



MOBILITÁSGARANCIA

használt gépkocsikra

tájékoztató füzet



Tisztelt Vásárlónk!

Örülünk, hogy SEAT gépkocsiját eddig is meglelégedéssel használta. Meggyőződésünk, hogy jól választott, és őszintén reméljük, ezek után is sok öröme telik majd autójában. Hogy ez utóbbiban még biztosabbak lehessünk, egy további háttér szolgáltatást is nyújtunk a gépkocsijához. Egy olyan szolgáltatást, amelyet reményeink szerint sohasem kell majd igénybe vennie. De ha mégis úgy hozná a sors, hogy váratlan műszaki hiba vagy baleset miatt meg kellene utazását szakítania, mi akkor is a segítségére sietünk.

A SEAT-jához biztosított Mobilitásgarancia tulajdonosaként Ön a nap 24 órájában segítséget kérhet telefonközpontunktól. Ugy véljük, hogy szükség esetén tényleges segítséget jelent majd Önnek ez a szolgáltatás, és színvonal a méltó lesz az általunk forgalmazott gépkocsimárkához. A SEAT ezzel a szolgáltatási csomaggal garantálja a biztos célba érést.



FONTOS TUDNIVALÓK

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

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

+36-80 204-189

amely belföldről hívható, ingyenes zöld szám

+36-1 345-1778

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 igénybevétele 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 06-80/204-189-es vagy a 06-1/345-1778-as telefonszám hívásával Ön – az adatok azonosítása után – igénybe veheti a szolgáltatásainkat.

A MOBILITÁSGARANCIA SEGÉLYHÍVÓ KÖZPONT HÍVÁSA KÜLFÖLDRŐL

Szíveskedjen a magyarországi [36] és a budapesti [1] előhívó-számot tárcsázni a 345-1778-os telefonszám előtt.

Ha Ön a telefonhívás költségét számlával igazolni tudja, úgy azt a Magyar Autóklub központjában utólag megtérítik Önnek. A külföldön történt meghibásodásoknál a Mobilitásgarancia 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:

- Az Ön gépkocsijának alvázszáma
- Az Ön gépkocsijának rendszáma
- Mobilitásgarancia érvényessége
- Kedvezményezett neve, címe
- Visszahívható telefonszám
- Meghibásodás természete
- Meghibásodás földrajzi helye
- Kilométeróra-állás

A MOBILITÁSGARANCIA SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

ÉRTÉKHTÁROK

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

HELYSZÍNI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A menetkészség helyszíni térítésmentes helyreállítása, ha jogi korlátozás nem áll fenn és műszakilag lehetséges. A kedvezményezettet terheli az átvett üzemanyag ára, valamint nem garanciális meghibásodás esetén az alkatrész ára.

SZÁLLÍTÁS

Ha a Jármű a helyszínen nem tehető megfelelően üzemképessé: beszállítás autómentővel vagy vontatás a következő márkaszervizig, akár neheztelt mentéssel is.

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSOK

Ha a Jármű nem tehető megfelelően üzemképessé a meghibásodás napján, akkor a kedvezményezett a *-gal jelölt szolgáltatásokat – a Mobilitásgarancia Segélyhívó Központtal előre egyeztetve, összességében legfeljebb 150 000 Ft értékig veheti igénybe. Lemerült akkumulátor meghibásodásra kizárólag helyszíni segítségnyújtás vagy beszállítás szolgáltatás biztosítható Mobilitás Garancia keretén belül, további szolgáltatások (pl. csereautó) nem.

Nem mindig a csereautó a legjobb megoldás: A csereautó helyett, választhatnak más értékárnyos alternatívát, mint busz, vonat, taxi vagy jármű visszavezetés szolgáltatás, ami a garantált mobilitást fenntarthatja. Ha a szolgáltatás költség

ke kisebb, mint a kölcsöngépkocsié, csak akkor kerülhet térítésre az összeg.

A csereautó igénybevételével azonos időben, -esetnél nem adható a jogosultnak a *-al jelzett szolgáltatások.

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 szolgáltató nem kötelezhető az azonos márkájú, kategóriájú gépjármű biztosítására. A szolgáltatásnál emellett elsődleges szempont a jogosult mobilitásának biztosítása. A csereautó szolgáltatást a bejelentéstől számított 72 órán belül meg kell kezdeni, különben az ügyfél elveszíti azt a jogosultságát, hogy élhessen ezzel a szolgáltatással. Amint a meghibásodott gépjármű kijavítását a márkaszervizben befejezték, a jogosult nem tarthat igényt továbbra is a mobilitás garanciában 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 300 000 Ft-os nagyságrendet jelent.

SZÁLLÁS*

A javítás időtartamára, de legfeljebb 5 éjszakára a vezető és utasai részére reggelivel. Csereautó szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

UTAZÁS*

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

TAXI VAGY BUSZ*

Egyedi kiegészítő értékhatár: 30 000 Ft. Taxi vagy busz esetén a két határérték közül mindig az adott esetben előforduló alacsonyabb értéket kell figyelembe venni. Csereautó szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

A JÁRMŰ VISSZAVEZETÉSE*

A kijavított gépjármű sofőrrel történő visszajuttatása, vagy a visszavezetés költségeinek térítése. Csereautó-szolgáltatás ezzel a szolgáltatással nem kombinálható.

A JÁRMŰ VISSZASZÁLLÍTÁSA KÜLFÖLDRŐL

Ha hiba-felvételezés után a várható javítási időszükséglet több, mint 3 munkanap, akkor 20% ügyfél önrésszel, maximum 440 000 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 150 000 Ft értékig. Kizárólag műszaki hiba esetén igénybe

vehető szolgáltatás olyan alkatrésze, ami a Jármű üzemképességéhez nélkülözhetetlen. Az alkatrész árát az ügyfélnek kell kifizetnie (kivéve garanciális javítást).

EGYÉB KÖLTSÉGEK

Az esettel közvetlen összefüggésben álló egyéb, előre nem tervezhető költségek megfizetése számla ellenében, maximum 10 000 Ft értékben. A korlátozásokat és kizárásokat lásd a 10. oldalon.

Jelen füzet Mobilitásgarancia ingyenes szolgáltatásai kizárólag a jogosult(ak) mobilitását biztosítja, a meghibásodott gépjármű kijavításának költségeire, és a javítással kapcsolatos teendők elvégzésére nem vonatkozik. (Mobilitásgarancia*Gépjárműgarancia)

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

HASZNOS TANÁCSOK

- Annak érdekében, hogy a segélyhívás után a gépkocsi üzemképességét a lehető leghamarabb biztosítani tudjuk, a segítségnyújtás megérkezéséig szakmai ismeretek hiányában ne kezdjen bele önállóan vagy harmadik fél segítségével a javításba!
- Kövesse a gépjármű használati utasításában szereplő ajánlásokat!
- Mindig a hivatalos szervizközpontokat válassza a javításhoz!
- Dokumentálja a folyamat során felmerült költségeket, és őrizze meg a számlákat!

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

KEDVEZMÉNYEZETT

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

SZOLGÁLTATÓK

A SEAT márkaszervizek, a Magyar Autóklub és a nemzetközi ARC Europe S.A. partnerek nyújtanak segítséget a kedvezményezettnek. A mindenkor magyarországi SEAT márkaszervizek elérhetősége a www.seat.hu oldalon olvasható.

IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK

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

MEGHIBÁSODÁSI KATEGÓRIÁK:

MŰSZAKI MEGHIBÁSODÁS, BALESET, EGYÉB ESETEK

A Mobilitásgarancia-szolgáltatásai műszaki meghibásodás, baleset és egyéb kategóriában megadott esetekre kínálnak segítséget.

Műszaki meghibásodásnak minősül a Jármű bármely hirtelen, előre nem látott, Eredeti ®alkatrészei meghibásodásából eredő hibája, beleértve a mechanikai vagy elektromos meghibásodást, amely a Jármű azonnali menetképtelenségét eredményezi, vagy a közlekedés biztonságát veszélyezteti. A közlekedés biztonságát veszélyeztető meghibásodás a fék, szervokormány, első ablak-

törlő, 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.

Közlekedési baleset (például – de nem kizárólag – ütközés, borulás, zuhanás, kiegész, robbanás, villámcsapás stb.), amelynek következtében a Jármű menetképtelenné válik, illetve a Jármű bármely meghibásodása, amelynek következtében a Jármű bezárhatatlanná válik.

Egyéb esetek kategóriába kizárólag a felsorolásban szereplő meghibásodási formák tartoznak, mint lemerült akkumulátor, üzemanyaghiány, hibás üzemanyagfajta kiválasztása az üzemanyagkúton (benzin-gázolaj), Adblue felretankolás, kizárás a Járműből, pótkerék, emelő vagy kerékkulcs hiánya, valamint a gumibroncs-defekt és a kavics beszorulása a fékhez. Az olyan műveletek azonban, mint a karbantartás – akár időszaksosan, akár másként –, a Jármű vizsgálata, vagy az előre tervezett szervízlátogatás nem tekintendő meghibásodásnak, 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 (munkanapon maximum 24 óra) az autóval egy márkaszervizbe kell menni. Ha az ügyfél a szervizen nem jelenik meg, akkor a következő lemerült akkumulátor esetet már nem tudjuk az ingyenes Mobilitásgarancia 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.

A JOGOSULTSÁG ÉRVÉNYESSÉGI IDEJE

A Mobilitásgarancia az új gépkocsi 1. forgalomba helyezésének napjától – a gyárilag előírt – első időszakos/LongLife szervíz esedékességéig érvényes. Az ügyfél a Mobilitásgarancia szolgáltatásokra vonatkozó meghosszabbított jogosultságot egy időszakos/LongLife szervíz elvégzésén keresztül szerezheti meg. Az ott feltárt esetleges hibák kijavításával, és a Mobilitás csomag megvásárlásával – a gyártó által előírt – a következő esedékes időszakos/LongLife szervizig érvényes a szolgáltatás.

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



ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

A MEGHIBÁSODÁS NAPJA

A meghibásodás napja az a naptári nap, amikor a jelen általános szolgáltatási feltételek szerinti műszaki meghibásodás, 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 kedvezményezettet terheli.

JÁRMŰ

A Mobilitásgarancia azokra a Porsche Hungaria Kereskedelmi Kft. [1139 Budapest, Fáy u. 27.] által közvetlenül vagy a márkakereskedői hálózatán keresztül értékesített vagy szervizelt SEAT személygépkocsikra érvényes, amelyek 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: 3500 kg.

A szolgáltatásba a gyártó által beépített alkatrészekben, felszereléseken kívül csak azok az alkatrészek vonhatóak be, amelyek a Porsche Hungaria Kft.-től származnak és a SEAT márkaszervízben kerültek beszerelésre.

TERÜLETI HATÁLY

A Mobilitásgarancia az alább felsorolt országokban érvényes:

Belgium, Bosznia, Hercegovina, Bulgária, Dánia, Németország, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Nagy-Britannia, Írország, Olaszország, Kanári szigetek, Horvátország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Hollandia, Norvégia, Ausztria, Lengyelország, Portugália, Svédország, Svájc, Szerbia és Montenegró, Szlovákia, Szlovénia, Spanyolország, Csehország, Magyarország, Románia, Belarusz Köztársaság

KISZÁLLÁSI IDŐ

A hívástól számítva átlagosan 45 percen belül történik kiszállítás a helyszínre.

A szolgáltatások leírását lásd az 4-5., valamint a korlátozószókat és kizárásokat a 10-11. oldalon.

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, országcsoportonként különbözőek. A szolgáltatás menetében külföldön hosszabb várakozási idő is adódhat.



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.
- Az emeltszintű szolgáltatás térítésmentes igénybevételének további együttes feltételei, hogy:
 - a) a – gyártó által előírt – időszakos szervizeket magyarországi márkaszervizben, magyarországi márkaszerviztől vásárolt SEAT Eredeti Alkatrészek®, kenőanyagok 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 SEAT Eredeti Alkatrészek®, kenőanyagok felhasználásával, külföldön történt meghibásodás esetén a meghibásodást kijavító márkaszerviztől vásárolt SEAT Eredeti Alkatrészek®, kenőanyagok felhasználásával.

- A szolgáltatás kizárólag közforgalmú szilárd burkolatú úton- vagy a szállító/kiszálló jármű által megközelíthető helyen történő meghibásodás esetén vehető igénybe. Forgalomtól elzárt területen nem.
- Izzócsere, helyszíni segítségnyújtás keretén belül 1 éves időszakra csak 1-szer nyújtható, és csak indokolt esetben.

KIZÁRÁSOK

- A szolgáltatások az alábbi esetekben nem vehetők igénybe:
- Autóversenyzés (edzés) vagy ilyen használatra visszavezethető okból történt meghibásodás.
 - 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 elvégeztetésének hiánya.
 - A keletkezett hiba szakszerűtlen kezelés (pl. kezelési útmutatóban leírtak figyelmen kívül hagyása) –, vagy szakszerűtlen javítás 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 jövedelemkiesés (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 márkaszervízben, illetve nem tette lehetővé a mihamarabbi kijavítását.
- Az olyan meghibásodásra ami azért keletkezik, mert a karbantartás, szervizelés alkalmával javasolt javítást az ügyfél nem végezteti el.



Az általános szolgáltatási feltételek
mindenkori érvényes szövege letölthető
a **seat.hu** oldalról.



SEAT SERVICE

Jelen általános szolgáltatási feltételek használt gépkocsikra vonatkoznak,
2023. augusztus 15. napján lépnek hatályba, és visszavonásig érvényesek.
A változtatás joga fenntartva. A nyomdai hibákért felelősséget nem vállalunk.