

Garantievoorwaarden

Met de aankoop van een Volkswagen kies je voor een hoogwaardig technisch product waar je jaren mee vooruit kunt. Met de garantie regelingen van Volkswagen hoef je je geen zorgen te maken over onverwachte reparatiekosten en kan je onbezorgd genieten van je Volkswagen.

Garantietermijn van 2 en 4 jaar

4 jaar garantie bestaat uit 2 jaar Volkswagen fabrieksgarantie aangevuld door 2 jaar Volkswagen Extra Garantie beide te rekenen vanaf de datum van aflevering. Bepalend hierbij is de datum van Eerste tenaamstelling op het kentekenbewijs/de kentekencard. Tijdens de fabrieksgarantie is de garantie geldig ongeacht het aantal gereden kilometers. Voor Extra Garantie tot en met het vierde jaar geldt een kilometerbeperking tot 100.000 km.

Alleen Volkswagens gebouwd vanaf modeljaar 2021 komen in aanmerking voor standaard 2 jaar extra garantie. Voor elektrische modellen en Volkswagens gebouwd vóór 2021 geldt de standaard 2 jaar fabrieksgarantie. De overige garantievoorwaarden van de twee jaar Extra Garantie vind je verderop in deze brochure.

2 Jaar fabrieksgarantie

Garantievoorwaarden

Als zich binnen de garantietermijn een defect voordoet als gevolg van een materiaal- en/of fabricagefout, dan garandeert je Volkswagen -dealer dat dit kosteloos wordt hersteld of vervangen. Wanneer een defect optreedt, dien je dit uiterlijk binnen één maand na constatering (en uiterlijk binnen de garantieperiode van de auto) van het gebrek per e-mail of schriftelijk kenbaar te maken aan je Volkswagen -dealer. De klacht moet binnen de garantietermijn geconstateerd en gemeld zijn. Herstel van het defect betekent reparatie of vervanging van één of meerdere defecte onderdelen. Daarbij wordt uitgegaan van de uitvoering zoals die was ten tijde van de aankoopdatum van de auto, dit ter beoordeling van de Volkswagen -dealer. De vervangen onderdelen komen ter beschikking van de importeur.

Onverminderd de beperkingen daaraan gesteld door de wet, is de fabrieksgarantie tot het voorgaande beperkt. Er kan daarom geen aanspraak worden gemaakt op andere vergoedingen zoals bijvoorbeeld indirecte schade of gevolgschade als gevolg van het defect raken van de auto.

De fabrieksgarantie blijft van kracht als de auto gedurende de garantietermijn wordt doorverkocht en geleverd aan een opvolgende eigenaar binnen de Europese Unie, Noorwegen, Zwitserland en Groot Brittannië. Aanspraak op fabrieksgarantie is uitgesloten wanneer je jouw betalingsverplichtingen tegenover de Volkswagen -dealer niet bent nagekomen of als het onderhoud van de auto niet volgens fabrieksvoorschriften is uitgevoerd. Aanspraak op fabrieksgarantie is tevens uitgesloten als de oorzaak van het defect het gevolg is van:

- Verwaarlozing en/of gebrekkig onderhoud.
- Het niet volgens de fabrieksvoorschriften onderhouden van de auto (zie hiervoor je voertuigdocumentatie).
- Oneigenlijk gebruik of overbelasting.

- Het deelnemen aan autosportevenementen met de auto (races, rally's, enz.).
- Veranderingen aan de auto die zonder toestemming van de fabrikant zijn uitgevoerd.
- Het gebruik van niet-originele Volkswagen -onderdelen.
- Invloeden van buitenaf.
- Normale slijtage.

Werkzaamheden

Onderhouds-, afstel- en controlewerkzaamheden worden aan de eigenaar in rekening gebracht, ook tijdens de fabrieksgarantieperiode.

Extra kosten

Extra montage- en demontagekosten die ten gevolge van aangebrachte wijzigingen aan de auto (bijvoorbeeld trekhaak of gasinstallatie) ontstaan, vallen niet onder de fabrieksgarantie.

Invloeden van buitenaf

Schade door invloeden van buitenaf valt niet onder de fabrieksgarantie. Hiervan is sprake bij beschadigingen die ontstaan zijn door bijvoorbeeld klimatologische, chemische, thermische, mechanische of andere inwerking van buitenaf, zoals:

- Steenslag met daaruit voortvloeiende roestverschijnselen, glasbreuk, enz.
- Industrievervuiling.
- Lak- en carrosserieschades door zout, zand, storm, bloesem, boomhars, (vogel) uitwerpselen, enz.
- Glasbreuk bij gehard glas (zij- en achterrauit) na 1.000 km of één maand na aflevering (fabricage- of materiaalfouten zouden binnen bovenstaande termijn al naar voren zijn gekomen).

Normale slijtage

Slijtage aan rem- en koppelingsvoering, remblokken en -schijven, banden, ruitenwisserbladen, gloei- en halogeenlampen enz. valt niet onder de fabrieksgarantie. Ook vroegtijdige slijtage van de motor of delen daarvan als gevolg van onderhoud dat niet volgens de fabrieksvoorschriften is uitgevoerd, wordt niet onder de fabrieksgarantie vergoed. Hetzelfde geldt bij voortijdige onderdelenslijtage die terug te voeren is op omstandigheden als hiervoor genoemd, alsmede op abnormale rij- en bedieningsstijl.

Indirecte schade

Onder indirecte schade vallen o.a. sleep, telefoon- en verletkosten, evenals huurkosten van een vervangende auto. Deze kosten vallen niet onder de fabrieksgarantie (zie voor aanvulling de Volkswagen Mobiliteitsservice).

2 Jaar Extra Garantie

Dekking

2 jaar Extra Garantie is van toepassing op nieuwe Volkswagen auto's die door Pon's Automobielhandel B.V. zijn geïmporteerd en die in Nederland te naam zijn gesteld. Als er zich een defect voordoet als gevolg van een materiaal en/of fabricagefout, dan valt dit in beginsel onder de dekking van de 2 jaar Extra Garantie. Mocht je Volkswagen bijvoorbeeld onverhoopt een mankement hebben aan de versnellingsbak of aircopomp, dan kun je ervan op aan dat het mankement gratis, snel en vakkundig door de Volkswagen -vestiging wordt

verholpen. Je hebt geen eigen risico en de onderdelen en loonkosten worden vergoed. Voor de Extra Garantie geldt wel een kilometerbeperking tot 100.000 km. Voorts zijn uitgezonderd de kosten voor reparaties die tot normale slijtage en onderhoud worden gerekend en de verdere uitsluitingen die in deze brochure zijn genoemd. Je Volkswagen dient daarnaast wel volgens de fabrieksvoorschriften te zijn onderhouden.

Buitenland

Eventuele gebreken die ontstaan terwijl je in het buitenland bent, dienen eerst gemeld te worden bij je Volkswagen-dealer in Nederland. Omdat de 2 jaar Extra Garantie een specifieke toevoeging is voor de Nederlandse markt, dien je de reparatie eerst te betalen en de reparatiefactuur vervolgens in te dienen bij je Volkswagen -dealer in Nederland. De vergoedingen zijn daarbij gemaximaliseerd op het prijsniveau zoals dat in Nederland gebruikelijk is.

Garantievoorwaarden 2 jaar Extra Garantie

Duur

Extra Garantie is geldig gedurende een periode van 24 maanden, direct aansluitend op de eerste twee jaar fabrieksgarantie.

Geldigheidsgebied

Extra Garantie is alleen van kracht voor auto's met een geldig Nederlands kenteken. Het dekkinggebied bestaat uit de landen van de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland, Andorra en San Marino.

Vergoedingen

1. Indien en voor zover het defect binnen de dekking van de Extra Garantie valt, worden vergoed: de kosten van vervanging of reparatie van het niet functionerende onderdeel en de kosten van vervanging of reparatie van een onderdeel, indien dit als gevolg van het niet functioneren van een verzekerd onderdeel niet goed meer functioneert, of indien het nodig is dit onderdeel te vervangen om tot een verantwoorde reparatie te komen, in beide gevallen inclusief het testen, meten en afstellen.
2. De Volkswagen -dealer kan, indien een onderdeel moet worden vervangen, een origineel ruilonderdeel gebruiken.
3. Er vindt geen reparatie plaats indien de reparatiekosten hoger zijn dan de dagwaarde van de auto ten tijde van het optreden van een defect. In dat geval wordt een vergoeding uitgekeerd aan koper gelijk aan het verschil tussen de dagwaarde en de restwaarde van de auto (exclusief BTW).

Schadevaststelling

1. De schade en kosten worden vastgesteld door een door Pon's Automobielhandel B.V. aangewezen Volkswagen -dealer.
2. Buitenland: eventuele gebreken die ontstaan terwijl je in het buitenland bent, dienen eerst gemeld te worden bij je Volkswagen -dealer. In deze gevallen dient koper eerst voor de reparatie te betalen en vervolgens de reparatiefactuur in te dienen bij haar Volkswagen -dealer. De kosten die voor vergoeding in aanmerking komen zijn niet hoger dan de kosten voor dergelijke reparaties in Nederland.

Verplichtingen

Koper is verplicht:

1. Om alle voorgeschreven onderhoudsbeurten en reparaties te laten uitvoeren volgens fabrieksvoorschriften en dat op verzoek aan te tonen.
2. Een expert toe te staan om het beschadigde motorrijtuig op elk moment te onderzoeken en, op verzoek van de expert, hem informatie te verschaffen die hij nodig hebt om de schade te beoordelen.
3. De schade zoveel mogelijk te beperken.
4. Op verzoek, aan de hand van bewijsstukken aan te tonen dat het motorrijtuig alle voorgeschreven onderhoudsbeurten heeft gehad.
5. Een schade/defect die onder de Extra Garantie valt zo spoedig mogelijk te melden bij de Volkswagen -dealer, doch uiterlijk binnen 14 dagen. Bovendien moet de klacht worden gemeld en geconstateerd binnen de garantietermijn.
6. Alle reparaties die vallen onder deze Extra Garantie te laten verrichten door de Volkswagen -dealer.

Uitsluitingen

1. Van de Extra Garantie zijn uitgesloten schade/defecten:
 - als gevolg van onderhoud en/of reparatie.
 - aan (achteraf gemonteerde) onderdelen die niet gecertificeerd zijn door de fabrikant.
 - als gevolg van normale slijtage.
 - aan de volgende onderdelen:
 - 1a. Audio en audiovisuele onderdelen die niet door de fabriek of importeur zijn ingebouwd of geleverd en door de officiële dealer zijn geplaatst.
 - 1b. Glas.
 - 1c. Koppelingsplaat en drukgroep, remtrommels, remschijven en -blokken, banden, veren/springveren en (pneumatische) schokdempers.
 - 1d. Chassis- en carrosserieonderdelen, afneembaar dak (hardtop) en cabrioletdak (mechanische en elektronische onderdelen uitgezonderd).
 - 1e. Zekeringen en gloei- en halogeenlampen.
 - 1f. Ontstekingsbougies, en tevens verbruiksgoederen zoals olie, oliefilters en antivries, tenzij deze direct gerelateerd zijn aan gebreken die onder de dekking vallen.
 - 1g. Interieurdelen waaronder bekledingen, matten, dashboard, geluidsdempingen, dashboardkastjes/opbergvakken, asbak, zonneklep, hoedenplank en sierlijsten.
 - 1h. Externe afwerkingsmaterialen waaronder sierlijsten, dorpellijsten, emblemen en sierroosters.
 - 1i. Accu's, behalve bij uitval van de accu en de auto niet ouder is dan 36 maanden.
2. In de volgende situaties, bij de volgende handelingen en aan de volgende onderdelen: Windgeruis, piepen en ratelen, corrosieschade, spuitwerk aan carrosserieonderdelen.
 - door gebruik van ongeschikte smeermiddelen en brandstoffen.
 - die opzettelijk wordt veroorzaakt of het gevolg is van grove nalatigheid en/of fraude.
 - door oneigenlijk gebruik of overbelasting.
 - die optreedt terwijl aan het Motorrijtuig een aanhangwagen of een ander voertuig is gekoppeld waarvan het totaal gewicht hoger is dan het maximum trek- gewicht dat op het kentekenbewijs (Voertuigbewijs) staat vermeld.

- als gevolg van voorbereiding tot, oefening voor of deelneming aan sportevenementen met de auto (races, rally's, enz.).
 - aan een Motorrijtuig waarvan de kilometerteller is uitgeschakeld of met een kilometerteller die niet het werkelijk gereden aantal kilometers aangeeft.
 - als gevolg van wijzigingen aan het Motorrijtuig indien deze niet zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van de importeur of fabrikant.
 - aan camper op- of ombouw en alle daartoe behorende onderdelen.
 - wanneer de schade het beoogde of zekere gevolg is van handelen of nalaten van de gebruiker van het Motorrijtuig, of ten gevolge van onoordeelkundig gebruik.
3. Er is geen dekking voor schade die het gevolg is van brand, ontploffing, zelfontbranding, blikseminslag, storm, hagel, onweer, aardbeving en overstromingen of enig ander van buitenaf komend onheil.
 4. Alle indirecte schade is uitgesloten van schadevergoeding. Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan kosten van wegslepen, telefoonkosten, vertraging, opslagkosten, kosten voor een huurauto, alsmede verlies als gevolg van vertraging en schade aan niet-gedekte onderdelen.
 5. Er is geen dekking indien verzegelingen zijn verbroken.
 6. Motorrijtuigen die zijn opgevoerd door een andere partij dan een partij die is goedgekeurd door de fabrikant of de importeur zijn van de dekking uitgesloten.
 7. Schade veroorzaakt door een onderdeel dat zelf toe is aan reparatie of onderhoud.
 8. Wanneer een niet gedekt onderdeel de functionaliteit van een gedekt onderdeel belemmert.
 9. Indien de fabrikant en/of de importeur een Motorrijtuig terugroept vanwege een structureel technisch gebrek, zijn dit structurele gebrek noch enigerlei kosten in verband met het terugroepen gedekt.
 10. Schade die door een andere verzekering en/of fabrieksgarantie vergoed wordt.

Garantietermijnen

Carrosseriegarantie

Voor alle Volkswagen -modellen met een volledig verzinkte carrosserie geldt een termijn van 12 jaar garantie op de gehele carrosserie. Voor de gevolgen van roestschade die ontstaat door oorzaken van binnenuit en die het herstel van een carrosseriedeel ten gevolge van doorroesten noodzakelijk maakt. Voor de overige modellen geldt een termijn van 6 jaar carrosseriegarantie.

Lakgarantie

Gedurende een termijn van 3 jaar na de afleveringsdatum wordt een garantie gegeven op de carrosserielak indien er sprake is van materiaal- en/of fabricagefouten.

Garantievoorwaarden

Indien binnen de gestelde termijn toch een dergelijke carrosserie- of lakschade optreedt en deze door je Volkswagen-dealer is vastgesteld, zal deze schade worden hersteld zonder dat daarbij loon- en materiaalkosten in rekening worden gebracht. De carrosserie- en lakgarantie blijven ook bij verkoop van de auto van kracht. Denk er daarom aan de volgende eigenaar in het bezit te stellen van de garantiedocumenten.

Aanspraak op carrosserie- en lakgarantie is uitgesloten indien de betalingsverplichtingen tegenover de Volkswagen -dealer niet zijn nagekomen. Aanspraak op carrosserie- en lakgarantie is tevens uitgesloten indien de oorzaak van het defect het gevolg is van:

- Het niet volgens fabrieksvoorschriften uitvoeren van onderhoud aan de carrosserie.
- Corrosieschade die terug te voeren is op onvoldoende onderhoud of op invloeden van buitenaf, die niet binnen een door de Volkswagen -vestiging bepaalde termijn voor jouw rekening zijn hersteld.
- Het herstellen van beschadigingen aan de carrosserie- en bodembescherming met niet door de fabriek geadviseerde producten.
- Schadereparaties aan de carrosserie die niet op vakkundige wijze volgens de fabrieksvoorschriften en niet met gebruik van originele carrosseriedelen zijn uitgevoerd door de Volkswagen -vestiging of een door hem erkend schadeherstelbedrijf.
- Het niet volgens fabrieksvoorschrift beschermd zijn van de carrosseriedelen tegen corrosie.

Toelichting

Om je auto in optimale conditie te houden, zijn de volgende punten van groot belang:

- Om het ontstaan van roest door invloeden van buitenaf geen kans te geven, is het nodig dat je voor goed onderhoud zorgt; hoe je dat het beste kunt doen, is beschreven in het instructieboekje van je auto.
- De Volkswagen -dealer controleert bij elke grote onderhoudsbeurt de carrosserie- en bodembescherming; eventuele beschadigingen kunnen daardoor tijdig worden opgemerkt en hersteld; houd je daarom aan de onderhoudsrichtlijnen uit het instructieboekje van je Volkswagen.

Hoogvoltaccu

Op elke hoogvoltaccu bij nieuwe elektrische en hybride modellen van Volkswagen zit garantie tot maximaal 8 jaar of maximaal 160.000 kilometer (hetgeen het eerste is bereikt). Voor reparaties, problemen of vragen kun je het beste naar de Volkswagen -dealer gaan. Deze speciaal opgeleide technici zijn gekwalificeerd om aan hoogvoltaccu's te mogen werken. Zo ben je verzekerd van het beste onderhoud en worden onnodige storingen voorkomen.

4 Jaar garantie op Volkswagen originele onderdelen®

De garantietermijn voor originele Volkswagen -onderdelen en -ruildelen is vanaf 1 juni 2017 vier jaar na aankoopdatum zonder kilometerbeperking, mits het onderhoud is uitgevoerd volgens fabrieksvoorschrift. Tot 1 juni 2017 was de termijn twee jaar na aankoopdatum. Indien een onderdeel binnen de garantietermijn van de auto wordt vervangen, blijft de oorspronkelijke garantietermijn van de auto ook op dit onderdeel van kracht. De oorspronkelijke garantietermijn wordt dan ook niet verlengd of vernieuwd door tussentijdse vervanging. Deze garantietermijn is ook van toepassing op Volkswagen -ruilmotoren, al dan niet met aangebouwde componenten, ruilversnellingsbakken, enz. Voor de door jou bij de officiële Volkswagen -vestiging aangekochte originele Volkswagen -accessoires geldt een garantietermijn van twee jaar na aankoopdatum zonder kilometerbeperking. Normale slijtage uitgesloten.

Mobiliteitsservice

Bij een nieuwe Volkswagen krijgt je gratis Mobiliteitsservice. De Mobiliteitsservice wordt periodiek verlengd bij onderhoud door de Volkswagen -dealer; op basis van de fabrieksvoorschriften en met opvolging van de reparatie-adviezen van de Volkswagen -dealer. Door bovengenoemde periodieke verlenging heeft je auto deze gratis pechhulp en weet je dus zeker dat je altijd mobiel blijft, of dat nu in Nederland of in het buitenland is. Meer informatie over de Volkswagen Mobiliteitsservice vind je op Volkswagen.nl en in de Volkswagen Mobiliteitsservice brochure.

Algemeen

Bemiddeling door CED Automotive

Als je een klacht hebt over de technische uitvoering van de garantie kun je je wenden tot de betreffende Volkswagen -vestiging. Mocht je, na het bespreken van de klacht met de desbetreffende Volkswagen -dealer, van mening zijn dat jouw klacht niet is verholpen, dan kun je je schriftelijk wenden tot de importeur:

Pon's Automobielhandel B.V.
Klantenservice Volkswagen
Postbus 72
3800 HD Amersfoort

De afdeling Klantenservice zal in de klacht over de uitvoering van de garantie trachten te bemiddelen. Als de klacht ook dan niet minnelijk kan worden opgelost, kun je het oordeel vragen van CED Automotive. CED Automotive is een onafhankelijk technisch expertisebureau*, gevestigd te Capelle aan den IJssel (telefoon 010-2843533). techniek.mobility@ced.nl

Deze zal als enige en finale oplossing van het geschil een beslissing nemen in de vorm van een advies dat bindend is voor alle partijen. De kosten van dit advies worden gedragen door de in het ongelijk gestelde partij. De importeur staat er echter borg voor dat de reguliere advieskosten van

CED Automotive voor de koper/garantie-gerechtigde het bedrag van € 180,- inclusief BTW niet zullen overschrijden en dat zij en/of haar Volkswagen -vestigingen de uitspraken van CED Automotive zullen nakomen.

*Zie <https://www.ced.nl/>