



# **Volkswagen Extended Warranty Information Booklet**



Message from Volkswagen.....	1	رسالة من فولكس واجن.....	١
Terms and Conditions.....	2	الشروط والأحكام.....	٢
What is covered?.....	6	ما هي الأجزاء المغطاة بالضمان؟.....	٦
What is not covered?.....	7	ما هي الأجزاء الغير مغطاة بالضمان؟.....	٧
Damages additionally not covered.....	9	الأضرار الإضافية الغير مشمولة بالضمان.....	٩
Contact details of the Insurance Company.....	10	تفاصيل الاتصال بشركة التأمين.....	١٠
Volkswagen Authorised Service Centres.....	11	مراكز الصيانة المعتمدة من فولكس واجن.....	١١

**Important Notice:**

Please note that this extended warranty product is accepted by you as a binding contract with the Insurer and administered by the Administrator as detailed on page 10.

**ملاحظة هامة:**

يرجى الانتباه أن هذا المنتج للضمان الممتد يعتبر مقبولاً من قبلك كعقد ملزم لك مع شركة التأمين ويتم إدارته من قبل الجهة الإدارية، كما هو موضح في الصفحة ١٠.

Dear Customer,

Congratulations on the purchase of your new vehicle and welcome to the Volkswagen family.

The pleasure of driving your vehicle would not be complete without the peace of knowing your purchase is safe.

It is our mission to provide you with a unique automotive experience by offering innovative products and services that deliver value and ensure your faith in Volkswagen is well-founded.

Please read this extended warranty information booklet carefully to learn about the coverage conditions and owner's responsibilities, in order to fully be aware of the benefits this product provides.

We thank you for choosing Volkswagen and wish you safe motoring.

Respectfully,

Your dedicated Volkswagen partner

عزيزي العميل،

نهنتك على شرائك مركبتك الجديدة ونرحب بك في عائلة فولكس واجن.

إن متعة قيادة مركبتك لن تكتمل إلا بإطمئنانك بان ما قمت بشرائه آمن.

إن مهمتنا أن نوفر لك تجربة قيادة فريدة من نوعها من خلال تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، والتي تمنحك قيمة إضافية وتعزز ثقتك ب فولكس واجن بشكل جيد.

يرجى قراءة كتيب معلومات الضمان الممتد هذا بعناية لمعرفة شروط التغطية و مسؤوليات المالك، لتكون على علم تام بالمزايا التي يوفرها هذا المنتج.

نشركك على اختيارك فولكس واجن ونتمنى لك قيادة آمنة.

مع الاحترام،

شريكك الدائم فولكس واجن

**1. Owner's Responsibilities:** It is a condition of the Volkswagen Extended Warranty that the owner is required to service and maintain the vehicle in accordance with manufacturer's specifications and this extended warranty information booklet. Please ensure that the Service Schedule, detailing service work carried out in line with the manufacturer's specifications, is updated and stamped with every scheduled service at any of the Authorised Service Centres listed on the page titled "Volkswagen Authorised Service Centres".

In cases where the servicing is carried out by unauthorized repair center, the only acceptable proof of service will be the fully detailed original invoice(s) indicating servicing dates, mileages and parts replaced. Invoices must be kept and presented in the event of a claim.

Failure to keep your vehicle serviced in accordance with the manufacturer's service schedule will void the warranty.

**2. Repair Procedure:** In the event that your vehicle requires repair, the following procedure should be followed:

- Immediately take your vehicle to an Authorised Service Centre.
- Inform them that your vehicle is covered by Volkswagen Extended Warranty.
- Present your extended warranty information booklet to the service department.
- Provide Authorised Service Centre permission to carry out diagnosis/fault finding or dismantling.
- The service department will then diagnose the required repair(s) and process for authorisation.
- All claims must be supported with the relevant documentation.
- Sign the invoice on completion of the required repair(s) when collecting your vehicle.

**Important:** No repairs will be undertaken without an issued authorisation by the Administrator.

Please note that there may be expenses incurred that do not form part of this extended warranty coverage, e.g. maintenance items, parts that are not covered, etc. Such costs should be settled directly between you and the Authorised Service Centre.

**١. مسؤوليات المالك:** إنه لشرط أساسي من شروط الضمان الممتد من فولكس واجن أن يلتزم المالك بصيانة المركبة وإصلاحها بموجب مواصفات الشركة المصنعة وكما هو موضح في كتيب معلومات الضمان الممتد هذا. ويرجى التأكد من أن كتيب الصيانة، الذي يحوي تفاصيل أعمال الصيانة التي تمت وفقاً لمواصفات الشركة المصنعة، يتم تحديثه وختمه عند كل زيارة مجدولة للصيانة لدى أي من مراكز الصيانة المعتمدة كما هو موضح في الصفحة التي تحمل عنوان "مراكز الصيانة المعتمدة من فولكس واجن".

في الحالات التي يتم فيها إجراء الصيانة في مركز إصلاح غير معتمد، فإن الإثبات الوحيد المقبول للصيانة هو الفاتورة الأصلية المفصلة والتي تشير إلى تواريخ الصيانة والمسافات المقطوعة والقطع المستبدلة. يجب حفظ الفواتير وتقديمها في حالة المطالبة.

سيؤدي عدم الحفاظ على صيانة مركبتك وفقاً لجدول الصيانة بحسب الشركة المصنعة إلى إلغاء الضمان.

**٢. إجراءات الإصلاح:** في حال تطلبت مركبتك الإصلاح عليك التقيد بالإجراءات التالية:

- أخذ مركبتك على الفور إلى مركز صيانة معتمد.
- إبلاغ مركز الصيانة بأن مركبتك مغطاة بمنتج الضمان الممتد من فولكس واجن.
- تقديم كتيب معلومات الضمان الممتد هذا إلى قسم الصيانة.
- منح مركز الصيانة المعتمد الإذن لإجراء وتشخيص الأعطال أو القيام بالتفكيك.
- سيقوم قسم الصيانة بعد ذلك بتشخيص الإصلاحات المطلوبة وإصدار التقرير اللازم للموافقة.
- يجب دعم جميع المطالبات بالوثائق اللازمة.
- التوقيع على فاتورة الإصلاحات التي أجريت لمركبتك عند استلامك للمركبة.

**هام:** لن يتم إجراء أي إصلاح دون إصدار موافقة من الجهة الإدارية.

الرجاء أخذ العلم أنه قد تترتب عليك بعض التكاليف التي لا تشملها تغطية الضمان الممتد هذا، ومنها على سبيل المثال القطع المستخدمة في الصيانة، القطع الغير مغطاة... الخ هذه التكاليف يتوجب سدادها مباشرة بينك وبين مركز الصيانة المعتمد.

The cost of dismantling/testing up to a maximum of one hour labor will be paid in the event of a valid claim only (covered part failure) any additional time must be pre-approved.

Vehicle owner liable to pay for all additional or excess which is not covered by this extended warranty.

The Administrator reserves the right to examine the vehicle and subject it to independent assessment. The result of the assessment will determine the insured liability subject to the maximum claim liability. The customer is also allowed the right to appoint his/her own independent assessor/arbitrator if the claim is in dispute at his own expenses.

**3. Wear and tear related parts replacement:** Volkswagen Extended Warranty is designed to protect you from the expenses of repairs associated with unanticipated failure of a covered part and/or component as a result of a mechanical or electrical breakdown. However, there are components or parts in your vehicle that are subject to gradual deterioration or wear as a result of normal driving habits, conditions, or general use of the vehicle.

Therefore, coverage of items such as (but not limited to) piston rings, valves and valve guides, suspension bushings, shock absorbers, ball joints, tie rod ends, oil/fluid leaks, drive shaft flex discs and other parts and/or components, as part of the Volkswagen Extended Warranty, are limited to sudden failures only. Applicable after 100,000 km.

**4. Limits:** The period of cover and the maximum claim is indicated on your extended warranty application form. The maximum liability or total claims liability must not exceed the fair market value of the vehicle at the time of the claim. The fair market value is subject to the depreciation terms as per the local insurance law in the territory of vehicle purchase, and vehicle condition and mileage driven.

**5. Transfer to next owner:** This extended warranty shall be freely transferable to a new private owner only. To request Transfer of Ownership contact the Administrator or Service centre (please refer to contact details at the end of this booklet), along with the vehicle service history. Full service records as per schedule is mandatory to accept the transfer.

**Important:** To ensure validity of the Volkswagen Extended Warranty policy, the subsequent owner of the vehicle is required to take the vehicle to an Authorised Service Centre for a validation check of this extended warranty and update customer records. Any related evaluation cost to be borne by the vehicle owner. The service schedules shall be up to date, otherwise any transfer request will automatically be rejected and the remainder of this extended warranty coverage will be invalidated.

سيتم سداد تكلفة التفكيك/ الفحص بحد أقصى لمدة ساعة واحدة فقط في حالة المطالبة المعتمدة (تغطي القطع التالفة)، وأي وقت إضافي يجب الموافقة عليه مسبقاً.

يلتزم مالك المركبة بدفع التكاليف الإضافية أو الزائدة التي لا يغطيها هذا الضمان الممتد.

تحتفظ الجهة الإدارية بحق فحص المركبة وإخضاعها لتقييم مستقل. وستحدد نتيجة التقييم مسؤولية المؤمن عليها مشروطة بالحد الأقصى للمطالبة. ويسمح للعميل أيضاً بتعيين خبير مستقل / محكم مستقل له إذا نشأ نزاع في المطالبة على نفقة العميل الخاصة.

**٣. التلف والإهتراء المتعلق بالقطعة المستبدلة:** إن منتج الضمان الممتد من فولكس واجن صمم خصيصاً لحمايتك من تكاليف الإصلاحات المرتبطة بالأعطال الغير متوقعة للأجزاء المغطاة و/ أو القطع الناتجة عن عطل ميكانيكي أو كهربائي. غير أن بعض القطع و الأجزاء الموجودة في مركبتك معرضة للتلف التدريجي والاهتراء الناتج عن عادات القيادة، الظروف أو الاستخدام العام للمركبة. وعليه فإن تغطية القطع والتي منها على سبيل المثال لا الحصر، الصمامات، وموجه الصمام، نظام التعليق، المخمدات (ممتص الصدمات في نظام التعليق)، اذرع التوصيل، أعمدة الدفع المفاصل من النوع الكروي، الوصلات التي تربط بين الأجزاء المعنية، عمود الادارة وتوصيل الحركة المستمرة، حلقات منع تسرب الزيت، الأطواق، والأجزاء الأخرى و/ أو القطع كجزء من منتج الضمان الممتد من فولكس واجن تقتصر فقط على الأعطال المفاجئة. وتطبق على ما بعد ١٠٠,٠٠٠ كيلو متر.

**٤. حدود المسؤولية:** مدة التغطية والحد الأقصى للمطالبة مشار إليها في نموذج طلب كتيب الضمان الممتد. يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى للمسؤولية أو إجمالي المطالبات بالمسؤولية القيمة السوقية المتداولة للمركبة في وقت المطالبة. وتخضع القيمة السوقية المتداولة لشروط انخفاض القيمة وفقاً لقانون التأمين المحلي في الاقليم الذي تم فيه شراء المركبة، وحالة المركبة والأميال المقطوعة.

**٥. نقل الضمان إلى مالك جديد:** يمكنك نقل الضمان الممتد هذا إلى مالك جديد بحرية فقط. ولطلب نقل الملكية يرجى الاتصال بالجهة الإدارية أو بمركز الصيانة (يرجى الرجوع الى تفاصيل الاتصال في نهاية هذا الكتيب)، مع إرفاق سجل صيانة المركبة. إن سجلات الصيانة الكاملة وفقاً للجدول الزمني لا بد منها لقبول النقل.

**هام:** لضمان صلاحية بوليصة الضمان الممتد من فولكس واجن، يتوجب على المالك الجديد للمركبة أخذها إلى إحدى مراكز الصيانة المعتمدة للتحقق من سريان فعالية هذا الضمان الممتد وتحديث البيانات الخاصة بالعمل. أي تكاليف متعلقة بالتقييم يتحملها مالك المركبة. يجب أن تكون جداول الصيانة محدثة، بعكس ذلك سيتم تلقائياً رفض أي طلب نقل ويبطل ماتبقى من تغطية لهذا الضمان الممتد.

- 6. Remanufactured components:** The Administrator reserves the right, in respect of any repairs to the vehicle under extended warranty, to specify the use of guaranteed reconditioned or remanufactured part (supplied by the manufacturer) whenever appropriate.
- 7. Territorial limit:** The geographical coverage of this extended warranty is within the GCC, Jordan and Lebanon. The extended warranty is void if the vehicle is exported from the original country of purchase to the next owner in another country.
- 8. Scheduled service and maintenance:** The customer is required to perform the scheduled service and maintenance at an Authorised Service Centre in accordance with the manufacturer's specifications. The interval from the purchase date to the first service, and the intervals between services, must not exceed the stipulated mileage or time by more than 2000 km or 30 days. This requirement is to ensure your vehicle is properly maintained in accordance with Volkswagen minimum standards.
- 9. Ineligible Vehicles:** Vehicles that are ineligible for Volkswagen Extended Warranty coverage are those:
- That are registered in the name of a dealer or their associated companies
  - Whose weight exceeds 3.5 metric tons
  - That are intended for export
  - That are sold to commercial re-sellers, or taxis, rental cars, driving schools, military, police, courier or delivery vehicles and invalid carrier
  - Electrical Powered Vehicles and Hybrid Vehicles
  - Used for a purpose for which it is not licensed or which was originally purchased for
  - Whose original vehicle design has been modified (i.e. by tuning, installation of third-party parts or accessories not supported by Volkswagen), particularly if these changes affect the technical specifications, safety standards of the vehicle. Exempt from this exclusion are approved modifications made by Volkswagen.

**٦. المكونات المعاد تصنيعها:** فيما يتعلق بأي إصلاحات للمركبة بموجب الضمان الممتد تحتفظ الجهة الإدارية بحق تحديد استخدام الجزء المضمون أو المعاد تصنيعه (المزود من قبل الشركة المصنعة) كلما كان ذلك مناسباً.

**٧. الحدود الإقليمية:** إن التغطية الجغرافية لهذا الضمان الممتد تكون ضمن دول مجلس التعاون الخليجي والأردن ولبنان. ولن يكون الضمان الممتد صالحاً إذا تم تصدير المركبة من بلد الشراء الأصلي إلى المالك الجديد في بلد آخر.

**٨. مواعيد الخدمة والصيانة:** يتوجب على العميل أن يقوم بالصيانة ضمن مواعيد الخدمة والصيانة المحددة في مركز الصيانة المعتمد وفقاً لمواصفات الشركة المصنعة. بحيث ألا يتجاوز الفارق الزمني ما بين تاريخ شراء المركبة وتاريخ أول صيانة، والفترات المتتالية بين مواعيد الصيانة، الأسيال المقطوعة أو المدة الزمنية لأكثر من ٢٠٠٠ كم أو ٣٠ يوماً. تم وضع هذا الشرط للتأكيد من إتمام صيانة مركبتك وفقاً للحد الأدنى من المعايير القياسية ل فولكس واجن.

**٩. المركبات الغير مؤهلة:** إن المركبات الغير مؤهلة لتغطية الضمان الممتد من فولكس واجن هي:

- التي يتم تسجيلها باسم الوكيل أو أي من الشركات المرتبطة به.
- المتجاوز وزنها ٣,٥ طن متري.
- المراد تصديرها
- المباعة لأغراض تجارية المعاد بيعها أو سيارات الأجرة، لتأجير المركبات أو مراكز تعليم القيادة أو الجهات العسكرية، أو الشرطة، أو مركبات تسليم البضائع أو النواقل غير الصحيحة.
- السيارات الكهربائية والمركبات الهجينة.
- التي تستخدم لغرض غير مرخص له أو إستخدامها لسبب يختلف عن الإستخدام الرئيسي عند شراؤها.
- التي خضعت لتعديل في تصميم المركبة الأصلي (كتعديل أو تركيب قطع أو أكسسوارات غير معتمدة من فولكس واجن) وبالتالي إذا أثرت هذه التغييرات على المواصفات التقنية أو على معايير السلامة للمركبة، علماً أنه تستثنى التغييرات الموافق عليها من فولكس واجن.

**10. Cancellation:** This extended warranty can be cancelled by the owner at any stage throughout the duration of the cover. However, no refund in part or whole will be made if there is any claim paid on the vehicle or the risk period is started.

**Important:** This extended warranty will automatically be terminated if the vehicle is reported stolen or is significantly damaged as a result of a collision and not repaired by an Authorised Service Centre. This extended warranty is only valid on standard vehicles, hence, any modifications or alterations that change the vehicle from its original design specifications, such as (but not limited to) suspension modifications, performance modifications, etc., may result in the non-approval of a claim or any covered part (or component) that may have been affected by such modifications and may deem the entire warranty policy void.

This extended warranty shall be null and void if the vehicle identification number has been altered or cannot be read, if the odometer has been replaced and not documented by an Authorised Service Centre, or is inoperative and the true mileage of the vehicle cannot be determined, or if the vehicle has been used in any competitive event.

**11. Data Protection Clause:** You confirm that information about your extended warranty, which may include vehicle details and personal information relating to your name, email, address and contact number, may be shared between Volkswagen group, the insurer and the Administrator for underwriting and administration purposes.

By signing the extended warranty proposal form you confirm that you understand that the information you provide will be used by the insurer, the Administrator and industry governing bodies and regulators to process your insurance, handle claims and prevent fraud. This may involve transferring information to other countries (some of which may have limited or no data protection laws).

By signing the extended warranty proposal form you confirm that your information may be used by the insurer, the Administrator, and shared with Volkswagen group for marketing and research purposes or to inform you from time to time about new products or services. If you do not want to receive marketing information please write to the Administrator. You have the right to access your personal records.

**10. الإلغاء:** يستطيع مالك المركبة إلغاء الضمان الممتد هذا في أي وقت يشاء خلال مدة سريان الضمان إلا أنه لا يستطيع استرداد أي جزء ولا كامل المبلغ الذي تم دفعه إذا كان هناك أي مطالبة مدفوعة على المركبة أو إذا بدأت فترة الخطر.

**هام:** تنتهي صلاحية هذا الضمان الممتد تلقائياً في حال الإبلاغ عن سرقة المركبة أو في حال تعرضها لضرر كبير ناتج عن اصطدام ولم يتم إصلاحه لدى إحدى مراكز الصيانة المعتمدة. يبقى هذا الضمان الممتد ساري المفعول فقط على المركبات ذات المعايير القياسية وعليه، القيام بأي تعديلات أو تغييرات في مواصفات التصميم الأنصلي للمركبة على (سبيل المثال لد الحصر)، التعديلات في نظام التعليق، أو التعديلات على أداء المركبة... الخ، فإن ذلك سيؤدي الى عدم قبول أي مطالبة أو الجزء أو القطع المغطاة والمتأثرة بتلك التعديلات والذي بدوره يؤدي إلى اعتبار بوليصة الضمان ملغية.

يعتبر هذا الضمان الممتد ملغياً وباطلاً في حال تم تغيير رقم تعريف المركبة أو تعذر قراءته، أو إذا تم تغيير العداد الأصلي ولم يتم توثيقه من قبل مركز صيانة معتمد أو إن كان لا يعمل ولا يمكن تحديد المسافة الحقيقية المقطوعة للمركبة، أو إذا تم استعمال المركبة في السباقات التنافسية.

**11. حماية البيانات:** إنك تؤكد أن المعلومات المتعلقة بعقد الضمان الممتد الخاص بك، والتي قد تتضمن تفاصيل المركبة والمعلومات الشخصية المتعلقة بإسماك وبريدك الإلكتروني وعنوانك ورقم الاتصال الخاص بك، يمكن تبادلها بين مجموعة فولكس واجن وبين شركة التأمين وبين الجهة الإدارية لأغراض الاكتتاب والإدارة.

من خلال التوقيع على نموذج طلب الضمان الممتد، فإنك تقر أنك على علم أن المعلومات التي تزودنا بها ستستخدم من قبل شركة التأمين والجهة الإدارية والهيئات الإدارية والأجهزة التنظيمية لإتمام التأمين الخاص بك، ومعالجة المطالبات ومنع الاحتيال. وقد ينطوي على ذلك نقل المعلومات إلى بلدان أخرى (قد يكون بعض منها لا يتبنى قانوناً لحماية البيانات أو قوانينها محدودة).

بتوقيعك على نموذج طلب الضمان الممتد، فإنك تقر أن المعلومات الخاصة بك قد يتم استخدامها من قبل شركة التأمين ومن قبل الجهة الإدارية ومشاركتها مع مجموعة فولكس واجن لأغراض التسويق والبحث أو لإبلاغك من وقت لآخر عن المنتجات أو الخدمات الجديدة. في حال عدم رغبتك في الحصول على معلومات التسويق، يرجى إعلام الجهة الإدارية خطياً. ولديك الحق في الوصول إلى سجلاتك الشخصية.

This Volkswagen Extended Warranty covers the costs of repairing or replacing the factory-fitted mechanical and electrical components of your vehicle that have suffered sudden and unforeseen failure during the period of cover requiring immediate repair or replacement before normal operation can be resumed subject to maximum claim limit and the terms and conditions of this extended warranty.

All sundries related to the repair including liquid materials such as fuel and oils are covered by the extended warranty, where their replacement is required as a direct result of sudden failure of a covered component.

Repairs such as wheel alignment, mechanical adjustments, freon (A/C Gas) filling, programming, software update, calibration etc... are covered only when it is essential as a direct result of breakdown of a covered component and not in isolation.

**Important:** The amount of time allowed for a labour will be in line with manufacturer's standard repair time and the cost of parts must not exceed the manufacturer's listed price.

يغطي الضمان الممتد من فولكس واجن تكاليف إصلاح أو استبدال الأجزاء الميكانيكية والكهربائية المجهزة بالمصنع في مركبتك والتي تعرضت لعطل مفاجئ وغير متوقع خلال فترة التغطية وتتطلب إصلاحاً أو استبدالاً فورياً قبل استئناف الاستخدام العادي مع مراعاة الحد الأقصى للمطالبة وشروط وأحكام هذا الضمان الممتد.

يتم تغطية جميع القطع المتعلقة بالإصلاح بما في ذلك المواد السائلة مثل الوقود والزيوت من خلال الضمان الممتد، عندما يكون استبدالها مطلوباً كنتيجة مباشرة لعطل مفاجئ للجزء المغطى.

و تتم تغطية الإصلاحات مثل تعديل العجلات أو التعديلات الميكانيكية أو تعبئة الفريون (غاز نظام التكييف والتبريد) والبرمجة وتحديث البرامج و المعايير... الخ فقط عندما يكون ذلك ضرورياً كنتيجة مباشرة لعطل جزء مغطى وليس بمعزل عن ذلك.

**هام:** يكون مقدار الوقت المسموح به للعمالة متماسياً مع وقت الإصلاح القياسي للشركة المصنعة ويجب ألا تتجاوز تكلفة قطع الغيار السعر المدرج في الشركة المصنعة.

### 1. Maintenance:

**1.1 Maintenance service:** Volkswagen Extended Warranty does not cover maintenance of the vehicle. Typical maintenance service includes, but is not limited to the following:

- Scheduled maintenance service as per manufacturer's specifications.
- Wheel alignment, wheel balance, tyre rotation.
- Brake and clutch inspection and adjustment.
- Alignment, rectification, adjustment of all mechanical components unless related to a covered component failure.
- Drive belt inspection or any belts.
- Fuel and/or cooling system or any material contamination and cleaning or flushing of the same.
- Carbon deposit and/or sludge formation and removal/cleaning of the same.
- Engine tuning or phasing adjustments unless replacement occurs in connection with repairs to a covered part.
- Other similar maintenance service normally necessitated by vehicle use.
- Charging, recharging or rebuilding of the air conditioner.
- Normal wear and tear.
- Reset of service indicators, software update and programming.
- Maintenance & cleaning of A/C components. Charging of A/C gas are not covered unless related to a covered part failure.

**1.2 Parts maintenance:** Volkswagen Extended Warranty shall not cover maintenance parts and/or expendable parts when they are replaced as part of a maintenance service normally necessitated by vehicle use. Typical maintenance parts and expendable parts include, but are not limited to, the following:

- All types of bulbs (including LED, HID, Xenon), filters and cables (bowden cable). Battery, fuses, spark plugs, HT cables, drive belts, air cleaner elements, brake linings and pads, clutch disks, tyres, core /dummy plugs, wiper blades/rubbers and nozzles, audio speakers
- Axle/drive shaft boots and gaiters of all types
- Timing belts/chains and associated parts
- Air conditioner refrigerant, fuel, oil, fluid, grease, lubricants or additives
- Exhaust systems (including Diesel Particulate Filter).

**2. Misuse and abuse:** Refers to any failure caused by misuse, neglect, abuse, negligence and/or lack of normal maintenance, improper servicing and/or any failure caused by the incorrect grade, the contamination of and/or the failure to maintain proper levels of any fluids or lubricants. This includes, but is not limited to:

- Extreme severe handling or operation of a vehicle in competitions.
- Overloading with passengers and/or cargo.
- Vehicle operations and handling contrary to the instructions in the owner's manual.
- Continued use of vehicle after any fault has become evident.

**٢.١ قطع الصيانة:** لا يشمل الضمان الممتد من فولكس واجن قطع الصيانة

و/ أو القطع المستهلكة التي تم تغييرها خلال خدمة الصيانة الدورية والناجمة عن استعمال المركبة. تتضمن قطع الصيانة والاستهلاك النموذجية، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- جميع أنواع المصابيح (بما في ذلك LED, HID, Xenon)، والفلاتر والكوابل (بودين كابل). البطاريات، الصمامات، الفيوزات (فتيل) شمعات الإشعال، كابلات HT، أحزمة المحرك، أنظمة تنقية الهواء، البريكات الأمامية والخلفية (الأجزاء القابلة لنقصان سمكها مع الاستعمال قرص الكلاش القابل للتآكل مع الاستخدام، الإطارات، المقاييس الفعالة التي تمرر التيار وغير الفعالة غير المتصلة، شفرات المساحات / المطاط والفوهات، مكبرات الصوت
- المحور / محرك العجلة والجراميق من جميع الأنواع
- أحزمة المحرك والسلاسل المسؤولة عن ضبط مزمنة دوران المحرك والأجزاء المرتبطة بها
- مبرد مكيف الهواء، الوقود، الزيت، السوائل، الشحم، المزلقات المستخدمة لتخفيف الاحتكاك، المواد المضافة
- أنظمة العادم (بما في ذلك مصفاة الديزل).

**٢. الاستخدام الخاطئ وسوء الاستعمال:** يشير هذا لئى عطل سببه سوء

الاستخدام أو الإهمال أو استغلال و/أو عدم القيام بالصيانة الاعتيادية و/أو الإصلاح الخاطئ و/أو العطل الناجم عن عدم استخدام المعيار بشكل صحيح، التلوث و/أو الفشل في المحافظة على المستوى المناسب من أي سوائل أو زيوت، والتي تتضمن دون أن تقتصر على ما يلي:

- الاستخدام المفرط للمركبة أو تشغيلها في المسابقات.
- التحميل الزائد للركاب و/أو البضائع.
- الاستخدام والتعامل مع المركبة بطريقة مخالفة لكتيب تعليمات المالك.
- الاستمرار في استخدام المركبة بعد وقوع عطل واضح.

**١. الصيانة:**

**١.١ خدمة الصيانة:** لا يغطي الضمان الممتد من فولكس واجن تكاليف صيانة المركبة. وتتضمن خدمة الصيانة الاعتيادية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الصيانة المجدولة كما هو مذكور في كتيب تعليمات المالك.
- ميزان العجلات وتبديل مواقع العجلات ومعايرتها من الاهتزاز
- فحص وتعديل المكابح والقابض.
- محاذاة وتصحيح وتعديل جميع المكونات الميكانيكية ما لم تتعلق بعطل جزء مغطى.
- حزام المحرك الخارجي أو أي نوع من الأحزمة الأخرى.
- تنظيف مصفاة الوقود و/أو نظام التبريد أو أي تلوث مادي.
- إزالة الترسبات الكربونية و/أو الرواسب وتنظيفها.
- تعديل ومعايرة وتقويم المحرك إلا في حال تم الاستبدال بسبب الإصلاحات الواقعة على الأجزاء المغطاة.
- خدمات الصيانة الأخرى الضرورية والناجمة عن استعمال المركبة.
- شحن، إعادة شحن، أو إعادة تركيب مكيف الهواء.
- التلف والاهتراء العادي.
- إعادة ضبط مؤشرات الخدمة، برمجة وتحديث نظم المعلومات.
- صيانة وتنظيف مكونات التكييف. لا يتم تغطية شحن غاز التكييف إلا إذا كانت متعلقة بعطل جزء مغطى.

- 3. Glass and lamps:** Volkswagen Extended Warranty shall not cover glass (except if associated with breakdown of heating and antenna elements) and lamp/ light units.
- 4. Body, interior and paint:** Volkswagen Extended Warranty shall not cover the following:
- Alignment and rectification of car body parts and bumpers
  - Body/ chassis bushes, fasteners, fixtures, brackets
  - Rattling, squeaking or similar noise and vibration
  - Water leaks, such as, but not limited to, water leaking through ill-fitting or faulty rubbers or window seals, sunroofs or convertible covers
  - Sun blinds, curtains convertible covers (except failure of mechanism or motor)
  - Paint damage, rusting or corrosion on the body
  - Intake air ducts & housings. A/C ducts, vents & housings. Bulk head or heat shield covers
  - Fluid containers and reservoirs
  - Fixtures such as chrome plated parts, weather strips, beadings, interior/exterior trims and, window/door glasses
  - Front and rear windscreen & mirror lens (unless failure with heating element)
  - Cup/item holders, interior furnishings & upholstery, glove box lock, door stoppers/shocks/hinges.
- 5. Alterations, modification and tampering:** Any alteration or any failure/damage resulting from alteration, modification, tampering or from equipping of parts, devices and/or body fittings, which have not been performed or officially authorised by Volkswagen shall not be covered by Volkswagen Extended Warranty.

- 6. Incidental Costs:** Volkswagen Extended Warranty shall not cover any incidental expense(s) as a result of the vehicle being repaired. Such expenses may include, but are not limited to the following:
- Telephone charges
  - Towing charges
  - Accommodations
  - Alternative transportation costs
  - Rental or loaner car expense
  - Travel or business loss
  - Physical injury to people or damage to property of any kind.
- 7. Non-genuine Volkswagen parts and accessories:** Volkswagen Extended Warranty shall not cover any case that is clearly caused by the use of non-genuine (any parts and accessories other than Volkswagen Genuine Parts®) or non-authorized Volkswagen parts and/or accessories.
- 8. Non-installation at manufacturer or Volkswagen Authorised Centres:** Volkswagen Extended Warranty shall not cover any damage of parts and accessories installed at any place other than the manufacturer or Authorized Service Centre.
- 9. Manufacturer's Exclusions:** Any exclusions which are specifically stated in the manufacturer's warranty and any component which is not originally fitted by the manufacturer even if such parts are fitted by the Authorized Service Centre. This extended warranty excludes any liability for losses that are covered under the vehicle manufacturer's warranty or similar guarantee.

- ٣. الزجاج والمصابيح:** لا يغطي الضمان الممتد من فولكس واجن الزجاج (إلا إذا كان ذلك مرتبطاً بعطل في عنصر التسخين أو في الهوائي). ولا يشمل كذلك مصابيح / وحدات الضوء.
- ٤. الهيكل، المقصورة الداخلية والطلاء:** لا يشمل الضمان الممتد من فولكس واجن ما يلي:
- تعديل استقامة وتصحيح أجزاء هيكل المركبة والمصدات.
  - الهيكل / الشاسيه، أجهزة التثبيت، التجهيزات.
  - الأصوات الصاخبة، الصرير أو ما شابه ذلك من الضوضاء والاهتزاز.
  - تسرب المياه، والتي منها على سبيل المثال لا الحصر تسرب المياه الناتج عن سوء التركيب أو الخلل أو النوافذ غير محكمة الإغلاق أو غطاء فتحة السقف المكشوف.
  - الستائر الشمسية، الستائر القابلة للتحويل، (باستثناء تعطل التلية أو المحرك).
  - أضرار الطلاء وصدأ أو تآكل الهيكل.
  - مجاري الهواء و المستوعبات، قنوات التكييف، فتحات التغطية أو الواقيات الحرارية.
  - حاويات السوائل والخزانات.
  - التركيبات مثل الأجزاء المطلية بالكروم، والشرائط المثبتة على أجزاء معينة للحماية من تغيرات الطقس، والخدوش، والديكورات الداخلية / الخارجية، النوافذ / الأبواب الجانبية ،
  - الزجاج الأمامي والخلفي و عدسة المرآة (إلا إذا حدث عطل مع عنصر التدفئة).
  - حامل الكوب، والمفروشات الداخلية، وقفل صندوق التابلو، وسدادات الباب / الصدمات المستوقفات والمفاصل.
- ٥. التغيير والتعديل والتلعب:** لا يشمل الضمان الممتد من فولكس واجن أي تغيير أو خلل / ضرر ناتج عن التغيير، التعديل، التلاعب أو تزويد القطع والتجهزة و/أو تغيير الهيكل الذي لم يتم إنجازه أو الموافقة عليه رسمياً من قبل فولكس واجن.
- ٦. نفقات العرضية:** لا يشمل الضمان الممتد من فولكس واجن أي نفقات عرضية ناتجة عن إصلاح المركبة. يندرج تحت هذه المصاريف على سبيل المثال لا الحصر:
- رسوم الهاتف
  - تكاليف قطر المركبة
  - تكاليف الإقامة
  - تكاليف وسائل النقل البديلة
  - كلفة استئجار أو استعارة مركبة
  - إلغاء رحلة أو خسارة عمل
  - الضرر الجسدي للأشخاص والأضرار التي تلحق بالمتلكات من أي نوع.
- ٧. القطع والاكسسوارات غير الأصلية وغير المعتمدة من فولكس واجن :** لا يشمل الضمان الممتد من فولكس واجن أي ضرر نشأ بشكل واضح عن استخدام القطع غير الأصلية (أي قطع أو اكسسوارات غير القطع والاكسسوارات الأصلية من فولكس واجن) أو القطع و/أو الاكسسوارات غير المعتمدة من فولكس واجن.
- ٨. عدم التركيب لدي المصنّع أو لدى المراكز المعتمدة من فولكس واجن:** لا يشمل الضمان الممتد من فولكس واجن أي ضرر واقع على الأجزاء والاكسسوارات التي تم تركيبها في أي مكان غير المصنّع أو مراكز الصيانة المعتمدة.
- ٩. استثناءات الشركة المصنعة:** أي استثناءات محددة في ضمان الشركة المصنعة وأي قطع لم يتم تركيبها في الأصل من قبل الشركة المصنعة حتى إذا تم تركيب هذه الأجزاء من قبل مركز الصيانة المعتمد. ولا يشمل الضمان الممتد هذا أي مسؤولية عن الخسائر التي يتم تغطيتها بموجب ضمان الشركة المصنعة للمركبة أو ضمان مماثل.

### Consequential damage of any kind, which is:

- The damage caused to a covered component as a result of damages to a non-covered component (please note that consequential damage to a covered part will be paid for if caused by a covered part)
- Casings, should the failure of any of the covered components result in damage to the engine, gearbox, differential or transfer box casing, then these too will be covered
- Damage caused by the direct effects of storm, hail, lightning, earthquake, floods, fire, charring or explosion
- Damage caused by any external factors, including but not limited to:
  - Chewing or destruction by animals or vermin.
  - Any road traffic accidents or external impacts.
- Damage caused by warfare of all kinds, civil war, internal unrest, strikes, lockouts, confiscation or other governmental interventions or by nuclear energy, sonic boom.

- Damage caused by any deliberate or wilful act, illegal removal (theft), unauthorised use, robbery or misappropriation
- Damage for which a third party (manufacturer or distributor) is or was responsible during a repair order or any other guarantee commitment
- Damage caused through participation in racing, time trials or related driving events
- Damage that results from any foreign matter getting into or onto a part
- Damages not reported within 10 days after the relevant fault has become apparent
- Damages caused by incorrect fitting, faulty manufacture or design.

**Important:** If the insured makes a claim knowing the claim to be false and/or fraudulent as regards to the value or the amount of work or otherwise, this policy shall be deemed void.

### الأضرار التتابعية من أي نوع الناتجة عن:

- الأضرار الواقعة على الأجزاء المغطاة والناجمة عن الأضرار الواقعة على الأجزاء غير المغطاة (يرجى أخذ العلم أنه يتم التعويض عن الأضرار التتابعية الواقعة على الأجزاء المغطاة في حال سببها الأجزاء المغطاة).
  - اللغلفة / علبة المرافق، في حالة عطل أي من المكونات المغطاة يؤدي إلى تلف المحرك، علبة التروس، التفاضلية أو نقل مربع غلاف، ثم هذه أيضا سيتم تغطيتها.
  - الأضرار الناجمة عن التأثير المباشرة للعواصف والبرد والبرق والزلازل والفيضانات والحرائق والتفجير أو الانفجار.
  - الأضرار الناجمة عن أي عوامل خارجية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
    - مضغ أو تدمير من قبل الحيوانات أو الهوام.
    - أي حوادث مرورية أو تأثيرات خارجية.
  - الأضرار الناجمة عن الحروب بجميع أنواعها ، الحرب الأهلية أو الاضطرابات الداخلية أو الاضطرابات أو الإغلاق أو المصادرة أو التدخلات الحكومية الأخرى أو الطاقة النووية أو الصوت العالي.
- الأضرار الناجمة عن أي عمل متعمد أو تخريبي، أو الإزالة غير القانونية (السرقة)، أو الاستخدام غير المصرح به، أو السرقة أو التملك غير المشروع.
- الأضرار الناتجة عن طرف ثالث (المصنع أو المورد) والتي نجمت أثناء عملية إصلاح أو أي التزام كفالة أخرى.
- الأضرار الناجمة عن المشاركة في السباقات، أو اختبار الوقت أو المتعلقة في المسابقات.
- الأضرار الناجمة عن أي مادة غريبة تدخل إلى أو على أي جزء.
- الأضرار التي لم يتم الإبلاغ عنها في غضون ١٠ أيام بعد أن أصبح العطل ذات الصلة واضحا.
- الأضرار الناجمة عن التركيب الغير صحيح أو خطأ في التصنيع أو في التصميم.

**هام:** إذا قام المؤمن عليه بتقديم مطالبة وهو على علم بأنها غير صحيحة و/أو تحتوي على احتيال فيما يتعلق بقيمة أو مقدار العمل أو بغيرها فإن هذه البوليصة تعتبر لاغية.

## Contact details of the Insurance Company

## تفاصيل الاتصال بشركة التأمين

This Volkswagen Extended Warranty product is insured and administered in your country as per below:

Country	Insurer	Administrator
Qatar	<b>Damaan Islamic Insurance Company - Beema Insurance License No.70246 – C.R. No.: 43652</b> Al Sadd , Suhaim Bin Hamad Street, Qatar First Bank Building, 8th floor P.O. Box: 11068, Doha, State of Qatar. Tel: + 964 44050555 Email: info@beema.com.qa	<b>Gapcorp Insurance Brokerage LLC Lebanon</b> Tel: +961 1 364 678/9 +961 1 364 680 Email: customercare@gapcorp.com

**Complaints:** We strive to provide an excellent service to all our customers but occasionally things can go wrong. We take all complaints seriously and endeavour to resolve all customers' problems promptly. To ensure our service meets customers' expectations all complaints received are recorded and analysed to facilitate continuous improvement to our service.

If you have any question or complaint about this Volkswagen Extended Warranty or our conduct please contact the above mentioned Administrator.

Please quote your extended warranty number or vehicle VIN number as appropriate in any correspondence.

إن منتج الضمان الممتد من فولكس واجن مؤمن ويتم إدارته في بلدك وفقاً لما يلي:

البلد	شركة التأمين	الجهة الإدارية
قطر	<b>شركة الضمان للتأمين الإسلامي - بيمة</b> رخصة لمزاولة مهنة التأمين رقم ٧٠٢٤٦ - السجل التجاري رقم: ٤٣٦٥٢ السد - شارع سحيم بن حمد مبنى بنك قطر الأول - الطابق الثامن ص. ب ١١٠٦٨ - الدوحة - قطر. هاتف: +٩٦٤ ٤٤٠٠٠٠٠ البريد الإلكتروني: info@beema.com.qa	<b>غاب لوساطة التأمين ش.م.م. لبنان</b> هاتف: +٩٦١ ١ ٣٦٤ ٩/٦٧٨ ٦٨٠ ٣٦٤ ١ +٩٦١ البريد الإلكتروني: customercare@gapcorp.com

**الاعتراضات:** نسعى جاهدين لتوفير خدمة ممتازة لجميع عملائنا ولكن أحيانا قد تحصل أخطاء غير مقصودة ونحن نأخذ جميع الاعتراضات على محمل الجد ونحاول حل مشاكل العملاء في أسرع وقت. لضمان تلبية خدمة العملاء يتم تسجيل جميع الاعتراضات الواردة وتحليلها وذلك للتحسن المستمر لخدمتنا.

إذا كان لديك استفسار أو شكوى حول الضمان الممتد من فولكس واجن أو حول سلوكنا يرجى التواصل مع الجهة الإدارية المذكورة أعلاه.

يرجى ذكر الرقم الضمان الممتد الخاص بك أو الرقم التعريفي لمركبتك حسب الاقتضاء في كافة المراسلات.

In the event of a breakdown, immediately take your vehicle to one of the following Authorised Service Centres in your country as listed below:

**Abu Dhabi**  
**Ali and Sons Co. LLC**  
P.O. Box 915, Mussafa Industrial Area,  
next to Mussafa Bridge, Abu Dhabi, UAE  
Tel: +971 2 5555648

**Al Ain**  
**Ali and Sons Co. LLC**  
P.O. Box 80873  
Sanaiya Industrial Estate,  
Al Ain, UAE  
Tel: +971 3 7131500

**Dubai**  
**Al Nabooda Automobiles LLC**  
P.O. Box 10773, Nadd Al Hamar Road,  
Al Rashidiya, Dubai, UAE  
Tel: +971 4 7041111

**Fujairah**  
**Al Nabooda Automobiles LLC**  
P.O. Box 1115, Masafi Road,  
Fujairah, UAE  
Tel: +971 9 202 5444

**Sharjah**  
**Al Nabooda Automobiles LLC**  
P.O. Box 45577,  
Sheikh Mohammed Bin  
Zayed Road, Sharjah, UAE  
Tel: +971 6 5125555

**Bahrain**  
**Behbehani Bros W.L.L.**  
P.O. Box 168, Manama, 792 Sh.  
Jaber Ahmed Al Sabah Highway 611,  
Al Hamriya (Sitra), Kingdom of Bahrain  
Tel: +973 80001032

**Jordan**  
**Nuqul Automotive Ltd.**  
Naor - Dead Sea Road  
Amman 11118, Jordan  
Tel: +962 6 2008000

**Kuwait**  
**Behbehani Motors Company**  
Shuwaikh Industrial Area  
Shuwaikh, Kuwait  
Tel: +965 1843843

**Lebanon**  
**Ets. F.A. Kettaneh S.A.**  
P.O. Box 110242 Dora Highway-Kettaneh  
Building Riad El-Solh, Beirut, Lebanon  
Tel: +961 1263333

**Oman**  
**Wattayah Motors LLC**  
P.O. Box, 1620 Ruwi 112,  
Sultanate of Oman  
Tel: +968 24500400

**Saudi Arabia – Jeddah**  
**Samaco Automotive**  
Madinah Road (Kilo 9),  
Besides Tahlia bridge, 21463 Jeddah,  
Kingdom of Saudi Arabia  
Tel: 800 1180066

**Saudi Arabia – Riyadh**  
**Samaco Automotive**  
Khurais Road, 11594 Riyadh,  
Kingdom of Saudi Arabia  
Tel: 800 1180066

**Saudi Arabia - Al-Khobar**  
**Samaco Automotive**  
P.O. Box 30827  
Dammam Khobar Highway, Al-Khobar,  
Kingdom of Saudi Arabia  
Tel: 800 118006

**Qatar**  
**Q-Auto LLC**  
Industrial Area Street 41, Gate 59  
Doha, Qatar  
Tel: +974 44452383

في حال وجود عطل، يجب أن تقوم بتوصيل مركبتك فورًا إلى أحد مراكز الصيانة المعتمدة في بلدك كما هو موضح أدناه:

**المملكة العربية السعودية - جدة**  
**ساماكو للسيارات**  
طريق المدينة (كيلو 9)، قرب جسر التحلية،  
جدة ٢١٤٦٣ المملكة العربية السعودية  
هاتف: ٨٠٠ ١١٨٠٠٦٦

**المملكة العربية السعودية - الرياض**  
**ساماكو للسيارات**  
طريق خريص، ١١٥٩٤ الرياض  
المملكة العربية السعودية  
هاتف: ٨٠٠ ١١٨٠٠٦٦

**المملكة العربية السعودية - الخبر**  
**ساماكو للسيارات**  
ص.ب ٣٠٨٢٧  
طريق الدمام الخبر السريع  
المملكة العربية السعودية  
هاتف: ٨٠٠ ١١٨٠٠٦٦

**قطر**  
**كيو اوتو ذ.م.م**  
المنطقة الصناعية  
شارع ٤١، بوابة ٥٩  
الدوحة، قطر  
هاتف: +974 44452383

**البحرين**  
**شركة علي وأولاده ذ.م.م**  
ص.ب ١٦٨ طريق الشيخ جابر أحمد  
الصباح، مجمع ٦١١  
الحمرية (سترة)، مملكة البحرين  
هاتف: +973 ٨٠٠٠١٠٣٢

**الإردن**  
**نقل للسيارات**  
ناعور، طريق البحر الميت  
عمان ١١١١٨، الأردن  
هاتف: +962 6٢٠٠٨٠٠٠

**الكويت**  
**شركة بهبهاني للسيارات**  
منطقة الشويخ الصناعية  
الشويخ، الكويت  
هاتف: +965 1843843

**لبنان**  
**مؤسسة ف.أ. كنانة ش.م.**  
ص.ب ١١٠٢٤٢  
اوتوستراد الدورة، بناية كتاني  
رياض الصلح، بيروت، لبنان  
هاتف: +961 ١٢٦٣٣٣٣٣

**عمان**  
**سيارات الوطية ش.م.م**  
ص.ب ١٦٢٠، روى ١١٢  
سلطنة عمان  
هاتف: +968 ٢٤٥٠٠٤٠٠

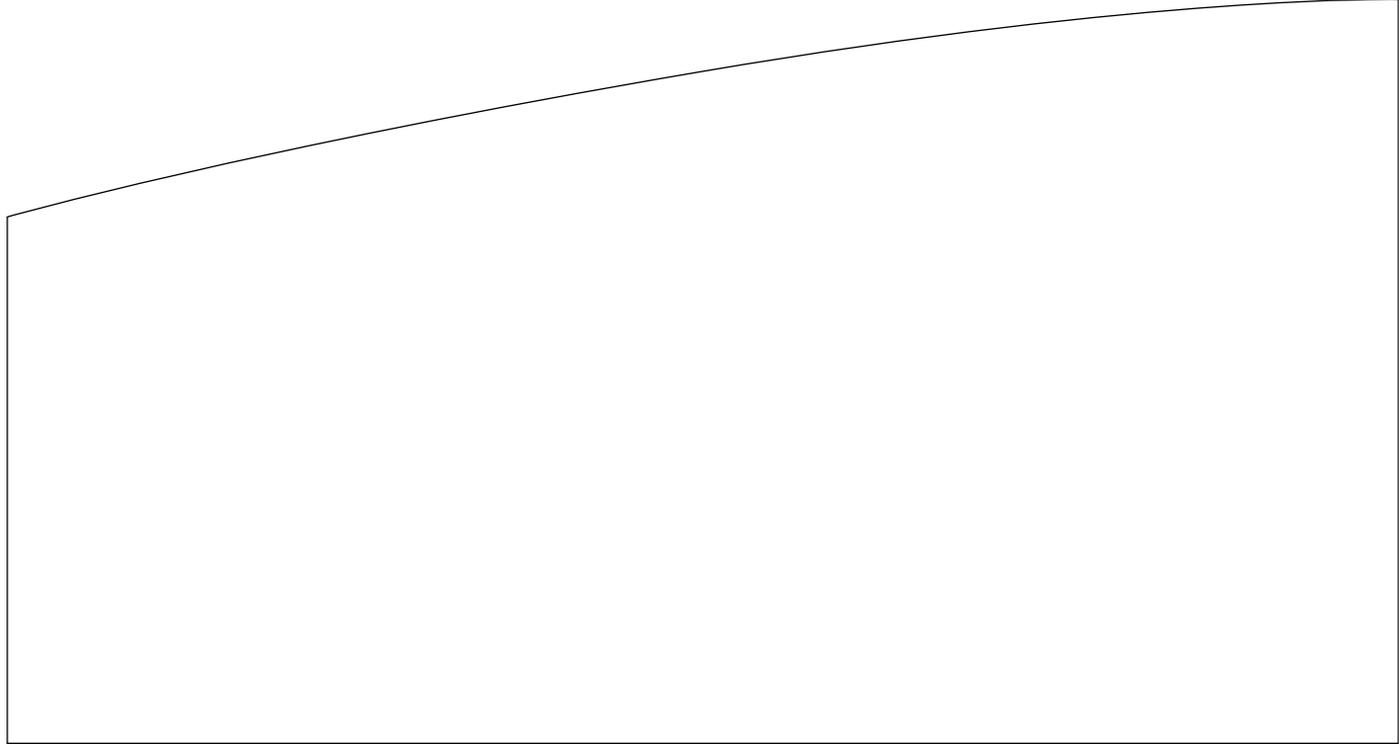
**أبو ظبي**  
**شركة علي وأولاده ذ.م.م**  
ص.ب ٩١٥  
منطقة مصفح الصناعية، بجانب جسر  
مصفح أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 ٢ ٥٥٥٥٦٤٨

**العين**  
**شركة علي وأولاده ذ.م.م**  
ص.ب ٨٠٨٧٣  
المنطقة الصناعية  
العين، الامارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 ٣ ٧١٣١٥٠٠

**دبي**  
**النايودة للسيارات ذ.م.م**  
ص.ب ١٠٧٧٣ ند الحمر الراشدية  
دبي، الامارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 ٤٧٠٤١١١١

**الفجيرة**  
**النايودة للسيارات ذ.م.م**  
ص.ب ١١١٥ طريق مسافي، الفجيرة،  
الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 ٩٢٠٢٥٤٤٤

**الشارقة**  
**النايودة للسيارات ذ.م.م**  
ص.ب ٤٥٥٧٧  
شارع الشيخ محمد بن زايد، الشارقة  
الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 ٦٥١٢٥٥٥٥



F02\_GFA\_IS\_EW\_01\_New\_Vehicles\_Booklet\_R01