értékben.

Alkatrész-utánküldés

Hiányzó és a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központ által átvett alkatrész kiszállítása a külföldi márkaszervizbe, beleértve a belföldi elvámoltatási és a postaköltségeket is, maximum 100 000 Ft értékig. Kizárólag műszaki hiba esetén igénybe vehető szolgáltatás olyan alkatrészre, ami a jármű üzemképességéhez nélkülözhetetlen. Az alkatrész árát az ügyfélnek kell kifizetnie (kivéve garanciális javítást).

Egyéb költségek

Az esettel közvetlen összefüggésben álló egyéb költségek megfizetése számla ellenében, maximum 6 600 Ft értékben.

*A korlátozásokat és kizárásokat lásd a 10. oldalon.

Jelen füzet Mobilitás Garancia ingyenes szolgáltatásai kizárólag a jogosult(ak) mobilitását biztosítja, a meghibásodott gépjármű kijavításának költségeire, és a javítással kapcsolatos teendők elvégzésére nem vonatkozik. (Mobilitásgarancia#Gépjármű-garancia)

A Mobilitásgarancia alapszolgáltatások leírását lásd 9. oldalon.

Általános szolgáltatási feltételek

Kedvezményezett

Mindazon személy(ek), aki(k) a Mobilitásgarancia-ával ellátott Járművet jogosultan használják és eleget tesznek bejelentési, valamint igazolási kötelezettségüknek, segítségnyújtásra jogosult (ak) a jelen általános szolgáltatási feltételek szerint.

Szolgáltatók

A Volkswagen márkaszervizek, a Magyar Autóklub és a nemzetközi ARC Transistance S. A. franchise partnerek nyújtanak segítséget a kedvezményezettnek. A mindenkor magyarországi Volkswagen márkaszervizek elérhetősége a www.volkswagen.hu oldalon olvasható.

Igazoló dokumentumok

A Mobilitásgarancia-szolgáltatás igénybevételére való jogosultság a Jármű forgalmi engedélyének és szervízfüzetének (ennek hiányában a Mobilitásgarancia-kötés eredeti számlája) bemutatásával igazolható. Ezen dokumentumok hiánya esetén szolgáltatás csak készpénzfizetés ellenében vehető igénybe.

Meghibásodás

A Mobilitásgarancia-szolgáltatásai a Jármű meghibásodása esetére kínálnak segítséget. Meghibásodásnak minősül a Jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást és az olyan hibát, amely a Jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodást, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a Jármű bezárását (ablakemelő, zár). A közlekedés biztonságát veszélyeztető meghibásodás a fék, szervokormány, első ablaktörlő, biztonsági öv, irányjelző- és féklámpák, világítás, vezetőoldali ülés beállítási meghibásodása, a műszerfali kontrollámpák továbbhaladást tiltó piros jelzése – piros és sárga jelzés magyarázatát lásd a fedélzeti irodalom-

ban a „Kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák” fejezetben. Minden közlekedési baleset (például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, kiégés, robbanás, villámcsapás stb.), amelynek következtében a Jármű menetképtelenné válik, illetve a Jármű feltörése és rongálása, amelynek következtében a Jármű bezárhatatlanná válik. Meghibásodásnak tekinthető továbbá a lemerült akkumulátor, az üzemanyaghiány, hibás üzemanyagfajta kiválasztása az üzemanyagkúton (benzín-gázolaj), kizárás a Járműből, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya, valamint a gumiabroncs-defekt. Az olyan műveletek azonban, mint a karbantartás – akár időszakosan, akár másként –, a Jármű vizsgálata, vagy az előre tervezett szervizlátogatás nem tekintendő üzemzavarnak, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótalkatrész hiánya sem kezelhető annak.

Mobilitásgarancia-szolgáltatás esetén, ha a meghibásodás: **lemerült akkumulátor**, akkor az autó beindítása után – az ismételt meghibásodás elkerülése érdekében – az elektromos rendszer ellenőrzése céljából a lehető legrövidebb időn belül (maximum 24 óra) az autóval egy márkaszervizbe kell menni. Ha az ügyfél a szervizben nem jelenik meg, akkor a következő lemerült akkumulátor esetet már nem tudjuk az ingyenes Mobi2 szolgáltatás keretén belül kezelni.

A forgalomba helyezés időpontja

A forgalomba helyezés időpontja az a dátum, amelyet a Jármű forgalmi engedélyében a forgalomba helyezés napjaként feltüntettek. Ez a meghatározás kizárólag a Jármű első forgalomba helyezésére vonatkozik.

Érvényesség

A Mobilitásgarancia a Jármű első forgalomba helyezésétől, illetve a szolgáltatás meghosszabbí-



tásától számított következő esedékes szervizig* érvényes, azaz:

- Rugalmas szervizintervallummal üzemelő Járművek esetén a következő esedékes „longlife” szervizig, legfeljebb 24 hónapig.
- Normál szervizintervallummal üzemelő Járművek esetén a következő „ellenőrző szerviz”-ig, de legfeljebb 12 hónapig.

*További információk: 10. oldal „Korlátozások és Kizárások”.

A meghibásodás napja

A meghibásodás napja az a naptári nap, amikor a jelen általános szolgáltatási feltételek szerinti üzemzavar, menetképtelenség, baleset, rongálás vagy feltörés bekövetkezik.

A szolgáltatás igénybevétele

A kedvezményezett a Mobilitásgarancia-szolgáltatásokat a Jármű meghibásodása esetén, a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központhoz történő haladéktalan, de legkésőbb a meghibásodás észlelését követő 24 órán belül történő bejelentés után, az igazoló dokumentumok szolgáltatóknak történő felmutatásával veheti igénybe. A bejelentés során a kedvezményezett köteles közölni a Jármű forgalmi engedélyében és szervízfüzetében szereplő adatokat, valamint a meghibásodás természetének és a bekövetkezése földrajzi helyének megállapításához szükséges információkat.

A szolgáltatások a megadott értékhatáron belül térítésmentesek a kedvezményezett számára, az azokat meghaladó költségek kiegyenlítésének kötelezettsége a kedvezményezett terhére.

Jármű

A Mobilitásgarancia azokra a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. (1139 Budapest, Fáy u. 27.) által közvetlenül, vagy a márkakereskedői hálózatán keresztül értékesített vagy szervizelt Volkswagen személygépkocsikra érvényes (kivéve a haszonjármű modellekből - Caddy, Transporter, LT, Crafter - kialakított személygépkocsik), melyek engedélyezett szállítási kapacitása legfeljebb 9 fő, és utánfutóval együtt számítva is megfelelnek az alábbi feltételeknek:

Max. magasság:	3,2 m
Max. szélesség:	2,55 m
Max. hosszúság:	16 m
Max. össztömeg:	3 500 kg

A szolgáltatásba a gyártó által beépített alkatrészekon, felszereléseken kívül csak azok az alkatrészek vonhatók be, amelyek a Porsche Hungaria Kft.-től származnak, és a Volkswagen márkaszerviznél kerültek beszerelésre.

Területi hatály

A Mobilitásgarancia az alább felsorolt országokban érvényes:

1. Kategória: Ausztria, Belgium, Dánia, Egyesült Királyság, Franciaország (csak európai része), Hollandia, Írország, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Németország, Norvégia, Olaszország, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország.

2. Kategória: Andorra, Finnország, Gibraltár, Görögország, Magyarország, Norvégia, Portugália.

3. Kategória: Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Észtország, Finnország, Horvátország, Izland, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Macedónia, Málta, Románia, Szerbia, Montenegró, Szlovákia, Szlovénia, Törökország (európai része).

A szolgáltatások rendelkezésre állása

A Mobilitásgarancia-szolgáltatásai az év 365 (366) napján, a hét minden napján, a nap 24 órájában azonos szinten állnak a kedvezményezett rendelkezésére. A szolgáltatási szintek átlagos földrajzi, éghajlati és közlekedési viszonyokat feltételeznek, országsoportonként különbözőek. A szolgáltatás menetében külföldön hosszabb várakozási idő is adódhat.

Kiszállási idő

1. kategóriában: A hívástól számítva átlagosan 45 percen belül történik kiszállás a helyszínre.

2. kategóriában: A hívástól számítva átlagosan 60 percen belül történik kiszállás a helyszínre az egyszámjegyű utakon.

3. kategóriában: A hívástól számítva átlagosan 2 órán belül.

Amennyiben a gyártó által előírt ellenőrző szervizt külföldi márkaszervizben végezték el, és az ott megkötött Mobilitásgarancia még él, a kedvezményezett üzemzavar esetén csak a Mobilitásgarancia alapszolgáltatásaira jogosult. A jogosultság megléte esetén kiegészítőleg igénybe vehető a helyszíni segítségnyújtás, és a beszállítás-alapszolgáltatás az alábbi nem üzemzavar eseteknél is: lemerült akkumulátor, gumiabroncsdefekt, rágcsálókár.

A 10. oldalon felsorolt kizáró okokon kívül az alábbi kizárások érvényesek kiegészítőleg:
Nem adható alapszolgáltatás, ha

- A keletkezett hiba külső behatás, kopás, túlterhelés, szakszerűtlen kezelés (pl. kezelési útmutatóban leírtak figyelmen kívül hagyása), természetes kopás következménye.

- A hiba nem gyári alkatrész meghibásodásból keletkezett.

Üzemzavar

A Jármű bármely hirtelen, előre nem látott hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást és az olyan hibát, amely a Jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy az olyan váratlan meghibásodást, amely a közlekedés biztonságát veszélyezteti, illetve lehetetlenné teszi a Jármű bezárását (ablakemelő, zár). A közlekedés biztonságát veszélyeztető meghibásodás a fék, szervokormány, első ablaktörlő, biztonsági öv, irányjelző- és féklámpák, világítás, vezetőoldali ülés beállítási meghibásodása, a műszerfali kontroll-lámpák továbbhaladást tiltó piros jelzése – piros és sárga jelzés magyarázatát lásd a fedélzeti irodalomban a „Kezelési tudnivalók, figyelmeztető és ellenőrző lámpák” fejezetben.

Az olyan műveletek azonban, mint a Karbantartás – akár időszakosan, akár másként –, a Jármű vizsgálatá vagy az előre tervezett szervizlátogatás nem tekintendő üzemzavarnak, továbbá a karbantartáshoz, javításhoz szükséges pótalkatrészének hiánya sem.

A Mobilitásgarancia-alapszolgáltatások leírása

Értékhatárok

A feltüntetett értékhatárok magyar forintban érvényesek, és nem tartalmazzák az általános forgalmi adót. Az igénybevett szolgáltatás költségének fentiekben felsorolt értékhatárt meghaladó része a kedvezményezett terhel.

Helyszíni segítségnyújtás

A menetkésztség helyszíni térítésmentes helyreállítása, amennyiben jogi korlátozás nem áll fenn, és műszakilag lehetséges. A Kedvezményezett terhel az átvett üzemanyag ára, valamint nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

Beszállítás

Ha a jogosultsága fennáll: beszállítás autóméntővel vagy vontatás a következő márkaszervizig.

További szolgáltatások

Ha a Jármű nem tehető megfelelően üzemképessé a meghibásodás napján, akkor a kedvezményezett a *-gal jelölt szolgáltatásokat – a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal vagy márkaszervizzel előre egyeztetve, akár kombináltan is – igénybe veheti, összességében legfeljebb 106 000 Ft értékig.

Csereautó*

A Javítás időtartamára, de legfeljebb 3 napra, km-korlátozás nélkül.

Szállás*

A Javítás időtartamára, de legfeljebb 1 éjszakára a vezető és utasa részére reggelivel.

Taxi vagy busz*

Ha kedvezőbb, mint a csereautó. Egyedi kiegészítő értékhatár: 20 000 Ft.

*További információk: 10. oldal „Korlátozások és Kizárások”

A Mobilitásgarancia korlátozottan vagy egyáltalán nem érvényes a jelen fejezetben felsorolt esetekben.

Korlátozások:

- A speciális felszereltségű járművek, mint pl., de nem kizárólag: a Járművezető képzésre, személyfuvarozásra, rendőrségi, vám-, határőrizeti vagy a tűzoltósági célokra használt Járművek esetén a Kedvezményezettek Mobilitásgarancia keretében csak „normál”, tehát nem különleges felszereltségű csereautóra, ill. ennek megfelelő térítésre jogosultak.
- Kizárólag az alapszolgáltatások vehetők igénybe, ha a – gyártó által előírt – ellenőrző szervizt külföldi márkaszervizben végezték el.
- Az emeltszintű szolgáltatás térítésmentes igénybevételének további együttes feltételei, hogy:
 - a) a – gyártó által előírt – ellenőrző szervizt magyarországi márkaszervizben, magyarországi márkaszerviztől vásárolt Volkswagen Eredeti Alkatrészek® felhasználásával végezzék el, az esetlegesen feltárt hibák egyidejű kijavításával;
 - b) a szolgáltatás érvényességének kezdetét követő minden egyes javítás (ideértve a Mobilitásgarancia keretében igénybe vett helyszíni segítségnyújtás, illetve beszállítás utáni javítást is) márkaszervizben történjen, Magyarországon történt meghibásodás esetén magyarországi márkaszerviztől vásárolt Volkswagen Eredeti Alkatrészek® felhasználásával, külföldön történt meghibásodás esetén a meghibásodást kijavító márkaszerviztől vásárolt Volkswagen Eredeti Alkatrészek® felhasználásával.
- A szolgáltatás kizárólag közforgalmú úton történő meghibásodás esetén vehető igénybe. Forgalomtól elzárt területen, illetve azokon az utakon, területeken, ahol az ügyfél jogosulatlanul használja a gépjárművét, a Mobilitásgarancia nem vehető igénybe.

Kizárások:

A szolgáltatások az alábbi esetekben nem vehetők igénybe:

- Autóversenyzés (edzés) vagy ilyen használatra visszavezethető okból hibásodott meg a Jármű.
- Vis maior, így különösen háború, sztrájk, demonstráció, kormányhatóság által elrendelt lefoglalás vagy visszatartás, hivatalos tiltások, kalózkodás, robbanás, nukleáris vagy radioaktív hatások, rendkívüli természeti események következtében bekövetkezett meghibásodáskor.
- A gyárilag előírt időszakos szervizek elvégzésének a hiánya.
- A keletkezett hiba szakszerűtlen kezelés (pl. kezelési útmutatóban leírtak figyelmen kívül hagyása) következménye.
- El nem végzett, illetve helytelen karbantartás vagy nem eredeti alkatrész miatt bekövetkező károsodások [a szerviz által megállapított kizárás esetén a szolgáltatással (pl. beszállítás) kapcsolatosan felmerült költséget a Kedvezményezett a helyszínen köteles a szolgáltatónak megtéríteni]
- Nem tartozik e szerződés hatálya alá az utánfutó meghibásodása, baleset, rakománykár vagy a meghibásodás okozta jövedelem-kiesés (illetve a tájékoztató füzetben rögzített értékhatárokat meghaladó egyéb költségek és károk, beleértve a következményi és nem vagyoni károkat is, és a máshonnan megtérülő költségeket, például biztosítási kártérítéseket, egyéb visszatérítéseket), továbbá betegség, személyi sérülés, haláleset és elvesztett tárgyak.
- A gyár / Importőr által nem engedélyezett átalakítás (tuning) történt a Járművön.
- Az ügyfél ismerte a hibát, de nem tett eleget a kárenyhítési kötelezettségének, azt nem jelentette be haladéktalanul egy márkaszervizben, illetve nem tette lehetővé a mihamarabbi kijavítását.

