

VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES
KLÍČ K MOBILITĚ

Vedeme Vaše kroky





Vážení klienti,

věříme, že s vozem pořízeným prostřednictvím finančních služeb naší společnosti zažijete mnoho příjemných chvil, usnadní Vám cestu za prací a poskytneme radost ve chvílích volna. Financování od naší společnosti je založeno na maximální vstřícnosti k našim klientům, proto Vám v této příručce ve zkratce shrnujeme důležité informace spojené s financováním vozu. Zajistěte učitelské rady a návody pro řešení situací, se kterými se můžete na svých cestách setkat. Přejeme Vám mnoho šťastných kilometrů!

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES



Obsah

Komunikace s naší společností	4
Otázky a odpovědi	5
Nenadálé situace	8
Odcizení vozidla	10
Informace o pojištění	12
GAP	12
PPP	13
Asistent	14

Jednoduchá komunikace

Pokud nějakou informaci nenajdete v této příručce, dovolujeme si Vám k jejímu získání doporučit naše internetové stránky vwfs.cz, sekci Pro klienty.

Dále nás můžete kontaktovat následujícími způsoby:

On-line formuláře: vwfs.cz, sekce Žádosti

E-mail: klient@vwfs.cz

Telefon: +420 224 992 410 – klientské centrum naší společnosti, kde se spojíte přímo s operátorem, a to v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Z důvodu ochrany Vašich osobních údajů si prosím před spojením s operátorem připravte číslo své smlouvy, uvedené na Vaší zákaznické kartě či smluvní dokumentaci

Korespondenční adresa: VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES, Evropská 866/63, 160 00 Praha 6



Otázky a odpovědi



Další otázky a odpovědi jsou uvedeny na našich internetových stránkách vwfs.cz.

Jak a kdy hradit splátky?

Pravidelné splátky hradíte vždy bezhotovostně (prostřednictvím banky), a to formou trvalého příkazu. Splátky neplaťte poštovní poukázkou (složenkou). Číslo účtu naší společnosti najdete ve své smlouvě, variabilní symbol je vždy číslo Vaší smlouvy. Splátka musí být připsána na náš účet nejpozději v den splatnosti splátky, uvedený ve Vašem splátkovém kalendáři.

Musí být vozidlo pojištěno?

Vozidlo musí být pojištěno pojištěním odpovědnosti za škodu i havarijním pojištěním.

Jaký je postup v případě, že pojišťovna zašle pojistné plnění ve prospěch naší společnosti?

Pokud obdržíme pojistné plnění a neevvidujeme na Vámi uzavřených smlouvách žádné nedoplatky, neprodleně odešleme přijaté pojistné plnění na Váš účet.

Mohu úvěr jednorázově doplatit?

Jestliže jste úvěrovou smlouvu uzavřeli k nepodnikatelským účelům jako fyzická osoba, máte právo kdykoli během trvání smlouvy úvěr předčasně doplatit. Právnícká osoba nebo fyzická osoba podnikatel mohou úvěrovou smlouvu předčasně ukončit dohodou. Prostřednictvím on-line formuláře na vwfs.cz můžete požádat o předběžnou kalkulaci předčasného splacení smlouvy nebo přímo o jeho realizaci.

Jaké náklady jsou spojeny s předčasným ukončením smlouvy?

Náklady za předčasné ukončení smlouvy zjistíte prostřednictvím předběžné kalkulace, o kterou si můžete kdykoli v průběhu smlouvy požádat prostřednictvím on-line formuláře na vwfs.cz. Na základě Vašeho požadavku Vám sdělíme, za jakých podmínek může být smlouva předčasně ukončena.

Jaký je postup při řádném ukončení úvěrové smlouvy?

Po uplynutí sjednané doby úvěrové smlouvy a úhradě všech závazků plynoucích ze smlouvy Vám zašleme dopis informující o ukončení smlouvy a velký technický průkaz. V případě, že je v technickém průkazu zapsána naše společnost jako vlastník vozidla, obdržíte plnou moc k přeregistrování vozidla. Při přeregistraci vozu dojde ke zrušení zápisu v technickém průkazu o tom, že vozidlo je majetkem naší společnosti.

Jak mohu požádat o zapůjčení velkého technického průkazu?

Pokud jej z jakéhokoli důvodu (technická prohlídka, montáž doplňků apod.) potřebujete, požádejte o zapůjčení nejlépe prostřednictvím on-line formuláře na vwfs.cz nebo využijte ostatních možných kontaktů. Technický průkaz Vám bude zaslán doporučeně na Vaši adresu.

Musí být velký technický průkaz vždy uložen u vaší společnosti?

Povinnost uložení technického průkazu v naší společnosti se řídí parametry Vaší smlouvy.





Jak mohu změnit své údaje?

Dojde-li ke změně některého z Vašich osobních údajů (jméno, adresa, název či sídlo firmy apod.), informujte neprodleně naši společnost, a to nejlépe prostřednictvím on-line formuláře na vwfs.cz nebo poštou. Ke změně Vašich osobních údajů dojde po obdržení písemného doložení kopie občanského průkazu, oddacího listu nebo nového výpisu z obchodního rejstříku.

Jak mohu reklamovat vůz?

Vůz je nutné reklamovat u prodávajícího, s kterým jste uzavřel kupní smlouvu. Na reklamaci vozu se nevztahuje pojištění. I po dobu probíhajícího reklamačního řízení je nutné platit splátky dle splátkového kalendáře.

Nenadálé situace



Finanční nesnáze

Pokud se v průběhu trvání smluvního vztahu dostanete do finančních nesnází, jsme připraveni Vám pomoci. Ať už je důvod problémů jakýkoli, je třeba neprodleně kontaktovat klientské centrum naší společnosti. V případě krátkodobých problémů (například nemoc, ztráta zaměstnání apod.) můžete využít dvouměsíčního odkladu splátek (pokud jako klient vyhovujete všem podmínkám pro jeho udělení). Pokud však předpokládáte, že Vaše finanční potíže budou spíše dlouhodobého charakteru, můžeme Vám (v závislosti na podmínkách akce, v jejímž rámci je Vaše smlouva uzavřena) nabídnout prodloužení Vaší smlouvy, čímž dojde ke snížení splátek. Jestliže již nechcete nebo nemůžete nadále splácet, je možné provést převod smlouvy na třetí osobu, která bude ve splácení pokračovat. Informace o podkladech potřebných k převodu získáte na našich internetových stránkách nebo telefonicky v klientském centru.

Máme pro Vás připravené i komplexní řešení pro situaci, kdy nemůžete dostát svým závazkům. Ke své smlouvě si můžete sjednat pojištění platebních povinností, které Vám pomůže vyřešit nečekanou situaci při náhlém poklesu příjmů, například při

dlouhodobé pracovní neschopnosti či ztrátě zaměstnání. Pojištění platebních povinností od naší společnosti můžete sjednat k jakékoli leasingové nebo úvěrové smlouvě jak při jejím uzavírání, tak i v jejím průběhu. Na výběr máte ze tří variant pojištění s různou šíří pojistného krytí.

Porucha vozidla

Jak nové, tak ojeté vozidlo může vypovědět službu. Pro nová i ojetá vozidla platí, že jakékoli opravy, které nevznikly cizím zaviněním, a nejsou tedy pojistnou událostí, si hradí klient sám (netýká se záručních oprav). Tuto skutečnost nám není třeba oznamovat.

Dopravní nehoda

Ať už máte vůz financovaný prostřednictvím úvěru, v případě havárie postupujete stejně: nehodu je třeba nejprve nahlásit Policii ČR a příslušné pojišťovně. Po dohodě s námi může být pojistné plnění zasláno na Váš účet, případně na účet servisu.

Jak postupovat při dopravní nehodě?

1. Kdy je nutné vždy přivolat Policii ČR:

Pokud při nehodě dojde ke zranění (třeba i jen drobnému) nebo k usmrcení osoby. Pokud při nehodě dojde na některém z vozidel včetně přepravovaných věcí ke škodě převyšující 100 000 Kč. Pokud při nehodě dojde ke škodě (v jakékoli výši) na majetku třetí osoby (např. k poškození zaparkovaného vozidla, přilehlé nemovitosti apod.); policii však nevolejte v případech, kdy půjde o škodu na vozidle, které sice je v majetku třetí osoby (leasingové společnosti), ale jeho řidič měl na nehodě účast. Pokud při nehodě dojde k poškození pozemní komunikace či ke zničení nebo poškození její součásti nebo příslušenství (například dopravní značky, svodidel apod.). Pokud při nehodě dojde k poškození obecně prospěšného zařízení (například přejezdového zabezpečovacího zařízení) nebo životního prostředí (například při úniku provozních kapalin z vozidla). Pokud po nehodě nebudete sami schopni (bez vynaložení nepřiměřeného úsilí) obnovit plynulost provozu. Pokud se s účastníkem nehody nedohodnete na zavinění. Ve všech ostatních případech dopravních nehod byste si měli vystačit sami, tedy bez součinnosti Policie ČR, pouze je nutné sepsat záznam o dopravní nehodě. V případě zavinění nehody řidičem jiného vozidla Vám doporučujeme zajistit z jeho strany těž podpis prohlášení o zavinění. Pokud by Vám některý z účastníků nehody odmítl poskytnout součinnost při sepsání záznamu o nehodě, zavolejte k nehodě Policii ČR.

2. Policejní protokol o nehodě podepište bez výhrad pouze tehdy, souhlasíte-li s jeho zněním. V opačném případě do něj uveďte svoje námítky. Pokud protokol podepisujete v zahraničí a nerozumíte mu, napište do něj česky své vyjádření. Pro dvě zúčastněná vozidla používejte jen jednu sadu formulářů (pro tři vozidla dvě sady atd.), nutné je, aby byla čitelná kopie. Není důležité, kdo formulář dodá a vyplní.

3. Poznamenejte si jména a adresy ostatních řidičů – účastníků nehody – registrační značky jejich vozů a jakékoli spojení na svědky.

4. Následně si zjistěte, u kterých pojišťoven jsou ostatní účastníci nehody pojištěni.

5. Neprodleně oznamte tuto událost pojišťovně, u níž je vozidlo pojištěno.

6. Oznamte nehodu klientskému centru naší společnosti.

7. Pokračujte v měsíčních platbách podle splátkového kalendáře i v době, kdy je vozidlo z důvodu pojistné události mimo provoz.

8. Pokud vozidlo nelze opravit (totální havárie), nabídneme Vám pomoc včetně prodeje poškozeného vozidla.

8 a. Máte-li vozidlo financované úvěrem, jsou možné dvě varianty – předčasné splacení úvěru a pokračování ve splácení s případným dozajištěním smlouvy o úvěru.

8 b. V případě leasingu bude Vaše smlouva předčasně ukončena dnem, kdy naše společnost obdrží potvrzení pojišťovny, že se jedná o úplné zničení vozidla. Po následném prodeji poškozeného vozidla dojde k finančnímu vypořádání.

Odcizení vozidla

Jak postupovat po odcizení vozidla?

1. Oznamte odcizení vozidla Policii ČR.
2. Oznamte odcizení vozidla pojišťovně, u níž je vozidlo pojištěno.
3. Oznamte odcizení vozidla naší společnosti.
4. Dokud neobdržíte od Policie ČR potvrzení o ukončení pátrání (usnesení Policie ČR o odložení věci, cca za 5 týdnů), pokračujte v platbách měsíčních splátek.
5. Potvrzení o ukončení pátrání neprodleně odešlete naší společnosti.

Odcizení vozidla při úvěru

Vaše úvěrová smlouva může být podle Vašeho rozhodnutí buď předčasně ukončena – k doplacení jistiny je možné použít pojistné plnění vyplacené pojišťovnou, nebo bude provedena změna na smlouvu o bezúčelovém úvěru (nutno dozajistit ručitelem) a Vy budete dále pokračovat ve splácení.





Informace o pojištění

GAP

Pojištění GAP chrání majitele vozidla před finanční ztrátou související s poklesem hodnoty vozidla v čase. Dojde-li k odcizení vozidla nebo totální škodě havárií, klient je chráněn před sníženým pojistným plněním a má jistotu dostatku prostředků na pořízení vozidla nového. Délku doby, kdy je vozidlo pojištěno, si klient může zvolit, a to až na pět let.

Pojištění GAP lze sjednat výhradně jako doplněk k našim finančním službám při současném sjednání havarijního pojištění ve splátkách. Pojištění je možné sjednat pro vozy se stářím do 18 měsíců společně s financováním při převzetí vozidla nebo do šesti měsíců převzetí vozidla.

Rozsah služeb pojištění GAP závisí na zvolené variantě produktu.

Vyberte si sami z variant XL, L a M právě tu, která Vám bude nejvíce vyhovovat.

	Pojistné plnění			Bez pojištění GAP
	GAP XL	GAP L	GAP M	
Spoluúčast sjednaná v havarijním pojištění	><			
	><	><		
	><	><		
Rozdíl mezi cenou nového vozidla a cenou vozu v okamžiku pojistné události	><	><	><	
	><	><	><	
	><	><	><	><
	><	><	><	><
Obvyklá cena vozu v okamžiku pojistné události po odečtení spoluúčasti	><	><	><	><
	><	><	><	><

>< pojistné plnění hrazené z pojištění GAP navíc k plnění hrazenému z havarijního pojištění, případně i prodeje havarovaného vozu

>> pojistné plnění hrazené z havarijního pojištění, případně i prodeje havarovaného vozu

PPP

Pojištění PPP (pojištění platebních povinností) chrání klienta v případě neschopnosti splácet závazek vyplývající z úvěrové či leasingové smlouvy a lze uzavřít pouze pro fyzické osoby.

Pojištění může kryt celý nesplacený závazek v případě úmrtí či invalidity III. stupně, ale také měsíční splátky, a to v případě pracovní neschopnosti nebo ztráty zaměstnání.

Pojištění PPP lze sjednat společně s financováním vozu nebo v průběhu trvání financování, nejpozději však 12 měsíců před koncem smlouvy. Variantu XL lze uzavřít pouze do 6 měsíců od uzavření smlouvy o financování.

Rozsah služeb pojištění PPP závisí na zvolené variantě produktu.

Vyberte si sami z variant XL, L a M právě tu, která Vám bude nejvíce vyhovovat.

Pojistné plnění

	PPP XL	PPP L	PPP M
Úmrtí	><	><	><*
Invalidita III. stupně	><	><	><*
Pracovní neschopnost	><	><	><*
Ztráta zaměstnání	><**		

*Platí pouze pro pojistné události vzniklé následkem úrazu.

**Toto pojištění se nevztahuje na ztrátu zaměstnání, ke které došlo během 90 dnů od data počátku pojištění.



Asistent

Pojištění Asistent poskytuje klientům kvalitní servis v oblasti pojištění právní ochrany, administrativně právní asistence a telefonického poskytování právních informací.

Služeb Asistenta může využít nejen řidič, ale i ostatní spolucestující ve vozidle, na které se pojistná ochrana vztahuje.

Pojištění Asistent lze sjednat společně s financováním vozu nebo v jeho průběhu.

Rozsah služeb pojištění právní ochrany závisí na zvolené variantě produktu. Vyberte si sami z variant XL, L a M právě tu, která Vám bude nejvíce vyhovovat.

	Pojistné plnění		
	Asistent XL	Asistent L	Asistent M
Trestní nebo správní řízení vedené v souvislosti s dopravní nehodou vozidla	><	><	><
Vznik škody na vozidle, vymáhání náhrady škody	><	><	><
Řešení sporů z jiného pojištění vozidla	><	><	><
Řešení sporů ohledně opravy vozidla	><	><	
Řešení sporů ohledně STK*	><	><	
Řešení sporů souvisejících s parkovacím místem, stáním nebo garáží vozidla*	><	><	
Řešení sporů vzniklých z jiných závazkových vztahů souvisejících s pojištěným vozidlem	><		
Celkový roční limit pojistného plnění	500 000 Kč	200 000 Kč	50 000 Kč

*Územní platnost Česká republika.

Více informací a přesný rozsah uvedených pojištění naleznete na webu vwfs.cz.

V případě zájmu o sjednání pojištění kontaktujte prosím naše clientské centrum, kde jsme Vám kdykoli k dispozici na e-mailové adrese klient@vwfs.cz nebo ve všedních dnech od 8:00 do 17:00 hodin na telefonním čísle +420 224 992 410, případně písemně na adrese Evropská 866/63, 160 00 Praha 6



VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Jsme jednou z největších finančních společností na českém trhu – stoprocentní dceřinou společností Volkswagen Financial Services AG. Díky vysokému základnímu jmění jsme zároveň jednou z nejlépe kapitálově vybavených finančních společností na českém trhu.

Specializujeme se na podporu prodeje koncernových značek vozů Volkswagen, Audi, SEAT a ŠKODA. Mezi hlavní zásady společnosti patří serióznost v obchodních vztazích, garance dlouhodobých jistot, nabídka vysokého standardu služeb, kvalita značkového financování, vstřícnost a otevřenost vůči klientům.

V případě spolupráce s námi Vás čeká mimo jiné profesionální a vstřícný přístup našich zaměstnanců, jistota fixních splátek, nabídka pojištění se zvýhodněnými sazbami, speciální akční nabídky v průběhu roku atd.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Korespondenční adresa:

Evropská 866/63 | 160 00 Praha 6

T +420 224 992 410

E klient@vwfs.cz

W **vwfs.cz**



#mojemobilita