



Volkswagen Care **Vehicle Service Plan** Information Booklet

Terms and Conditions

I. Volkswagen Care Service Plan

The Service Plan is the service agreement between authorized Volkswagen partners in the Middle East and Near East and the customer on the terms and conditions below.

II. Eligibility

Coverage of the Service Plan commences on:

- Standard Plan - the reported date of delivery of the vehicle to the first customer and continues for the period or the mileage/ distance reflected on the Vehicle's Sales Invoice.

- Extended Plan - purchase date of the plan as reflected on the sales invoice and continues for the period or the mileage/ distance reflected on the sales invoice

It is the owner's responsibility to ensure that the vehicle is presented at an authorized dealer for servicing at each of the required service intervals (15,000km or 1 year, whichever comes first). A missed or delayed service interval can result in additional work being required which may not be included in the Volkswagen Care Service Plan and for which an additional charge may be payable. You have a limitation to present your vehicle for service within 2 months or up to 3,000 km for each required service interval. In case of a delayed service which results in an overlap with the next scheduled service interval, the more comprehensive service of the two intervals will be performed.

The Service Plan applies to the territories of Middle East and the Near East only (i.e., United Arab Emirates, Bahrain, Jordan, Kuwait, Lebanon, Oman, Qatar, & Saudi Arabia).

III. Inclusions

The Service Plan covers scheduled services stipulated by the manufacturer and such services can only be provided by a Volkswagen authorized partner.

IV. Exclusions

The following exclusions apply to the Service Plan and shall be subject to additional costs:

Repair or replacement of tires (e.g., tire rotation and balancing and wheel alignment where required);

Alteration to or modification of the vehicle of whatever nature and any consequential damage arising from such alteration or modification;

Repair of any accident damage to body parts, drivetrain or chassis components (i.e., replacement of any windscreen, windows, damaged glass, carpet, trim, seat covers, soft-top canvas, and/or frames, sunroof pane, paintwork or body panels;

Additional maintenance due to modification from the original specification or the use of non-approved parts, fluids, or additives;

Terms and Conditions

Items or work required as a result of vehicle misuse or abuse or as a result of the vehicle not being driven in accordance with the manufacturer's specifications and guidelines;

Additional fluids and additives not specified in the Service Schedule;

Additional maintenance and repairs that may be recommended by your authorized Volkswagen dealer to suit your individual driving characteristics;

Normal wear and tear consumable items requiring replacement and parts requiring additional maintenance (i.e., clutch linings, brake discs and pads, brake linings, wiper blades, and all other parts of the vehicle that have been subject to normal wear and tear;

Service, fitment or maintenance of any accessories, including Volkswagen accessories;

Recovery, towing, travelling and related costs (Road Side Assistance)

These exclusions will be identified as separate additional items to the original Volkswagen Care Service Plan price. These additional items will be supplied at such rate as advised by an authorized Volkswagen dealer.

Authorized Volkswagen dealers are required to advise you if an exclusion that requires additional service or maintenance work is necessary. It is their responsibility to inform you prior to that work being undertaken and your consent should be requested

and obtained before the authorized Volkswagen dealer undertakes the additional service or maintenance work.

V. Transfer of Ownership

The entitlements of the Volkswagen Care Service Plan remain with the eligible vehicle and shall be available for use by the subsequent owner, provided that the Service Plan is active and has not been fully consumed.

VI. Cancellation and Refunds

The Service Plan can be cancelled without notice of such cancellation to the owner in the event of one or more of the following:

- Tampering with the odometer
- Failure to bring the vehicle to the service center at prescribed service intervals

In case of the vehicle being declared a total loss, the unclaimed value of the Service Plan, if any, can be credited against the purchase of a new Volkswagen care plan (proof of total loss to be provided by the customer).

Except to the extent permitted by law, the Volkswagen Care Service Plan is non-refundable and cannot be cancelled once purchased.

VII. Jurisdiction (Dealer Clause)

The Service Plan shall be construed, enforced and performed in

Terms and Conditions

accordance with the laws of the territory where the service interval has been carried out.

VIII. Privacy Statement

By accepting the services and benefits set out in these Terms and Conditions, you agree to your personal information being used and disclosed for the purpose of providing services pursuant to the Volkswagen Care Service Plan, sending service reminders as well as providing information about other products and services offered by Audi Volkswagen Middle East, its related companies and authorized dealers.

The Terms & Conditions stated above are subject to change.



عناية فولكس واجن خطة خدمة السيارات كتيب معلومات

الشروط والأحكام

١. خطة خدمة السيارة من عناية فولكس واجن

خطة خدمة السيارة هي اتفاقية خدمة بين وكلاء فولكس واجن المعتمدين في الشرق الأوسط والشرق الأدنى والعميل وفقاً للشروط والأحكام الواردة أدناه.

٢. شروط الأهلية

فترة تغطية خطة خدمة السيارة:

- الخطة الأساسية: بدءاً من تاريخ تسليم السيارة للعميل الأول وتستمر طوال الفترة أو الكيلومترات/المسافة الواردة في فاتورة بيع السيارة.

- الخطة الممددة: بدءاً من تاريخ شراء الخطة الوارد في فاتورة البيع وتستمر طوال الفترة أو الكيلومترات/المسافة الواردة في فاتورة البيع.

يتحمل المالك مسؤولية إحضار سيارته إلى مركز الخدمة المعتمد في كل فترة من فترات الخدمة (١٥,٠٠٠ كيلومتر أو كل عام، أيهما أقرب). يمكن أن يؤدي عدم إحضار السيارة في موعد فترة الخدمة المحدد أو التأخر عنه إلى ضرورة إجراء أعمال إضافية ربما لا تكون ضمن خطة خدمة السيارة وقد تتطلب فرض رسوم إضافية. يجب إحضار سيارتك إلى مركز الخدمة في غضون شهرين أو ما يصل إلى ٣,٠٠٠ كيلومتر لكل فترة خدمة. وفي حال تأخر إجراء الخدمة الذي ينتج عنه تداخل مع فترة الخدمة التالية، يتم تنفيذ الخدمة الأكثر شمولاً للفترتين.

تتطبق خطة الخدمة على مناطق الشرق الأوسط والشرق الأدنى فقط

(أي الإمارات العربية المتحدة والبحرين والأردن والكويت ولبنان وعمان وقطر والمملكة العربية السعودية).

٣. التغطية

تغطي خطة خدمة السيارة الخدمات التي تم تحديد مواعيدها والمنصوص عليها من قبل شركة فولكس واجن ولا يمكن تقديم هذه الخدمات إلا عن طريق وكيل فولكس واجن المعتمد.

٤. الاستثناءات

تنطبق الاستثناءات التالية على خطة خدمة السيارة وتخضع لتكاليف إضافية:

إصلاح أو استبدال الإطارات (على سبيل المثال، تبديل أماكن الإطارات وموازنة الإطارات وضبط استقامتها عند الحاجة لذلك).

إجراء تغييرات أو تعديلات على السيارة مهما كانت طبيعتها وأي أضرار لاحقة تنشأ عن هذه التغييرات أو التعديلات.

إصلاح أي عطل ناتج عن الحوادث يصيب أجزاء الهيكل أو نظام الدفع أو مكونات الشاسيه (على سبيل المثال، استبدال أي زجاج أمامي أو نوافذ أو زجاج تالف أو سجاد أو كسوة أو أغطية مقاعد أو سقف قابل للطي أو إطارات الزجاج أو لوحة فتحة السقف أو الطلاء أو ألواح الهيكل).

أي عمليات صيانة إضافية بسبب تعديل المواصفات الأصلية أو استخدام

الشروط والأحكام

قطع أو سوائل أو مواد مضافة غير معتمدة.

القطع أو أعمال الصيانة اللازمة نتيجة لسوء استخدام السيارة أو عدم قيادة السيارة وفقاً لمواصفات وإرشادات الشركة المصنعة.

السوائل والإضافات الأخرى غير المحددة في جدول الخدمة.

الصيانة والإصلاحات الإضافية التي قد يوصي بها وكيل فولكس واجن المعتمد لتتوافق مع سمات القيادة الخاصة بك.

القطع المستهلكة التي تتعرض للبلبلى والتلف بشكل عادي وتتطلب استبدالاً والقطع التي تتطلب صيانة إضافية (مثل بطانات القابض وأقراص المكابح والدواسات وبطانات المكابح وشفرات مسحات الزجاج وجميع أجزاء السيارة الأخرى التي تتعرض للتآكل والاستهلاك العادي).

خدمة أو تركيب أو صيانة أي ملحقات، بما في ذلك الملحقات المُنتجة عن طريق شركة فولكس واجن.

تكاليف نقل السيارة وسحبها وشحنها للخارج وغير ذلك من التكاليف ذات الصلة (خدمة المساعدة على الطريق).

سيتم تحديد هذه الاستثناءات كعناصر إضافية منفصلة عن التكلفة الأصلية لخطة خدمة السيارة، وتُقدّم وفقاً للأسعار التي يحددها وكيل فولكس واجن المعتمد.

يتعين على وكلاء فولكس واجن المعتمدين إخبارك إذا كان الاستثناء الذي

يتطلب خدمة أو أعمال صيانة إضافية ضرورياً أم لا. ويتحملون مسؤولية إخطارك قبل القيام بهذا العمل ويجب طلب موافقتك والحصول عليها قبل تنفيذ وكيل فولكس واجن المعتمد للخدمة أو أعمال الصيانة الإضافية.

0. نقل الملكية

يسري مفعول خطة خدمة السيارة من عناية فولكس واجن على السيارة المؤهلة ويجب توفيرها للمالك التالي بشرط أن تكون خطة الخدمة مفعلة ولم تنته فترة استخدامها.

1. الإلغاء واسترداد المبالغ المدفوعة

يمكن إلغاء خطة الخدمة دون إخطار المالك بهذا الإلغاء في حال حدوث أي مما يلي:

- العبث بعداد المسافات.

- عدم إحضار السيارة إلى مركز الخدمة في فترات الخدمة المحددة.

في حال تضرر السيارة بالكامل، يمكن إضافة القيمة غير المستوفاة لخطة الخدمة، إن وجدت، مقابل شراء خطة خدمة جديدة (يجب أن يقدم العميل دليلاً على تضرر السيارة بالكامل).

باستثناء الحد الذي يسمح به القانون، فإن خطة خدمة السيارة من عناية فولكس واجن غير قابلة للاسترداد النقدي ولا يمكن إلغاؤها بعد شرائها.

الشروط والأحكام

٧. الاختصاص القضائي (مادة خاصة بالوكيل)

يجب تفسير خطة الخدمة وإنفاذها وتطبيقها وفقاً لقوانين المنطقة التي يتم فيها تنفيذ أعمال فترة الخدمة.

٨. بيان الخصوصية

من خلال قبول الخدمات والمزايا المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام، فإنك توافق على استخدام معلوماتك الشخصية والإفصاح عنها لغرض تقديم الخدمات وفقاً لخطة خدمة السيارة من عناية فولكس واجن، وإرسال تذكير بمواعيد الخدمة بالإضافة إلى توفير معلومات حول المنتجات والخدمات الأخرى التي تقدمها أودي فولكس واجن الشرق الأوسط والشركات التابعة لها ووكلائها المعتمدون.

الشروط والأحكام المذكورة أعلاه تخضع للتغيير.