



# Volkswagen ID. Totalcare

Ολοκληρωμένη Οδική Βοήθεια



Volkswagen ID. Totalcare  
Γραμμή Επικοινωνίας  
**210 9981289**

## Οδική Βοήθεια για την οικογένεια μοντέλων Volkswagen ID. Όροι εγγύησης.

### Περιεχόμενα

Σε περίπτωση βλάβης, ατυχήματος, βανδαλισμού ή κλοπής (τμημάτων) η Εγγύηση Κινητικότητας για την οικογένεια μοντέλων Volkswagen ID. καλύπτει την οργάνωση και τα έξοδα των αναφερόμενων υπηρεσιών, οποτεδήποτε και σχεδόν οπουδήποτε στην Ευρώπη, εφόσον τηρούνται οι παρακάτω όροι.

### Παροχές Οδικής Βοήθειας

- Βοήθεια μέσω τηλεφώνου από την Τηλεφωνική Γραμμή Εξυπηρέτησης Volkswagen ID Totalcare
- Επί τόπου επισκευή, εφόσον αυτή είναι εφικτή, σε περίπτωση βλάβης
- Υποστήριξη κατά τη φόρτιση της μπαταρίας υψηλής τάσης καθώς και της μπαταρίας 12 Volt του οχήματος
- Ρυμούλκηση του αυτοκινήτου - Περισυλλογή του οχήματος - Έξοδα μεταφοράς
- Εναλλακτική λύση μετακίνησης (π.χ. ταξί, MMM, αυτοκίνητο αντικατάστασης ή ενοικιαζόμενο αυτοκίνητο) ή έξοδα επιστροφής στο σπίτι / συνέχισης ταξιδιού με το τρένο, το πλοίο ή φεριμπότ
- Έξοδα διαμονής
- Χρεώσεις φύλαξης σε περίπτωση ρυμούλκησης σε χώρο παραμονής ή σε έναν Εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη Service
- Βοήθεια μετά από βανδαλισμό, εφόσον η συνέχιση της διαδρομής δεν είναι πλέον εφικτή ή δεν επιτρέπεται βάσει νόμου
- Βοήθεια μετά από κλοπή τμημάτων του αυτοκινήτου ή όλου του αυτοκινήτου, εφόσον η συνέχιση της διαδρομής δεν είναι πλέον εφικτή ή δεν επιτρέπεται βάσει νόμου

\* Πληρωμές για μη υλοποιούμενες παροχές αποκλείονται.

\*\* Η Volkswagen επιφυλάσσεται του δικαιώματος της τροποποίησης των περιεχομένων και των παροχών της εγγύησης κινητικότητας Volkswagen χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

\*\*\* Εννοείται πάντα αρσενικό, θηλυκό και απροσδιόριστο γένος. Για λόγους ανάγνωσης, παρακάτω θα χρησιμοποιείται το αρσενικό γένος ενώ εννοούνται αντίστοιχα και τα άλλα γένη.

## Όροι

### 1. Οι παροχές καλύπτουν τις εξής περιπτώσεις

Ο πάροχος της Εγγύησης Κινητικότητας είναι η **KOSMOCAR A.E., Λ. Βουλιαγμένης 566-568, 164 52 Αργυρούπολη.**

Οι παροχές εκτελούνται αν ο οδηγός (αρσ./θηλ/απρ.)\*\*\* του οχήματος λόγω βλάβης, ατυχήματος (που προκαλούνται ακόμη και με δική του υπαιτιότητα), κλοπής (τμημάτων) ή βανδαλισμού δεν μπορεί ή δεν επιτρέπεται να συνεχίσει την πορεία του.

Όλα τα άλλα συμβάντα εκτός από τις τεχνικές βλάβες, όπως για παράδειγμα βλάβες, ατυχήματα με υπαιτιότητα του οδηγού, κλοπή (τμημάτων) ή βανδαλισμός, καλύπτονται για όλες τις παροχές υπηρεσιών που περιγράφονται στους παρόντες όρους. Για βλάβες οι οποίες προκλήθηκαν μέσω της εκτέλεσης παροχών υπηρεσιών και για τις οποίες μπορεί να υποβληθεί αξίωση κατά του προϊσταμένου υπηρεσιών, απευθυνθείτε στην ARC Europe Claims Management.

H ARC Europe εκτελεί όλες τις παροχές Service κατ' εντολή της Volkswagen AG.

Τα μέσω της Εγγύησης Κινητικότητας εκχωρούμενα στον παραλήπτη της εγγύησης δικαιώματα ισχύουν επιπρόσθετα ως προς τα νομικά δικαιώματα εγγύησης. Μέσω της εγγύησης δεν περιορίζονται τα νομικά δικαιώματα του παραλήπτη της εγγύησης, ως αγοραστή του οχήματος, για ελλείψεις απέναντι στον πωλητή του οχήματος, καθώς και πιθανές αξιώσεις με βάση τη νομοθεσία περί ευθύνης προϊόντων κατά του παρόχου της εγγύησης, ως κατασκευαστή του οχήματος.

### 2. Οι παροχές καλύπτουν τα εξής πρόσωπα

Οι παροχές Οδικής Βοήθειας εκτελούνται για τον οδηγό και τα υπόλοιπα άτομα που βρίσκονται στο αυτοκίνητο κατά τη διάρκεια της βλάβης ή του ατυχήματος, έως τον αριθμό θέσεων που είναι καταχωρημένες στην άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου. Εξαιρούνται τα άτομα που κάνουν οτοστόπ και οι επιβάτες που πληρώνουν.

### 3. Οι παροχές καλύπτουν τα εξής οχήματα

Οι παροχές Οδικής Βοήθειας εκτελούνται για την οικογένεια μοντέλων Volkswagen ID. που χρησιμοποιούνται στα πλαίσια σύμβασης αγοράς, leasing ή ενοικίασης μεγάλης διάρκειας.

Για οχήματα της Αστυνομίας, της Πυροσβεστικής, μεταφοράς ασθενών, διάσωσης και εμπορικής μεταφοράς ατόμων δεν εκτελούνται παροχές. Ταξί, ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα, αυτοκίνητα σχολών οδηγών και οχήματα ταχυδρομικής υπηρεσίας λαμβάνουν βοήθεια μέσω τηλεφώνου, επί τόπου επισκευή και ρυμούλκηση. Όταν τα ταξί και τα οχήματα σχολών οδήγησης χρησιμοποιούνται ιδιωτικά, λαμβάνουν τις πλήρεις παροχές.

Τα οχήματα στόλων έχουν, κατά την έννοια αυτών των όρων, πλήρη δικαιώματα για παροχές. Όταν όμως τα οχήματα στόλων χρησιμοποιούνται ως ενοικιαζόμενα οχήματα, ισχύουν οι περιορισμοί για ενοικιαζόμενα οχήματα.

Οι παροχές Οδικής Βοήθειας ισχύουν αποκλειστικά για τα εγκεκριμένα οχήματα και στα γεωγραφικά όρια κάλυψης (όπως ορίζονται στο ακόλουθο άρθρο 4).

### 4. Πεδίο ισχύος

Οι παροχές Οδικής Βοήθειας ισχύουν για τις εξής χώρες: Ανδόρρα (AND), Λευκορωσία (BLR), Βέλγιο (BEL), Βοζνία- Ερζεγοβίνη (BIH), Βουλγαρία (BGR), Δανία (DNK), Γερμανία (DEU), Εσθονία (EST), Φινλανδία (FIN), Γαλλία (FXX), Γιβραλτάρ (GIB), Ελλάδα (GRC), Ιρλανδία (IRL), Ισλανδία (ISL), Ιταλία (ITA), Κανάριοι Νήσοι (IC), Κροατία (HRV), Λετονία (LVA), Λιχτενστάιν (LIE), Λιθουανία (LTU), Λουξεμβούργο (LUX), Μονακό (MCO), Μαυροβούνιο (MNE), Ολλανδία (NLD), Βόρεια Μακεδονία (MKD), Νορβηγία (NOR), Αυστρία (AUT), Πολωνία (POL), Πορτογαλία (PRT), Ρουμανία (ROU), Δημοκρατία του Σαν Μαρίνο (SMR), Σουηδία (SWE), Ελβετία (CHE), Σερβία (SRB), Σλοβακία (SVK), Σλοβενία (SVN), Ισπανία (ESP), Τσεχία (CZE), Ουγγαρία (HUN) Μεγάλη Βρετανία (UK), Γκέρνσεϊ (GGY), Τζέρσεϊ (JEY), Νήσος του Μαν (IMN) και το Κράτος του Βατικανού (VAT).

### 5. Διάρκεια των παροχών Οδικής Βοήθειας

Η διάρκεια της εγγύησης ξεκινά από την παράδοση του οχήματος μέσω του παρόχου της εγγύησης ή από έναν Εξουσιοδοτημένο Έμπορο Volkswagen στον πρώτο αγοραστή ή από την ημερομηνία της πρώτης ταξινόμησης, ανάλογα με το ποιο γεγονός συμβαίνει πρώτο και ισχύει για 3 έτη. Ανεξάρτητα από αυτό η διάρκεια ισχύος της εγγύησης ξεκινά όταν το όχημα παραδίδεται, εγκρίνεται ή χρησιμοποιείται από ένα Εξουσιοδοτημένο Συνεργείο Volkswagen στις χώρες του άρθρου 4.

Η Οδική Βοήθεια είναι συνδεδεμένη με το όχημα. Στην περίπτωση πώλησης του οχήματος, ο πάροχος της εγγύησης συναινεί στην ανάληψη της σύμβασης εγγύησης από τον νέο κάτοχο.

### 6. Παροχές

#### 6.1. Βοήθεια μέσω τηλεφώνου από το τηλεφωνικό μας κέντρο

Το πρώτο βήμα για την παροχή βοήθειας σε περίπτωση βλάβης ενός οχήματος της οικογένειας μοντέλων Volkswagen ID. είναι πάντα η επικοινωνία με το τηλεφωνικό μας κέντρο. Με βάση τις υπάρχουσες πληροφορίες στο τηλεφωνικό κέντρο, αποφασίζεται αν το πρόβλημα μπορεί να λυθεί μέσω βοήθειας από το τηλέφωνο, ή αν πρέπει να ληφθούν άλλα μέτρα.

#### 6.2. Βοήθεια σε περίπτωση βλάβης, ρυμούλκηση και περισυλλογή

Η βοήθεια σε περίπτωση βλάβης παρέχεται από το τηλεφωνικό κέντρο ή επιτόπου. Αν δεν μπορεί να αποκατασταθεί η δυνατότητα οδήγησης στο σημείο βλάβης, οργανώνεται και καλύπτεται το κόστος για την ρυμούλκηση μέχρι τον πλησιέστερο Εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη Service. Επιπλέον παρέχεται βοήθεια και στην περίπτωση δυσκολίας φόρτισης της μπαταρίας υψηλής τάσης π.χ. με το φως, την πρίζα φόρτισης, τη θυρίδα φόρτισης, το καλώδιο ή περιφερειακά προβλήματα (π.χ. μια ελαττωματική κολόνα φόρτισης).

Σε περίπτωση άδειας μπαταρίας υψηλής τάσης, εξασφαλίζεται, αν είναι επιθυμητό, η μετάβαση στον πλησιέστερο προσβάσιμο σταθμό φόρτισης, εναλλακτικά στον χώρο εργασίας του δικαιούχου οδηγού ή στη διεύθυνση κατοικίας του, εφόσον η απόσταση είναι έως 50 χιλιόμετρα.

Μετά την εκτίμηση του χρόνου αναμονής για τη διάρκεια της επισκευής θα πρέπει να αποφασιστεί από το τηλεφωνικό κέντρο, λαμβάνοντας υπόψη το συμφέρον του πελάτη, αν ο πελάτης θα περιμένει αυτό το διάστημα (επισκευή κατά τη διάρκεια της αναμονής), ή αν πρέπει να οργανωθεί μια εναλλακτική μορφή μετακίνησης και/ή διανυκτέρευση.

Αν εκ των προτέρων είναι απαραίτητη η περισυλλογή του οχήματος, αυτή οργανώνεται, εκτελείται και πληρώνεται.

### 6.3. Χρεώσεις παραμονής

Οι χρεώσεις παραμονής (κόστος ακινησίας) του οχήματος σε έναν Εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη Service ή σε έναν χώρο φύλαξης καλύπτονται από την Οδική Βοήθεια.

### 6.4. Εναλλακτική κινητικότητα

Σε όλα τα καλυπτόμενα συμβάντα, στα οποία δεν μπορεί να εξασφαλιστεί η συνέχιση της πορείας του οδηγού με το όχημά του, το οποίο χρειάζεται βοήθεια λόγω βλάβης, λαμβάνοντας υπόψη τη συγκεκριμένη κατάσταση του πελάτη, οργανώνονται και καλύπτεται το κόστος για τις παρακάτω παροχές ενδεχομένως και σωρευτικά:

- τα έξοδα για εναλλακτική μετακίνηση με ταξί, υπηρεσία μεταφοράς ατόμων, MMM, ενοικιαζόμενο ποδήλατο κ.λπ. μέχρι του ποσού των 150 € χωρίς ΦΠΑ ανά περίπτωση (οδηγός και όλοι οι συνεπιβάτες).
- Ένα όχημα αντικατάστασης διατίθεται για τη διάρκεια της απαιτούμενης επισκευής ή το πολύ για τρεις εργάσιμες ημέρες συν Σαββατοκύριακο και αργίες.
- Τα έξοδα για ένα εισιτήριο τρένου της 2ης κατηγορίας ή για ένα αεροπορικό εισιτήριο της οικονομικής θέσης, αν η διαδρομή με το τρένο διαρκεί περισσότερο από έξι ώρες, συμπεριλαμβανομένων των λογικών συνδυσασμών αυτών για το ταξίδι της επιστροφής στη μόνιμη διεύθυνση κατοικίας ή για τη συνέχιση του ταξιδιού στον αρχικό τόπο προορισμό έως 500 € χωρίς ΦΠΑ ανά περίπτωση (ο οδηγός και όλοι οι συνεπιβάτες). Τα έξοδα που υπερβαίνουν τα παραπάνω αναφερόμενα πριν τη χρήση των παροχών απαιτούν έγκριση από το τηλεφωνικό μας κέντρο.

Το όχημα αντικατάστασης πρέπει να αντιστοιχεί το πολύ στην κατηγορία του εν λόγω οχήματος και πρέπει να παραλαμβάνεται είτε από τον Εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη Service, στον οποίο εκτελείται η επισκευή αυτού του οχήματος, ή μέσω της μεσολάβησης του τηλεφωνικού κέντρου. Δεν υφίσταται δικαίωμα για ηλεκτρικό αυτοκίνητο. Τα δευτερεύοντα έξοδα που τυχόν προκύπτουν για το όχημα αντικατάστασης όπως καύσιμα, ρεύμα, τέλη χρήσης οδών κλπ. επιβαρύνουν τον οδηγό.

Ο οδηγός θα πρέπει να πληροί τις απαιτήσεις του εκμισθωτή του οχήματος ως προς την ηλικία, την ισχύουσα άδεια οδήγησης, την εξασφάλιση ανεφοδιασμού και την πιστωτική κάρτα.

Ο οδηγός συνάπτει τη σύμβαση ενοικίασης στο δικό του όνομα και με δική του χρέωση για τις παροχές που δεν περιλαμβάνονται. Τα έξοδα που περιλαμβάνονται είναι τα έξοδα ενοικίασης ανά ημέρα συμπεριλαμβανομένης της ασφάλισης του αυτοκινήτου σε ζημιές ατυχημάτων με ίδια συμμετοχή, προστασία κλοπής και ασφάλιση αστικής ευθύνης, απεριόριστα διανυόμενα χιλιόμετρα, τέλη σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, αεροδρόμια καθώς και εκτός των ωραρίων λειτουργίας τη νύχτα ή το Σαββατοκύριακο καθώς και χειμερινά ελαστικά, εφόσον αυτά προβλέπονται βάσει της νομοθεσίας.

Το τέλος Drop-off χωρίς επιστροφή ενός ενοικιαζόμενου αυτοκινήτου περιορίζεται στο μέγιστο ποσό των 1.250 € χωρίς ΦΠΑ.

Δεν περιλαμβάνεται ούτε η ανάληψη μικτής ασφάλισης ούτε τα έξοδα για αξεσουάρ όπως πλοήγηση, παιδικά καθίσματα, αντιολισθητικές αλυσίδες κ.λπ.

### 6.5. Έξοδα διαμονής

Καταβάλλονται τα έξοδα διαμονής συμπεριλαμβανομένου πρωινού μέχρι του ποσού των 150€ χωρίς ΦΠΑ ανά άτομο και ανά διανυκτέρευση και για έως το πολύ τρεις διανυκτερεύσεις, αν ο δικαιούχος οδηγός έχει απομακρυνθεί περισσότερο από 100 χιλιόμετρα από τον τόπο κατοικίας του.

### 7. Πρόσθετη παροχή στο εξωτερικό: επιστροφή οχήματος με μέγιστη αξία την πραγματική εμπορική αξία

Επιστροφή του μη επισκευασμένου οχήματος από τον τόπο βλάβης στον Εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη Service στον τόπο κατοικίας του οδηγού ή στον επιλεγμένο από αυτόν Εξουσιοδοτημένο Συνεργάτη Service, αν το αυτοκίνητο δεν μπορεί να επισκευαστεί εντός τριών εργάσιμων ημερών. Αυτή η απόφαση στο πλαίσιο της επιστροφής του οχήματος από το εξωτερικό καθώς και η ανάληψη του αντίστοιχου κόστους πρέπει να εγκριθούν προηγουμένως από το τηλεφωνικό κέντρο.

### 8. Δεν εκτελούνται παροχές στις παρακάτω μη καλυπτόμενες περιπτώσεις

α) Σε περίπτωση βλάβης που οφείλεται σε εργασίες συντήρησης και/ή επισκευές, οι οποίες δεν εκτελέστηκαν σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή, καθώς και με μη συγκεκριμένα από τη Volkswagen AG ανταλλακτικά ή αξεσουάρ

β) Σε περίπτωση βλάβης που σχετίζεται με το εάν ο αγοραστής ή ο χρήστης του οχήματος δεν τήρησε τις προδιαγραφές για τη χρήση του οχήματος (οδηγίες χρήσης, συντήρηση), συμπεριλαμβανομένων απαιτούμενων, αλλά μη πραγματοποιημένων εργασιών Service

γ) Σε περιπτώσεις σχετικές με τη συμμετοχή σε αγώνες αυτοκινήτων, ράλι και παρόμοιες αγωνιστικές ή εκπαιδευτικές διαδρομές με το εν λόγω όχημα όπως για παράδειγμα μαθήματα σπορ οδήγησης, διαδρομή Drift ή εκπαίδευση ασφαλούς οδήγησης

δ) Σε περιπτώσεις σχετικές με πόλεμο, επανάσταση, απεργία, κατάσχεση, πειρατεία, φυσική καταστροφή, τρομοκρατική επίθεση, εσωτερική αναταραχή, εξέγερση, αναγκαστικά μέτρα από κυβερνητικές αρχές ή δημόσιες απαγορεύσεις

ε) Σε περιπτώσεις σχετικές με τη σκόπιμη εκτέλεση εγκλημάτων ή παραβάσεων ή κατά την προσπάθεια για αυτά

στ) Σε περιπτώσεις σχετικές με μέθη, κατάχρηση ναρκωτικών ή φαρμάκων

ζ) Σε περιπτώσεις σχετικές με την πρόκληση ζημιάς ή την καταστροφή μεταφερόμενων αντικειμένων στο αυτοκίνητο ή αντικειμένων τα οποία φέρει μαζί του ο οδηγός οι συνεπιβάτες

η) Έξοδα για εργασίες επέμβασης, καθαρισμού και τακτοποίησης στον τόπο του ατυχήματος ή της βλάβης

θ) Περιπτώσεις όπως η αφαίρεση ή η απώλεια αντικειμένων τα οποία μεταφέρονται μέσα ή πάνω στο όχημα σε περίπτωση βλάβης, ατυχήματος ή κατά τη διάρκεια της μεταφοράς του οχήματος

ι) Έμμεσες ή επακόλουθες ζημιές, δηλαδή διαφυγόν κέρδος ή απώλεια απόκτησης, απώλεια αμαξοστοιχίας ή πτήσης ή φερμιπότη ή χαμένη συναυλία κλπ.

κ) Οικειοθελείς πληρωμές (π.χ. φιλοδώρημα)

λ) Αντικατάσταση αντικειμένων οποιουδήποτε είδους τα οποία συμπεριλαμβάνονται ή αφήνονται μέσα στο αυτοκίνητο

μ) Βλάβες οι οποίες προέκυψαν λόγω ελαττώματος σε ένα τρέιλερ το οποίο ρυμουλκείται από το δικαιούχο όχημα ή λόγω ρυμούλκησης τρέιλερ από μη δικαιούχο όχημα

ν) Βλάβες οι οποίες προκλήθηκαν λόγω βαριάς αμέλειας ή πρόθεσης του δικαιούχου

ξ) Φωτιά η οποία επιδρά στο εξωτερικό του οχήματος

ο) Πυρηνική αντίδραση, πυρηνική ακτινοβολία καθώς και ατομική, βιολογική και χημική μόλυνση

π) Σε περίπτωση που ενέχεται οδηγός χωρίς έγκυρη άδεια οδήγησης

ρ) Σε περίπτωση μη επιτρεπτής απομάκρυνσης από τον τόπο του ατυχήματος

σ) Σε περίπτωση παραβίασης ερυθρού σηματοδότη από τον οδηγό

τ) Περιπτώσεις που προέκυψαν ενώ το δικαιούχο όχημα έχει σήμανση εξαγωγής, μεταφοράς, ελέγχου ή εμπόρου

υ) Περιπτώσεις που προέκυψαν σε μη δημόσιους δρόμους όπως παραλίες, δασικοί δρόμοι, ορεινοί δρόμοι και ρυάκια

### **9. Υποχρεώσεις του παραλήπτη εγγύησης σε περίπτωση βλάβης, ατυχήματος, ζημιάς, κλοπής κλπ.**

Το τηλεφωνικό κέντρο πρέπει σε κάθε περίπτωση να ενημερώνεται άμεσα. Αν δεν πραγματοποιηθεί άμεσα επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο, η υποχρέωση

παροχής ακυρώνεται. Το τηλεφωνικό κέντρο οργανώνει ή δίνει εντολή για τα απαιτούμενα μέτρα, και τα έξοδα που προκύπτουν από αυτό καλύπτονται έως το προκαθορισμένο όριο.

Αν ο οδηγός υποχρεωθεί λόγω των συνθηκών να λάβει ο ίδιος μέτρα, μπορεί να προσκομίσει για έλεγχο τις πρωτότυπες αποδείξεις για τις απαιτούμενες παροχές κατόπιν προηγούμενης έγκρισης από το τηλεφωνικό κέντρο.

Αυτές οι αποδείξεις πρέπει να αποσταλούν ηλεκτρονικά στην εξής διεύθυνση:

claims.management@arceurope.com

Αν χρειαστεί και είναι διαθέσιμη, μπορεί να απαιτηθεί η αστυνομική έκθεση.

### **10. Παράβαση υποχρεώσεων**

Αν οι απαιτούμενες υποχρεώσεις αναγγελίας, ενημέρωσης και συμπεριφοράς παραβιαστούν με υπαιτιότητα, οι παροχές μπορούν αντίστοιχα να μειωθούν, εκτός αν ο οδηγός αποδείξει ότι η αντίθετη προς τη σύμβαση συμπεριφορά δεν επηρέασε την εμφάνιση, την έκταση και τη διαπίστωση της ζημιάς.

### **11. Λοιπά δικαιώματα**

Η παρούσα Εγγύηση Κινητικότητας δεν καλύπτει αξιώσεις οι οποίες υπερβαίνουν τις παροχές που αναφέρονται εδώ. Αξιώσεις λόγω εκ προθέσεως ή βαριά αμελούς συμπεριφοράς του παρόχου της εγγύησης και των βοηθών εκτέλεσης και των νομικών εκπροσώπων του και αξιώσεις λόγω τραυματισμού του σώματος, θανάσιμου τραυματισμού ή βλάβης της υγείας παραμένουν ανεπηρέαστες από αυτά.

### **12. Ρήτρα επικουρικότητας και δικαίωμα για μεταβίβαση απαίτησης**

Σε περίπτωση ατυχήματος δεν εκτελούνται παροχές από την παρούσα σύμβαση, εφόσον και στον βαθμό που ένας τρίτος (υπόχρεος αστικής ευθύνης, οικειοθελής ή υποχρεωτική ασφάλιση) είναι ο κατά βάση υπεύθυνος για τις παροχές. Αν παρά τον προαναφερόμενο όρο εκτελεστούν παροχές για την ίδια ζημιά, αυτές ισχύουν ως προκαταβολή και ο οδηγός μεταβιβάζει τις αξιώσεις του κατά του τρίτου στον εκτελούντα τις παροχές και τον εξουσιοδοτεί επίσης μέσω πληρεξουσιότητας είσπραξης να υλοποιήσει αυτές τις αξιώσεις κατά του τρίτου και μέσω καταλογισμού να λάβει αυτές τις παροχές.

### **13. Ορισμοί**

#### **Δικαιούχος ή παραλήπτης εγγύησης**

Κάθε άτομο το οποίο δικαιούται να λάβει παροχές Οδικής Βοήθειας, όπως αυτές ορίζονται λεπτομερώς στους παρόντες όρους εγγύησης.

#### **Βλάβη**

Είναι μια οποιαδήποτε τεχνική βλάβη στο όχημα κατά την οποία η συνέχιση της πορείας κατά την κρίση του οδηγού του, δεν είναι πλέον εφικτή. Εδώ ανήκουν

επίσης βλάβες με υπαιτιότητα του οδηγού όπως για παράδειγμα μία (σχεδόν) άδεια μπαταρία υψηλής τάσης.

### **Ατύχημα**

Ατύχημα θεωρείται μία ζημιά στο όχημα η οποία προκαλείται λόγω ενός συμβάντος που εμφανίζεται ξαφνικά και η οποία καθιστά αδύνατη ή μη επιτρεπτή βάσει νόμου τη συνέχιση της πορείας. Εδώ ανήκουν επίσης ζημιές λόγω φθορών από τρωκτικά.

### **Κλοπή**

Κλοπή τμημάτων του οχήματος ή όλου του οχήματος εξαιτίας της οποίας δεν είναι πλέον εφικτή ή δεν επιτρέπεται από τον νόμο η συνέχιση της πορείας, θεωρείται μία ζημιά λόγω απόπειρας ή τελεσθείσας κλοπής, αφαίρεση για χρήση ή αποστέρηση, όχι όμως υπεξαίρεση.

### **Βανδαλισμός**

Βοήθεια βλάβης παρέχεται αν το όχημα υπέστη ζημιά ή καταστράφηκε εκ προθέσεως από τρίτους, με αποτέλεσμα να μην είναι πλέον εφικτή ή να απαγορεύεται η συνέχιση της πορείας.

### **Εξουσιοδοτημένος Συνεργάτης Service**

Εξουσιοδοτημένοι Συνεργάτες Service θεωρούνται εκείνες οι επιχειρήσεις Service οι οποίες έχουν κατονομαστεί ως τέτοιες από τον επίσημο εισαγωγέα ώστε να εκτελούν εργασίες Service και συντήρησης καθώς και επισκευές σε αυτοκίνητα της οικογένειας μοντέλων Volkswagen ID.

### **14. Εκτελεστής των παροχών**

Οι παροχές της σύμβασης εκτελούνται από τα μέλη και τους συμβαλλόμενους συνεργάτες της ARC Europe.

## **Εγγύηση Κινητικότητας**

### **Ενημέρωση για την Πολιτική Προσωπικών Δεδομένων**

Αν για ένα όχημα υπάρχει Εγγύηση Κινητικότητας, η Volkswagen AG επεξεργάζεται κατά την αίτηση των παροχών από αυτή την εγγύηση, το όνομά σας, τα στοιχεία επικοινωνίας σας καθώς και τον αριθμό αναγνώρισης οχήματος (VIN) και τα δεδομένα του οχήματος.

Με τη βοήθεια αυτών των δεδομένων η Volkswagen AG ελέγχει αν δικαιούστε τις διεκδικούμενες παροχές. Αφετέρου, τα δεδομένα χρειάζονται για να είναι δυνατή η προσφορά προς εσάς της συγκεκριμένης παροχής.

Αν για παράδειγμα αιτείστε τη βοήθεια βλάβης (τη λεγόμενη Roadside Assistance), επεξεργάζομαστε επίσης την τρέχουσα τοποθεσία σας και τον πιθανό λόγο για την ακινητοποίηση του οχήματός σας.

Αυτά τα δεδομένα είναι απαραίτητα για να είναι δυνατή η παροχή άμεσης τηλεφωνικής βοήθειας ή, αν χρειαστεί, να χρησιμοποιηθεί ένας Εξουσιοδοτημένος Συνεργάτης Volkswagen ή ένας διορισμένος πάροχος υπηρεσιών για την εκτέλεση της βοήθειας βλάβης. Οι Εξουσιοδοτημένοι Συνεργάτες Service Volkswagen ή ο διορισμένος πάροχος υπηρεσιών επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα με δική τους ευθύνη.

Αν στο πλαίσιο της εκτέλεσης των παροχών υλοποιηθούν επίσης παροχές όπως π.χ. όχημα αντικατάστασης ή άλλη εναλλακτική λύση μετακίνησης, απαιτούνται επίσης η καταγραφή και επεξεργασία περαιτέρω δεδομένων όπως π.χ. δίπλωμα οδήγησης, στοιχεία πιστωτικών καρτών ή επίσης τα προσωπικά στοιχεία των συνεπιβατών.

Αυτές οι επεξεργασίες δεδομένων πραγματοποιούνται για την εκπλήρωση της αξιωσής σας για την εγγύηση κινητικότητας και της συμβάσεως για εγγύηση κινητικότητας (βλ. Αρθ. 6 Παρ. 1 εδάφιο β GDPR).

Τα δεδομένα διαγράφονται κατά κανόνα έξι μήνες μετά την ημερομηνία εντολής. Εξαίρεση αποτελεί η διαγραφή φορολογικών στοιχείων τα οποία διαγράφονται μετά από προθεσμία φύλαξης 15 ετών.

**Kosmocar A.E.**

Επίσημος Εισαγωγέας

Volkswagen, Audi, ŠKODA,

Επαγγελματικών Οχημάτων Volkswagen.

Επίσημος Εισαγωγέας Μοτοσικλετών Ducati Ελλάδος και Κύπρου.

Επίσημος Έμπορος και Εξουσιοδοτημένος Επισκευαστής Bentley.

Lamborghini Service Center

Λ. Βουλιαγμένης 566- 568,

164 52 Αργυρούπολη

Τηλ. 210 9981100

E-mail: [customercare@kosmocar.gr](mailto:customercare@kosmocar.gr)