

## Pokyny pro reklamace - Jak uplatnit reklamaci?

### Co dělat, abyste si udrželi vaši záruku?

Je třeba dbát na to, aby servis, prohlídka a údržba doporučené výrobcem vozidla během záruční doby byly prováděny správně podle pokynů výrobce vozidla profesionálem z oboru motorových vozidel.

Vezměte prosím také na vědomí příložené Všeobecné podmínky záruky, zejména pak vezměte na vědomí ustanovení čl. 6 Všeobecných podmínek ohledně plnění níže uvedených povinností a důsledků jejich porušení.

### Co dělat v případě reklamace?

- Případné závady nahlaste Poskytovateli záruky nebo podřízeně autorizovanému servisu schválenému výrobcem vozidla (např. prodejci / oficiálnímu poprodejnímu servisu koncernu Volkswagen) do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne zjištění závady s odkazem na záruční list. Zašlete prodejci provádějícímu opravu záruční list jako doklad o reklamaci na základě záruky.
- Vozidlo by mělo být svěřeno k opravě Poskytovateli záruky, pokud ke škodě dojde v okruhu do 50 km od provozovny Poskytovatele záruky.
- V případě reklamací vzniklých v České republice a mimo okruh do 50 km od provozovny Poskytovatele záruky můžete nechat opravu provést v autorizovaném servisu schváleném výrobcem vozidla (např. prodejce / oficiální poprodejní servis koncernu Volkswagen). Autorizovaný servis je povinen obrátit se na kancelář správy pojistných událostí (kontaktní údaje jsou uvedeny níže) před zahájením opravy, koordinovat rozsah opravy a získat souhlas k provedení opravy.
- Nenechávejte prosím provádět žádné opravy dříve, než kancelář správy pojistných událostí dá svůj souhlas.
- Umožněte zástupci kanceláře správy pojistných událostí kdykoli zkontrolovat poškozený předmět a na požádání poskytnout tomuto zástupci informace potřebné k posouzení škody.
- Snažte se co nejvíce minimalizovat škody a postupujte při tom podle pokynů kanceláře správy pojistných událostí.
- Předložte servisní knížku vozidla spolu s přijatými fakturami jako doklad, že byla prováděna údržba, prohlídka a servis v souladu s pokyny výrobce vozidla. Tyto dokumenty musí uvádět celkový počet najetých kilometrů vozidla a musí prokazovat, že byl dodržen program údržby a intervaly údržby doporučené výrobcem.
- Pokud je oprava nutně provést v zahraničí nebo pokud ji nelze provést v autorizovaném servisu schváleném výrobcem vozidla, je třeba před provedením opravy informovat kancelář správy pojistných událostí a dohodnout se na rozsahu opravy. Kancelář správy pojistných událostí pak s vámi sladí postup a poskytne vám číslo reklamace a číslo souhlasu s opravou. Poté budete muset předložit přijatou fakturu s číslem reklamace a reklamace a číslem souhlasu s opravou kanceláři správy pojistných událostí, která vám proplatí kryté náklady na opravu v souladu se všeobecnými podmínkami záruky v případě, že byla faktura uhrazena vámi.

### Kde vaše záruka platí?

Vaše záruka je platná v následujících zemích:

Albánie, Andorra, Rakousko, Bělorusko, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie (bez zámořského území), Německo, Řecko, Maďarsko, Island, Irsko, Itálie, Kazachstán (evropská část až po Ural), Kosovo, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Severní Makedonie, Malta, Moldavsko, Monako, Černá Hora, Nizozemsko (bez zámořského území), Norsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Rusko (evropská část až po Ural), San Marino, Srbsko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko (evropská část), Velká Británie (včetně Gibraltarů, Guernsey, Jersey, ostrova Man; bez zámořského území), Ukrajina, Vatikán.

### Kdy platit spoluúčast?

Informace o tom, zda musíte platit spoluúčast, naleznete v příložených Všeobecných podmínkách záruky v části „rozsah krytých záručních oprav“.

### Koho kontaktovat v případě reklamace?

V případě reklamace doporučujeme kontaktovat nejprve Poskytovatele záruky nebo servisní linku, pokud váš Poskytovatel záruky není k dispozici.

#### Servisní horká linka

Tel.: + 420 224 992 222

E-mail: [servis@zarukavozu.cz](mailto:servis@zarukavozu.cz)