



Tryghedspakken.

1. Generelt

1.1 Tryghedspakken ydes af Skandinavisk Motor Co. A/S, Park Allé 355, 2605 Brøndby, CVR-nr. 70 51 51 13 (herefter "Volkswagen Danmark").

1.2 Tryghedspakken kan tilkøbes til en tidligere købt bil, i det omfang der er tale om en;

- batterielektrisk bil (BEV),
 - der er solgt af Volkswagen Danmarks til en af vores autoriserede forhandlere, og som er udleveret af den autoriserede forhandler til Kunden i perioden fra den 1. januar 2024 til og med 30. november 2024 ("Bilen").
- Tryghedspakken kan tilkøbes indtil 2 år fra Bilens første indregistreringsdato, dvs. at Tryghedspakken senest skal være tilkøbt den 30. november 2026.

1.2 Ved tilkøb af Tryghedspakken garanterer Volkswagen Danmark, at den leverede Volkswagen Bil er fri for materiale- og produktionsmæssige fejl og mangler ("Tryghedspakken"). Tryghedspakken gælder i forlængelse af den 2-årige fabriksgaranti, der ydes af fabrikanten, Volkswagen.

1.3 De rettigheder, som køber af Tryghedspakken og ejer af Bilen ("Kunden") opnår i henhold til Tryghedspakken, gælder ud over reklamationsrettighederne i den til enhver tid gældende købelov samt eventuelle rettigheder i henhold til produktansvarsloven.

2. Aftalens indgåelse og dækningsperiode

2.1 Kunden indgår aftale om køb af Tryghedspakken via Volkswagen Danmarks webshop. Aftalen indgås mellem Kunden og Volkswagen Danmark som aftaleparter, men gælder også for senere erhververe af den Bil, som Tryghedspakken er tilkøbt for, jf. pkt. 7.1.

2.2 Når Kunden klikker "Gennemfør ordren" i det sidste trin af betalingsprocessen, er Kundens bestilling af Tryghedspakken i varekurven bindende. Umiddelbart herefter modtager Kunden en ordrebekræftelse, der også udgør en kvittering for det indbetalte beløb. Når Kunden har modtaget ordrebekræftelsen, har Volkswagen Danmark accepteret Kundens ordre, og der er indgået en bindende aftale om køb af Tryghedspakken.

2.3 Tryghedspakken gælder fra det tidspunkt, hvor den 2-årige garanti ydet af fabrikanten, Volkswagen, udløber. Tryghedspakken gælder herefter i en periode på 3 år, eller indtil Bilen har kørt maksimalt 150.000 KM, afhængig af hvad der kommer først.

2.4 Find betingelserne for garantien ydet af fabrikanten, og de nærmere betingelser for at gøre den gældende her <https://viewer.ipaper.io/Semler-Mobility-Marketing/volkswagen/garantibestemmelser/>

3. Geografisk dækningsområde

3.1 Kunden har ret til at få udbedret en dækningsberettiget fejl eller mangel under Tryghedspakken på et autoriseret Volkswagen værksted i Danmark, Grønland eller på Færøerne.

4. Forudsætninger for krav under Tryghedspakken

4.1 Der kan kun gøres krav gældende i henhold til Tryghedspakken, hvis Kunden kan dokumentere, at alle serviceeftersyn af Bilen er blevet udført i overensstemmelse med fabrikantens og Volkswagen Danmarks forskrifter. Kunden skal derfor sikre sig, at det udførte serviceeftersyn er registreret korrekt i Bilens digitale servicehæfte, eller sikre sig, at udførelsen af serviceeftersyn kan dokumenteres i form af specificeret faktura eller lignende fra det værksted, der har udført serviceeftersynet, indeholdende dato, KM-stand samt hvad der er foretaget i forbindelse med serviceeftersynet.

4.2 I det omfang Volkswagen Danmark kan godtgøre, at en fejl er opstået eller forværret på grund af manglende vedligeholdelse eller serviceeftersyn, jf. pkt. 4.1, herunder manglende efterlevelse af kravene til serviceeftersyn, er Volkswagen Danmark fritaget fra sine forpligtelser i henhold til Tryghedspakken.

4.3 Har Bilen været ude for en trafikskade, skal Kunden kunne oplyse om skadens omfang, datoen for reparation og navnet på det værksted, der har udført arbejdet. Volkswagen Danmark kan endvidere forlange, at Kunden til beskrivelse af det udførte arbejde foreviser specificeret faktura, taksatorrapport eller tilsvarende dokumentation.

4.4 Kan Volkswagen Danmark godtgøre, at en fejl er opstået eller forværret på grund af en trafikskade eller på grund af at udbedring af trafikskaden ikke er udført i overensstemmelse med fabrikantens eller Volkswagen Danmarks forskrifter, er Volkswagen Danmark ikke forpligtet til at dække fejlen under Garantien.

5. Dækning under Tryghedspakken

5.1 Tryghedspakken dækker enhver materiale- eller produktionsmæssig fejl eller mangel ved Bilen.

5.2 Tryghedspakken omfatter ikke:

- Plugin Hybrider (PHEV) og biler med forbrændingsmotor (ICE);
- Biler der ikke er solgt af Volkswagen Danmark til en af vores autoriserede forhandlere, eller som er udleveret inden den 1. januar 2024;
- Digitale tjenester og services;
- Eftermonteret udstyr eller tilbehør, der ikke er en del af Bilens oprindelige opbygning;
- Uoriginale opbygninger, uoriginale monteringer og uoriginale udbygninger på Bilen;
- Fejl på Bilens højvoltsbatteri (dette er omfattet af Volkswagen fabrikantens garanti, der gælder i 8 år eller indtil 160.000 KM);
- Fejl i lakkens opbygning (dette er omfattet af Volkswagen fabrikantens 3-årige lakgaranti);
- Indefra kommende gennemtæring (dette er omfattet af Volkswagen fabrikantens 12-årige garanti);
- Naturlig slitage, dvs. almindeligt slid og ælde på Bilen, som ikke skyldes en materiale- eller produktionsmæssig fejl, og følgeskader, der kan relateres til almindeligt slid og ælde, fx - men ikke begrænset til - dæk, bremsebelægninger, viskerblade og pærer; og
- Vejhhjælp, bugsering eller omkostninger hertil;

5.3 Tryghedspakken dækker derudover ikke i tilfælde af, at den pågældende fejl eller mangel er opstået ved, at:

- Bilen er blevet repareret, vedligeholdt eller behandlet ukorrekt, medmindre dette er sket i forbindelse med en garantisag udført af et autoriseret Volkswagen værksted;
- bestemmelserne om Bilens drift, behandling og vedligeholdelse, som fremgår af instruktionsbogen, ikke er blevet fulgt;

- der er sket fejlmontering, eller der er monteret dele i eller på Bilen, hvis anvendelse ikke er blevet godkendt af Volkswagen fabrikanten eller Volkswagen Danmark, eller Bilen er blevet ændret på en måde, der ikke er godkendt af Volkswagen fabrikanten eller Volkswagen Danmark;

- Bilen ikke er blevet behandlet korrekt eller er blevet overbelastet, fx i forbindelse med motorsportskonkurrencer eller ved for stort læs;

- Bilen er blevet beskadiget udefra (fx ved ulykke, hagl eller oversvømmelse);

- der er foretaget uoriginale opbygninger, uoriginale monteringer og uoriginale udbygninger;

- Kunden ikke uden ugrundet ophold (dvs. ikke uden unødvendig forsinkelse) gør Volkswagen Danmark opmærksom på en fejl eller mangel; eller

- Kunden ikke uden ugrundet ophold har gjort det muligt for Volkswagen Danmark at sikre afhjælpning af en fejl eller mangel.

6. Krav i henhold til Tryghedspakken

6.1 Hvis der opstår en fejl eller mangel, der er dækket af Tryghedspakken, har Kunden ret til at få manglen udbedret af et autoriseret Volkswagen værksted i Danmark, Grønland eller på Færøerne uden beregning.

6.2 Volkswagen Danmark vælger, om der skal ske reparation eller udskiftning af den fejlbehæftede del. Til udførsel af reparationen kan Volkswagen Danmark vælge at anvende fabriksnye reservedele, nye ombytter reservedele eller nye reservedele af tilsvarende kvalitet som fabriksnye reservedele.

6.3 Der ydes en fornyet 2-årig garanti på det udførte arbejde og de udskiftede reservedele. Udskiftede reservedele forbliver Volkswagen Danmark's ejendom.

6.4 Der kan ikke rejses andre krav under Tryghedspakken end de beskrevne i pkt. 6.1 og 6.2. Der kan således ikke rejses erstatningskrav mod Volkswagen Danmark som følge af Tryghedspakken, ligesom der heller ikke kan rejses krav om, at der stilles en erstatningsbil til rådighed eller at der sker omlevering.

6.5 Følgende proces skal følges i forbindelse med, at der gøres krav gældende i henhold til Tryghedspakken overfor Volkswagen Danmark:

- Krav i henhold til Tryghedspakken skal gøres gældende hos et af Volkswagen Danmark autoriserede Volkswagen værksteder i Danmark, Grønland eller på Færøerne.

- Hvis Bilen svigter på grund af en mangel, er Kunden forpligtet til at kontakte Volkswagen Danmark's nærmeste autoriserede Volkswagen værksted. Værkstedet afgør herefter, om det nødvendige arbejde kan udføres på stedet, eller om det skal udføres på værkstedet.

- Udenfor de autoriserede værksteders normale åbningstid kan Volkswagen Vejhhjælp kontaktes for assistance. Omkostninger til vejhhjælp og eller bugsering er ikke omfattet af Tryghedspakken.

7. Overdragelse af Tryghedspakken

7.1 Volkswagen Danmark accepterer, at Tryghedspakken overdrages i forbindelse med salg af Bilen. Køber af Bilen indtræder i et sådan tilfælde som Kunden og kan gøre rettigheder i henhold til Tryghedspakken gældende overfor Volkswagen Danmark i det omfang, de bestod på tidspunktet for overdragelsen.

8. Fortrydelse

8.1. Kunden har ret til at træde tilbage fra sit køb af Tryghedspakken uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor køb af Tryghedspakken er foretaget, og Kunden har modtaget disse vilkår på skrift (fx på e-mail).

For at udøve fortrydelsesretten skal Kunden meddele Skandinavisk Motor Co. A/S, Park Allé 355, 2605, telefon 7070 1539 eller henvendelse via info@volkswagen.dk om beslutningen om at fortryde køb af Tryghedspakken i en utvetydig erklæring (f.eks. ved brev eller e-mail). Kunden kan benytte standardfortrydelsesformularen nedenfor, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis Kunden sender sin meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

8.2. Følge af fortrydelse:

Hvis Kunden udøver sin fortrydelsesret i denne aftale om køb af Tryghedspakken, refunderer Volkswagen Danmark alle betalinger modtaget fra Kunden, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Kundens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som Volkswagen Danmark tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor Volkswagen Danmark har modtaget meddelelse om Kundens beslutning om at fortryde denne Tryghedspakke.

Volkswagen Danmark gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Hvis Kunden ønsker, at levering af tjenesteydelser skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Kunden betale Volkswagen Danmark et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Kunden informerede Volkswagen Danmark om Kundens udøvelse af Tryghedspakkens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af Tryghedspakken.

9. Lovvalg og værneting

9.1 Enhver tvist om aftalen mellem Volkswagen Danmark og Kunden (Tryghedspakken), der ikke kan løses i almindelighed, skal afgøres efter dansk ret ved de danske domstole, med forbehold for de ufravigelige regler om forbrugerbeskyttelse, der er gældende i det land, hvor Kunden har bopæl.

10. Klager

10.1 Klager over Volkswagen Danmark skal sendes skriftligt via kundeservice@smc.dk. Herudover henvises til www.forbrug.dk og Nævnenes Hus, Center for Klagerløsning, Toldboden 2, 8800 Vi-borg, e-mail: nh@naeveneshus.dk.

11. Behandling af personoplysninger

11.1 I det tilfælde, at Kunden gør brug af Tryghedspakken, vil der blive behandlet oplysninger om Kunden med det formål at håndtere Kundens krav under Tryghedspakken. Behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen og Volkswagen Danmark privatlivspolitik: Privat-livspolitik.