



Dienstbeschreibung

Mobile Online-Dienste

Ausgabe 03.2021



Dienstbeschreibung
Mobile Online-Dienste
V1, R8, de_DE
Stand: 09.02.2021
Deutsch: 2021.03

Portfolios

Diese Anleitung enthält Beschreibungen zu den Portfolios Guide & Inform, Guide & Inform Premium, Security & Service, Security & Service Basic, Security & Service Plus, We Connect, We Connect Go, We Connect Start und We Connect Plus.

Gültige Unterlagen

Für die Nutzung der mobilen Online-Dienste diese Dienstbeschreibung, die Betriebsanleitung des Fahrzeugs und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unter www.myvolkswagen.net beachten und befolgen.

Sprachform

Zur besseren Lesbarkeit wird die männliche Form der Ansprache verwendet. Damit werden alle Geschlechter gleichzeitig angesprochen. Die verkürzte Sprachform hat redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Zeichenerklärung

 Kennzeichnet einen Verweis auf einen Abschnitt mit wichtigen Informationen und Sicherheitshinweisen  innerhalb eines Kapitels, der stets beachtet werden sollte.

 Der Pfeil zeigt das Ende eines Abschnitts an.

 Das Symbol kennzeichnet Situationen, in denen das Fahrzeug schnellstmöglich angehalten werden muss.

TM Das Symbol bedeutet „Trademark“ und kennzeichnet eine anerkannte, aber (noch) nicht amtlich registrierte Marke. Ein Fehlen dieses Zeichens ist keine Gewähr dafür, dass Begriffe frei verwendet werden dürfen.

® Das Symbol kennzeichnet eine eingetragene Marke. Ein Fehlen dieses Zeichens ist keine Gewähr dafür, dass Begriffe frei verwendet werden dürfen.

GEFAHR

Texte mit diesem Symbol weisen auf gefährliche Situationen hin, die bei Nichtbeachtung den Tod oder schwere Verletzungen verursachen werden.

WARNUNG

Texte mit diesem Symbol weisen auf gefährliche Situationen hin, die bei Nichtbeachtung den Tod oder schwere Verletzungen verursachen können.

VORSICHT

Texte mit diesem Symbol weisen auf gefährliche Situationen hin, die bei Nichtbeachtung leichte oder mittelschwere Verletzungen verursachen können.

HINWEIS

Texte mit diesem Symbol weisen auf Situationen hin, die bei Nichtbeachtung Schäden am Fahrzeug verursachen können.

 Texte mit diesem Symbol enthalten Hinweise zum Umweltschutz.

 Texte mit diesem Symbol enthalten zusätzliche Informationen.

Die Volkswagen AG arbeitet ständig an der Weiterentwicklung aller Typen und Modelle. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass deshalb jederzeit Änderungen des Lieferumfangs in Form, Ausstattung und Technik möglich sind. Die Angaben über Lieferumfang, Aussehen, Leistungen, Maße, Gewichte, Normen und Funktionen der Fahrzeuge entsprechen dem Informationsstand zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses. Einige der Ausstattungen und Funktionen sind möglicherweise erst später lieferbar oder werden nur in bestimmten Märkten angeboten. Auskunft darüber gibt der lokale Volkswagen Partner.

Das möglicherweise auf dem Umschlag abgebildete Fahrzeug ist teilweise mit Sonderausstattungen ge-

gen Mehrpreis ausgerüstet und wird nur in bestimmten Märkten angeboten. Über länderspezifische Abweichungen informiert Sie Ihr Volkswagen Partner gern. Änderungen sind vorbehalten. Aus den Angaben, Abbildungen und Beschreibungen dieser Anleitung können keine Ansprüche hergeleitet werden.

Nachdruck, Vervielfältigung oder Übersetzung, auch auszugsweise, ist ohne schriftliche Genehmigung der Volkswagen AG nicht gestattet.

Alle Rechte nach dem Gesetz über das Urheberrecht bleiben der Volkswagen AG ausdrücklich vorbehalten. Änderungen vorbehalten.

© 2021 Volkswagen AG

Dienstbeschreibung

Über diese Dienstbeschreibung

Geltungsbereich

Gültigkeit

Diese Dienstbeschreibung gilt bis zum Erscheinen einer neuen Ausgabe für alle Fahrzeuge der Marke Volkswagen PKW. Sie enthält die Beschreibung aller mobilen Online-Dienste unabhängig davon, in welchem Fahrzeug die Dienste angeboten werden und welchem Portfolio sie zugeordnet sind.

Diese Dienstbeschreibung enthält auch Beschreibungen von Diensten und Funktionen, die zu einem späteren Zeitpunkt einsetzen oder länderabhängig sind.

Einzelne Dienste können in Ländern funktionieren, obwohl dies nicht vorgesehen ist. In diesen Fällen besteht kein Anspruch auf die Erbringung der Dienste gegenüber der Volkswagen AG.

Inhalte Dritter

Einige Dienste können Links zu Webseiten enthalten, die von Dritten betrieben werden. Die Volkswagen AG macht sich die durch Links erreichbaren Seiten Dritter nicht zu eigen und ist für deren Inhalte nicht verantwortlich.

Einige Dienste enthalten fremde Informationen, die von Drittanbietern stammen, z. B. die Kartendarstellungen. Die Volkswagen AG ist nicht dafür verantwortlich, dass fremde Informationen richtig, aktuell und vollständig sind und die Rechte Dritter nicht verletzen.

Aktualität

Alle Angaben in dieser Dienstbeschreibung entsprechen dem Informationsstand zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses. Aufgrund der laufenden Weiterentwicklung des Portals, der App und der Dienste sind Abweichungen zu den Informationen in dieser Dienstbeschreibung möglich. Aus den Informationen in dieser Dienstbeschreibung können keine Ansprüche hergeleitet werden.

Diese Dienstbeschreibung wird in unregelmäßigen Abständen aktualisiert. Verwenden Sie stets die aktuelle Version.

Datenverarbeitung

Volkswagen erhebt, verarbeitet, übermittelt und nutzt personenbezogene Daten des Nutzers im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben für die ordnungsgemäße Funktion und zur Leistungserbringung der Dienste.

Einige Dienste benötigen Fahrzeugdaten, um Folgendes zu prüfen:

- Wird das Fahrzeug aktuell innerhalb festgelegter Geschwindigkeitsschwellen bewegt?
- Wo wurde das Fahrzeug abgestellt?
- Bewegt sich das Fahrzeug innerhalb oder außerhalb geografisch festgelegter Gebiete?

Diese Informationen werden im Portal und in der App angezeigt.

Alle Fahrzeuginsassen müssen mit dem aktivierten Dienst und der damit einhergehenden Datenverarbeitung einverstanden sein. Wenn dies nicht der Fall ist, muss der Dienst, sofern möglich, deaktiviert oder müssen Fahrzeuginsassen von der Fahrzeugnutzung ausgeschlossen werden. Der Fahrer trägt die Verantwortung, das Einverständnis aller Fahrzeuginsassen zu erfragen.

Das Ausführen von Diensten über die App kann Daten verbrauchen und Kosten verursachen. Beim Überschreiten des vertraglich zugesicherten Datenvolumens verringert sich die Übertragungsrate, was Verzögerungen beim Ausführen der Dienste verursachen kann.

Erste Schritte

Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste

Um die Dienste in vollem Umfang nutzen zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- ✓ Das Infotainment-System wurde vor der ersten Nutzung der Dienste auf die Werkseinstellung zurückgesetzt.
- ✓ We Connect oder Car-Net ist für das Fahrzeug mitbestellt und werkseitig eingebaut worden.
- ✓ Fahrzeug und Nutzer befinden sich im Nutzungsgebiet.
- ✓ Die Datenübertragung am Standort des Nutzers und am Standort des Fahrzeugs ist uneingeschränkt möglich.
- ✓ Das Mobiltelefon ist kompatibel zur Nutzung der App.

- ✓ Die Einstellungen im Mobiltelefon erlauben die Datenübertragung der Dienste.
- ✓ Eine persönliche Volkswagen ID wurde eingerichtet.
- ✓ Es besteht ein gültiger Vertrag zur Nutzung der Dienste.
- ✓ Dem Benutzerkonto wurde ein Fahrzeug hinzugefügt.
- ✓ Weder das Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit noch einzelne Dienste sind deaktiviert oder stillgelegt.
- ✓ Bestimmte Technologien, die von Dritten betrieben und der Volkswagen AG zur Verfügung gestellt werden, sind verfügbar. Die Volkswagen AG ist nicht dafür verantwortlich, wenn diese Technologien während der Lebensdauer des Fahrzeugs eingestellt, abgekündigt oder deaktiviert werden.

WARNUNG

Wenn Sie die App und die Dienste während der Fahrt verwenden, kann Sie das vom Verkehrsgeschehen ablenken. Wenn Sie abgelenkt werden, kann das Unfälle und Verletzungen verursachen.

- Fahren Sie immer aufmerksam und verantwortungsvoll.

WARNUNG

Wenn Dienste unachtsam oder unbeaufsichtigt ausgeführt werden, wie das unbeabsichtigte Einschließen von Personen im Fahrzeug, kann das Personen im und am Fahrzeug verletzen und Unfälle verursachen.

- Führen Sie Dienste immer achtsam und verantwortungsvoll aus.

 Das im Benutzerkonto hinzugefügte Fahrzeug muss zunächst einige Kilometer gefahren werden, bevor einzelne Dienste korrekte Daten erfassen, versenden und anzeigen können.

 Geben Sie Ihre Zugangsdaten, Ihr Passwort, den Registrierungscode und die S-PIN nicht weiter und bewahren Sie sie sicher vor dem Zugriff oder Einblick anderer Personen auf. Ändern Sie Ihr Passwort in regelmäßigen Abständen. <

Volkswagen ID einrichten

Die Volkswagen ID ist ein persönlicher Zugang zur digitalen Welt von Volkswagen. Sie ermöglicht die Anmeldung in Volkswagen Apps und auf Webseiten.

Um die Dienste nutzen zu können, benötigen Sie eine Volkswagen ID. Die Registrierung für die Volkswagen ID können Sie über das Portal, die App oder ausstattungsabhängig über das Infotainment-System vornehmen.

Registrierung über Portal

1. Portal über www.myvolkswagen.net aufrufen, im Bereich **Anmelden** oder **Volkswagen ID erstellen** Benutzerkonto anlegen und den Anweisungen am Bildschirm folgen.

Registrierung über App

1. App installieren und den Anweisungen am Bildschirm folgen.

Registrierung über Infotainment-System

1. Im Infotainment-System **Car-Net** oder **We Connect** antippen und den Anweisungen des Konfigurationsassistenten folgen. <

Fahrzeug hinzufügen

Nachdem Sie Ihre Volkswagen ID eingerichtet und damit Ihr Benutzerkonto angelegt haben, müssen Sie Ihr Fahrzeug mit Hilfe der 17-stelligen Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) hinzufügen.

Hinzufügen über Portal

1. Portal aufrufen und Bereich **Fahrzeug hinzufügen** aufrufen.
2. Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) eingeben und bestätigen.

Hinzufügen über App

1. App starten und Bereich **Fahrzeug hinzufügen** aufrufen.
2. Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) eingeben und bestätigen. <

Dienste bestellen und aktivieren

Bestellen über Portal

 Beachten Sie die Informationen zu Datenschutz, Widerrufsrecht, Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Nutzungsbedingungen.

1. Zustimmung zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Nutzungsbedingungen bestätigen und **Jetzt für 0 €** bestellen anklicken.

Ausstattungsabhängig bestehen drei Möglichkeiten, um die Dienste zu aktivieren:

- Eingabe des Kilometerstands.
- Eingabe des Registrierungscode.
- Zwei-Schlüssel-Verifikationsverfahren.

 In Kürze auslaufende Verträge können Sie über die Funktionsfläche **Vertrag verlängern** in der Fahrzeugübersicht verlängern. Wenn Ihr Vertrag gerade erst begonnen hat oder noch über eine längere Laufzeit verfügt, ist diese Funktionsfläche nicht sichtbar.

Aktivieren mit Eingabe des Kilometerstands über Portal

Nach der Bestellung der Dienste werden Sie automatisch nach dem aktuellen Kilometerstand des hinzugefügten Fahrzeugs gefragt.

1. Kilometerstand eingeben und bestätigen.

Aktivieren mit Eingabe des Registrierungscode über Infotainment-System

Nach Bestellung der Dienste wird Ihnen automatisch ein Registrierungscode angezeigt.

Der Registrierungscode ist 14 Tage gültig. Nach Ablauf dieses Zeitraums müssen Sie einen neuen Registrierungscode über das Portal anfordern.

1. Registrierungscode mit zum hinzugefügten Fahrzeug nehmen.
2. Fahrzeug entriegeln.
3. Zündung einschalten und bis zur erfolgreichen Aktivierung eingeschaltet lassen.
4. Am eingeschalteten Infotainment-System im Bereich **We Connect (Online Dienste)** oder **Car Net (Online Dienste)** die Funktionsfläche **Registrierung** antippen.
5. Registrierungscode eingeben, bestätigen und warten, bis die erfolgreiche Aktivierung im Infotainment-System bestätigt wird.

Aktivieren mit Zwei-Schlüssel-Verifikationsverfahren über Infotainment-System

1. Beide zum Fahrzeug gehörenden mechanischen Fahrzeugschlüssel mit zum Fahrzeug nehmen.
2. Zündung und Infotainment-System einschalten.

3. Im Bereich **Nutzerverwaltung** Funktionsfläche **Hauptnutzer** werden antippen.
4.  im ersten Fahrzeugschlüssel drücken.
5.  im zweiten Fahrzeugschlüssel drücken.

Nachdem das Infotainment-System die Funktionale verarbeitet hat, ist der Besitznachweis erbracht. <

S-PIN festlegen, ändern und zurücksetzen

Die S-PIN (Sicherheits-PIN) ist eine frei wählbare, vierstellige Zahlenfolge. Bei der Benutzerauthentifizierung wird die S-PIN zusätzlich zum Passwort abgefragt und schützt als zweite Sicherheitsstufe sicherheitsrelevante Dienste vor unberechtigtem Zugriff.

S-PIN festlegen über Portal

Sie können die S-PIN im Bereich **Kontoeinstellungen** festlegen.

S-PIN ändern über Portal und App

Im Portal können Sie die S-PIN im Bereich **Kontoeinstellungen** ändern. In der App können Sie die S-PIN im Bereich **Ihre Daten** ändern. Um die S-PIN zu ändern, müssen Sie sowohl die bisherige als auch die neue S-PIN eingeben und bestätigen.

 Wenn Sie die S-PIN mehrfach falsch eingeben, wird das Eingabefeld für einige Zeit gesperrt.

S-PIN zurücksetzen über Portal und App

Im Portal können Sie die S-PIN im Bereich **Kontoeinstellungen** zurücksetzen. In der App können Sie die S-PIN im Bereich **Ihre Daten** zurücksetzen.

Sobald die S-PIN zurückgesetzt wurde, können die Dienste nicht mehr genutzt werden, bis sich der Fahrzeughalter im Fahrzeug verifiziert hat. Zum Verifizieren müssen Sie eine Aktivierungs-PIN im Fahrzeug eingeben. Danach können Sie die Dienste wieder in vollem Umfang nutzen. <

Volkswagen Ident durchführen

Um sicherheitsrelevante Dienste nutzen zu können, muss die Identität des Hauptnutzers bestätigt werden. Sie können den Identitätsnachweis entweder persönlich beim Volkswagen Partner oder durch Volkswagen Ident, einen Videochat in der App, durchführen.

1. Wenn beim erstmaligen Nutzen eines sicherheitsrelevanten Dienstes ein Hinweis zur Identitätsprüfung angezeigt wird, Informationen beachten und **Start** antippen.
2. Ausweisdokument bereithalten.
3. Anweisungen am Bildschirm folgen.
Die erfolgreiche Identitätsprüfung wird durch eine Meldung bestätigt.

Fahrzeuge verwalten

In der Fahrzeugverwaltung können Sie weitere Fahrzeuge zu Ihrem Benutzerkonto hinzufügen oder Fahrzeuge entfernen.

Fahrzeug hinzufügen über Portal

1. Bereich **Fahrzeugverwaltung** aufrufen und Fahrzeug hinzufügen.

Fahrzeug entfernen über Portal

1. Bereich **Fahrzeugverwaltung** aufrufen.
2. Neben dem Fahrzeug, das Sie entfernen möchten, **Entfernen** anklicken und bestätigen.

Das Fahrzeug wird aus Ihrem Benutzerkonto gelöscht. Für das gelöschte Fahrzeug können keine weiteren Dienste ausgeführt oder Daten angezeigt werden.

Nutzer verwalten

Nach erfolgreicher Registrierung und Verifikation können Sie die Berechtigung, Dienste auszuführen, an andere Personen übertragen. Über das Portal oder die App können Sie in Ihrem Benutzerkonto anderen Personen Nutzerrollen und Rechte zuweisen.



Weisen Sie alle Mitnutzer auf den Inhalt dieser Dienstbeschreibung hin.

Hauptnutzer Hauptnutzer ist der Fahrzeughalter oder ein langfristiger Nutzer des Fahrzeugs, z. B. Dienstwagenfahrer. Der Hauptnutzer hat uneingeschränkte Rechte und kann anderen Nutzern des Fahrzeugs Rechte übertragen. Die Weitergabe von Rechten und das Anlegen von Mitnutzern liegen in der Verantwortung des Hauptnutzers. Wenn sich ein neuer Hauptnutzer für das Fahrzeug legitimiert, verliert der bisherige Hauptnutzer automatisch seine Rolle als Hauptnutzer.

Wenn Sie Ihr Fahrzeug verkaufen oder die Dienste einem anderen Nutzer übertragen, sollten Sie das Infotainment-System auf Werkseinstellungen zurücksetzen. Damit werden auch die dienstespezifischen Daten gelöscht, die im Fahrzeug vorhanden sind.

◀ Beim Zurücksetzen auf Werkseinstellungen erscheint ein Pop-up-Fenster im Infotainment-System, in dem Sie gefragt werden, ob Sie auch den Hauptnutzer zurücksetzen möchten. Beim Ausführen dieser Funktion wird die Verknüpfung vom Hauptnutzer und den Diensten des betreffenden Fahrzeugs gelöscht. Das Zurücksetzen des Infotainment-Systems auf die Werkseinstellungen (Auslieferungszustand) löscht unwiderruflich entsprechend der getroffenen Auswahl getätigte Eingaben, Einstellungen und enthaltene Daten.

Mitnutzer Mitnutzer nutzen das Fahrzeug regelmäßig und müssen vom Hauptnutzer für das Fahrzeug eingeladen werden. Mitnutzer haben eingeschränkte Rechte. Die Dienste „Geschwindigkeitsbenachrichtigung“ und „Gebietsbenachrichtigung“ können Mitnutzer nicht ausführen. Der Hauptnutzer kann bis zu fünf Mitnutzer anlegen und diese jederzeit wieder löschen.

Mitnutzer anlegen über Portal

1. Bereich **Fahrzeugverwaltung** aufrufen.
2. **Einladungen** anklicken und E-Mail-Adresse und Benutzernamen des Mitnutzers eingeben.
3. **Absenden** anklicken.

Der Mitnutzer erhält eine E-Mail mit Ihrer Einladung. Sobald der Mitnutzer die Einladung angenommen hat, können Sie die Dienste für den Mitnutzer freischalten.

Im Bereich **Mitnutzer** können Sie Einladungen bei Bedarf widerrufen.

Mitnutzer entfernen über Portal

1. Bereich **Fahrzeugverwaltung** aufrufen.

2. Im Bereich **Mitnutzer** neben dem betreffenden Mitnutzer **Berechtigung als Mitnutzer entziehen** anklicken. <

Nutzerdaten ändern und löschen

Sie können Ihre Nutzer- und Zugangsdaten ändern oder löschen. Änderungen an Ihren Zugangsdaten gelten gleichzeitig auch für alle anderen Volkswagen Systeme, die die Volkswagen ID nutzen.

Nutzerdaten ändern über Portal

1. **Einstellungen** anklicken und einen der folgenden Bereiche aufrufen:
 - Persönliche Daten.
 - Kontoeinstellungen.
 - Fahrzeugverwaltung.
2. **Daten ändern** anklicken, Nutzerdaten ändern und speichern.
3. Den weiteren Anweisungen am Bildschirm folgen.

Nutzerdaten löschen über Portal

1. **Einstellungen** anklicken und den Bereich **Kontoeinstellungen** aufrufen.
2. **Konto löschen** anklicken und bestätigen.

Ihr Konto inklusive aller gespeicherten Daten wird gelöscht. Ihre Volkswagen ID wird nicht gelöscht.

Hilfe erhalten

Um Hilfe zur Funktion oder Bedienung einzelner Dienste zu erhalten, stehen Ihnen verschiedene Informationsquellen zur Verfügung.

Hilfe über Portal

Im Bereich **Hilfe** können Ihnen Informationen zur Registrierung, zu einzelnen Diensten und zu häufig gestellten Fragen (FAQ) zur Verfügung stehen. Dort finden Sie ebenfalls die Dienstbeschreibung.

In vielen Bereichen des Portals können Ihnen kurze Hilfetexte und Videos zur Verfügung stehen. Wenn Sie das Symbol (?) anklicken, können Sie die Hilfetexte anzeigen lassen.

Mit Hilfe des Chat-Bots können Sie über **Chat starten** direkt nach einer bestimmten Fragestellung oder ei-

nem Schlagwort suchen. Der Chat-Bot zeigt mehrere Antwortmöglichkeiten zum Thema an.

Hilfe über App

Im Bereich **Konto** stehen Ihnen Informationen zum Dienstportfolio, zu einzelnen Diensten und zu häufig gestellten Fragen (FAQ) sowie Tutorials zur App zur Verfügung. Wenn Sie das Symbol (?) antippen, können Sie die Informationen anzeigen lassen. <

Dienste

Einleitung zum Thema

Im Folgenden finden Sie Informationen zur Funktion und Bedienung einzelner Dienste. Die Dienste sind Teil unterschiedlicher Dienstportfolios. Über das Portal unter www.myvolkswagen.net erhalten Sie weitere Informationen zu einzelnen Diensten und deren Zuordnung zu den Dienstportfolios.

Die Dienste können funktionsabhängig entweder über das Portal oder über die App ausgeführt werden.

Im Portal können Sie Benachrichtigungen zu einzelnen Diensten lesen oder löschen. Um automatisch Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie die Checkbox neben dem betreffenden Dienst aktivieren. <

Notruf-Service

Der Dienst „Notruf-Service“ ermöglicht es Ihnen, manuell oder automatisch einen Notruf abzusetzen.

Wie funktioniert der Dienst?

Durch das Bedienelement in der Dachkonsole können Sie ausstattungs- und länderabhängig einen Notruf absetzen. Die notwendige Verbindung stellt ein werkseitig eingebautes Steuergerät her. Im Bedienelement befindet sich eine Kontrollleuchte. Abhängig vom fahrzeugseitigen Betriebszustand leuchtet die Kontrollleuchte in unterschiedlichen Farben und Lichtsequenzen.

 In einigen Ländern, die die EU-Richtlinien anwenden, aber nicht der Europäischen Union angehören, kann der Notruf nicht über die Notruf-taste ausgeführt werden. Das gilt auch dann, wenn die Kontrollleuchte im Tasten-Modul eine ordnungsgemäße Funktion signalisiert. In anderen EU-An-

wenderstaaten kann die Kontrollleuchte dauerhaft bis zum Ausschalten der Zündung rot aufleuchten oder blinken.

Der Telefonansprechpartner kommuniziert in der Sprache, die im Infotainment-System des Fahrzeugs eingestellt ist. Falls diese Sprache am aktuellen Notrufstandort nicht verfügbar ist, wird auf Englisch ausgewichen.

Beachten Sie auch die Informationen zum „Notruf-Service“ in der Betriebsanleitung des Fahrzeugs.

Notruf absetzen

Sie können einen Notruf mit Übermittlung von Fahrzeug- und Standortdaten auf drei verschiedene Arten durchführen:

- Manuell über die Funktionsfläche **Notruf** im Telefon-Menü des Infotainment-Systems neben dem Ziffernblock.
- Manuell über die Notruftaste  in der Dachkonsole.
- Automatisch bei einem Unfall mit Airbagauslösung oder Gurtstraffung.

 Ein Notruf hat eine höhere Priorität als der Inforuf oder Pannruf. Wenn Sie die Notruftaste  drücken, werden bereits bestehende Inforufe oder Pannrufe abgebrochen und der Notruf-Service aufgebaut.

Datenübermittlung

Bei einem Notruf werden die zur Verfügung stehenden Daten an die Volkswagen Notrufzentrale zur Bestimmung der erforderlichen Rettungsmaßnahmen übermittelt.

Unter anderem werden folgende Daten gesendet:

- Aktuelle Position des Fahrzeugs.
- Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN).
- Art des Fahrzeugantriebs.
- Fahrzeugtyp.

 Ausstattungs- und länderabhängig kann die Datenübertragung durch die Einstellungen der Privatsphäre beeinflusst werden. Die Funktionalität des Notruf-Service kann nur gewährleistet werden, wenn die Datenübertragung vollständig möglich ist.

 Die Funktion des Notruf-Service kann bei nachträglich eingebauten Infotainment-Systemen möglicherweise eingeschränkt sein.

Problemlösungen

Der Dienst „Notruf-Service“ kann nicht oder nur eingeschränkt ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Das Fahrzeug muss für die Ausführung des Notrufs werkseitig mit dem Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit ausgestattet sein.
- Der aktuelle Notrufstandort liegt in Gebieten mit keinem oder unzureichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang.
- In Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang ist das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter nicht verfügbar.
- In Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang ist kein 2G/3G-Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter verfügbar.
- Der Notruf-Service ist in einigen Ländern gesetzlich nicht erlaubt.
- Es existiert keine gültige Lizenz für die Nutzung des Notruf-Services.
- Die für den manuellen oder automatischen Notruf benötigten Bauteile im Fahrzeug sind beschädigt oder ohne ausreichend elektrische Energie.
- Die Funktion des Notruf-Service wurde deaktiviert. In diesem Fall fällt der Notruf, falls vorhanden, auf das gesetzliche Notrufsystem eCall zurück. Falls das gesetzliche Notrufsystem eCall nicht vorhanden ist, wird kein Notruf abgesetzt. Auch die Weiterleitung zur Notrufnummer 112 findet nicht statt.
- Die Zündung des Fahrzeugs ist nicht eingeschaltet. ◀

Pannruf

Der Dienst „Pannruf“ ermöglicht es Ihnen, im Fall einer Panne um fachmännische Hilfe zu bitten.

Wie funktioniert der Dienst?

Über einen Sprachanruf können Sie einen Pannruf absetzen. Parallel zum Sprachanruf werden einige Daten des Fahrzeugs übermittelt, z. B. der aktuelle Standort. Der Telefonansprechpartner kommuniziert in der Sprache, mit der das Fahrzeug über Car-Net oder We Connect angemeldet wurde.

Beachten Sie auch die Informationen zum „Pannruf“ in der Betriebsanleitung des Fahrzeugs.

Panneneruf absetzen

Fahrzeug nach Möglichkeit in sicherer Entfernung zum fließenden Verkehr abstellen und sichern.

Sie können einen Panneneruf auf zwei verschiedene Arten durchführen:

- Manuell über die Taste für den Panneneruf  in der Dachkonsole.
- Manuell über die Funktionsfläche **Panneneruf** im Telefon-Menü des Infotainment-Systems.

Je nach Fahrzeugmodell und Dienstportfolio erscheint im Pop-up-Fenster des Infotainment-Systems eine der beiden folgenden Auswahlmöglichkeiten:

- Notruf oder Panneneruf durchführen.
- Notruf durchführen oder Volkswagen Schadenservice anrufen.

Sie werden mit einem Telefonansprechpartner verbunden. Dabei werden gleichzeitig relevante Fahrzeugdaten übermittelt. Der Telefonansprechpartner leitet die relevanten Informationen außerdem an den Servicepartner weiter, sodass dieser mit Ihnen einen Termin vereinbaren kann.



Ein Panneneruf hat eine höhere Priorität als ein normaler Anruf. Wenn während eines normalen Gesprächs die Taste für den Panneneruf gedrückt wird, wird das normale Gespräch abgebrochen und der Panneneruf aufgebaut. Wenn während eines Pannenerufs die Taste für den Notruf gedrückt wird, wird der Panneneruf abgebrochen und der Notruf aufgebaut.

Problemlösungen

Der Dienst „Panneneruf“ kann nicht oder nur eingeschränkt ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Der aktuelle Notrufstandort liegt in Gebieten mit keinem oder unzureichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang.
- In Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang ist das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter nicht verfügbar.
- In Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang ist kein 2G/3G-Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter verfügbar.
- Es existiert keine gültige Lizenz für die Nutzung des Pannenerufs.
- Die für den Panneneruf benötigten Bauteile im Fahrzeug sind beschädigt oder ohne ausreichend elektrische Energie.

- Die Zündung des Fahrzeugs ist nicht eingeschaltet. ◀

Inforuf

Der Dienst „Inforuf“ ermöglicht es Ihnen, eine Verbindung zur Volkswagen Kundenbetreuung aufzubauen.

Wie funktioniert der Dienst?

Über einen Sprachanruf können Sie Informationen rund um Volkswagen abrufen. Der Telefonansprechpartner kommuniziert in der Sprache, mit der das Fahrzeug über Car-Net oder We Connect angemeldet wurde.

Der Inforuf ist nicht in allen Ländern verfügbar. In den Ländern, für die keine Inforuf-Nummer vorhanden ist, wird beim Drücken der Taste  eine Sprachmitteilung abgespielt, dass der Dienst nicht verfügbar ist.

Beachten Sie auch die Informationen zum „Inforuf“ in der Betriebsanleitung des Fahrzeugs.

Inforuf absetzen

Sicherstellen, dass die Ausführung des Inforufs nicht vom Verkehrsgeschehen ablenkt.

Sie können einen Inforuf auf zwei verschiedene Arten durchführen:

- Manuell über die Taste für den Inforuf  in der Dachkonsole.
- Manuell über die Funktionsfläche **Inforuf** im Telefon-Menü des Infotainment-Systems.



Der Inforuf hat eine höhere Priorität als ein normaler Anruf. Wenn während eines normalen Gesprächs die Taste für den Inforuf gedrückt wird, wird das normale Gespräch abgebrochen und der Inforuf aufgebaut. Wenn während eines Inforufs die Taste für den Notruf gedrückt wird, wird der Inforuf abgebrochen und der Notruf aufgebaut.

Problemlösungen

Der Dienst „Inforuf“ kann nicht oder nur eingeschränkt ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Der aktuelle Notrufstandort liegt in Gebieten mit keinem oder unzureichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang.
- In Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang ist das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter nicht verfügbar.

- In Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und Satellitensignal-Empfang ist kein 2G/3G-Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter verfügbar.
- Es existiert keine gültige Lizenz für die Nutzung des Inforufs.
- Die für den Inforuf benötigten Bauteile im Fahrzeug sind beschädigt oder ohne ausreichend elektrische Energie.
- Die Zündung des Fahrzeugs ist nicht eingeschaltet.

Fahrzeugzustandsbericht

Der Dienst „Fahrzeugzustandsbericht“ informiert Sie über den aktuellen Status des Fahrzeugs. Der Dienst listet vorhandene Warnmeldungen und fällige Wartungsereignisse auf und zeigt Ihnen den aktuellen Zustand der Fahrerassistenzsysteme an.

Wie funktioniert der Dienst?

Sie können Fahrzeugzustandsberichte manuell anfordern oder ausstattungsabhängig festlegen, in welchen Zeitabständen oder Streckenintervallen Sie automatisch einen Fahrzeugzustandsbericht erhalten möchten. Die Fahrzeugzustandsberichte können Sie im Portal einsehen.

Ausstattungsabhängig werden alte Fahrzeugzustandsberichte automatisch in einem Archiv gespeichert. So haben Sie Zugriff auf bis zu 150 Fahrzeugzustandsberichte aus den letzten 24 Monaten. Ältere Berichte werden automatisch aus dem Archiv gelöscht.

Fahrzeugzustandsberichte einsehen über Portal

Fahrzeugzustandsberichte können Sie über das Portal im Bereich **Fahrzeugzustandsbericht** einsehen.

Problemlösungen

Der Dienst „Fahrzeugzustandsbericht“ kann nicht oder nicht korrekt ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Das Fahrzeug ist nach der Registrierung bisher weniger als 300 km gefahren.
- Es kann einige Minuten dauern, bis die aktuellen Fahrzeugdaten nach dem Ausschalten der Zündung im Portal abrufbar sind.
- Datum und Uhrzeit sind im Fahrzeug oder Computer nicht korrekt eingestellt. Hierdurch werden im

Fahrzeugzustandsbericht falsche Zeitstempel erzeugt. Vor dem Anfordern eines Fahrzeugzustandsberichts die Zeit- und Datumseinstellungen im Fahrzeug und Computer prüfen.

Service-Terminplanung

Der Dienst „Service-Terminplanung“ informiert automatisch den persönlichen Volkswagen Partner, sobald ein Service-Ereignis im Fahrzeug bevorsteht, z. B. ein Motorölwechsel.

Wie funktioniert der Dienst?

Das Fahrzeug sendet die entsprechenden Fahrzeugdaten an den persönlichen Servicepartner. Der Servicepartner meldet sich über den festgelegten Kontaktkanal und vereinbart einen Service-Termin.



Der Zeitraum zwischen dem automatischen Versenden der Daten durch das Fahrzeug und der ersten Kontaktaufnahme durch den Servicepartner kann aus technischen Gründen mehrere Tage betragen.

⚠️ WARNUNG

Die Service-Terminplanung kann dazu verleiten, notwendige Tätigkeiten am Fahrzeug zu unterlassen oder Textmeldungen und aufleuchtende Warn- und Kontrollleuchten im Fahrzeug zu missachten. Das kann zum Liegenbleiben im Straßenverkehr, zu Unfällen und schweren Verletzungen führen.

- Beachten Sie Hinweise zu Service und Wartung in der Betriebsanleitung und im Service-Plan.
- Beachten Sie Textmeldungen und aufleuchtende Warn- und Kontrollleuchten im Fahrzeug.
- Fahren Sie immer aufmerksam und verantwortungsvoll.

Servicepartner festlegen, ändern oder löschen über Portal

Um den Dienst „Service-Terminplanung“ nutzen zu können, müssen Sie zunächst im Bereich **Service und Wartung** einen persönlichen Servicepartner festlegen. Sie können den persönlichen Servicepartner für jedes Fahrzeug einzeln festlegen, nachträglich ändern oder löschen.

Service-Terminplanung verwenden über Portal

Sie können den Dienst „Service-Terminplanung“ im Bereich **Service und Wartung** aktivieren oder deaktivieren. Hier müssen Sie ebenfalls festlegen, über welchen

Kanal der Servicepartner mit Ihnen Kontakt aufnimmt, z. B. über E-Mail.

Problemlösungen

Der Dienst „Service-Terminplanung“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Im Portal einen Servicepartner auswählen und aktivieren.
- Im Portal einen Kontaktkanal festlegen.

Türen & Licht

Mit dem Dienst „Türen & Licht“ können Sie einsehen, ob Türen, Fenster, Front- oder Heckklappe geöffnet oder geschlossen sind oder ob das Fahrzeug verriegelt oder entriegelt ist. In einigen Fahrzeugmodellen können Sie außerdem einsehen, ob Stand- oder Parklicht eingeschaltet oder ausgeschaltet ist.

Status einsehen über App

Um den Status von Türen, Fenstern, Klappen oder Licht einsehen zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen. Geöffnete Fenster oder Türen werden in einer Grafik rot dargestellt. Geöffnete Türen werden geöffnet dargestellt. Eingeschaltete Lichter werden als Lichtkegel dargestellt.

Geöffnete Türen, Fenster oder Klappen sowie eingeschaltete Lichter werden zusätzlich mit einem roten Ausrufezeichen hervorgehoben.

Problemlösungen

Der Dienst „Türen & Licht“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Hupen & Blinken

Der Dienst „Hupen & Blinken“ ermöglicht es Ihnen, das Fahrzeug aus der Ferne blinken und länderabhängig hupen zu lassen.

 Beachten Sie die gültigen Gesetze und örtlichen Bestimmungen im jeweiligen Land. In Lärmschutzgebieten oder in anderen entsprechend

gekennzeichneten Gebieten kann das Ausführen des Dienstes „Hupen & Blinken“ untersagt sein.

Hupen und Blinken ausführen über App

Um das Fahrzeug hupen oder blinken zu lassen, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Sie können den Dienst „Hupen & Blinken“ ausführen, indem Sie die Funktionsfläche  antippen oder nach rechts wischen oder die Funktionsfläche  antippen.

Problemlösungen

Der Dienst „Hupen & Blinken“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Die Entfernung zum Fahrzeug beträgt über 100 m (etwa 31 ft).

Verriegeln & Entriegeln

Mit dem Dienst „Verriegeln & Entriegeln“ können Sie Türen und Kofferraum des Fahrzeugs aus der Ferne steuern oder prüfen.

⚠️ WARNUNG

Ein unachtsames oder unbeaufsichtigtes Ausführen des Dienstes „Verriegeln & Entriegeln“ kann zu schweren Verletzungen oder zum Tod führen.

- Lesen und beachten Sie die Informationen und Warnhinweise zum Thema „Auf und Zu“ in der Betriebsanleitung des Fahrzeugs.

 Auch Mitnutzer können den Dienst „Verriegeln & Entriegeln“ ausführen.

Verriegeln und entriegeln über App

- Um Türen und Kofferraum verriegeln oder entriegeln zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen. Die Symbole  oder  zeigen an, ob das Fahrzeug verriegelt oder entriegelt ist. Wenn Sie die Funktionsflächen  oder  antippen, können Sie das Fahrzeug verriegeln oder entriegeln.

Problemlösungen

Der Dienst „Verriegeln & Entriegeln“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Zeit-Manager

Der Dienst „Zeit-Manager“ informiert Sie darüber, wann Sie losfahren müssen, um Termine pünktlich zu erreichen.

Wie funktioniert der Dienst?

Um Sie informieren zu können, bezieht der Dienst „Zeit-Manager“ Informationen aus Ihrem geräteeigenen Kalender. Die Adressen „Zuhause“ und „Arbeit“ werden in der App unter den Favoriten abgespeichert.

Die Berechnung der Route erfolgt ausgehend von der letzten erfassten Parkposition des Fahrzeugs.

 Um Fahrtrouten zu den Terminen aus dem Kalender anzuzeigen, müssen die Termine eine Adresse enthalten.

Zeit-Manager verwenden über App

Um den Zeit-Manager verwenden zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Wenn Sie einen Termin aus der Liste auswählen, wird die Fahrroute und die voraussichtliche Fahrzeit anhand der aktuellen Verkehrslage angezeigt.

Falls ein Termin nicht erreicht werden kann, wird dies angezeigt.

Problemlösungen

Der Dienst „Zeit-Manager“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Parkposition

Mit dem Dienst „Parkposition“ können Sie die Parkposition des Fahrzeugs einsehen und eine Wegbeschreibung von Ihrem aktuellen Standort zur Parkposition des Fahrzeugs abrufen.

Wie funktioniert der Dienst?

Nachdem Sie das Fahrzeug abgestellt und das Fahrzeug verlassen haben, wird Ihre aktuelle Parkposition mittels GPS-Koordinaten ermittelt und automatisch an den Diensteserver übermittelt. Wenn Sie zum Fahrzeug zurückkehren möchten, können Sie Parkposition und Wegbeschreibung über die App einsehen.

Parkposition anzeigen über App

Um die Parkposition und den eigenen Standort einsehen zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Karte** wird Ihr aktueller Standort angezeigt. Über die Funktionsfläche  können Sie die Parkposition des Fahrzeugs abrufen.

Im Bereich **Mehr** haben Sie außerdem folgende Möglichkeiten:

Route anzeigen Route vom aktuellen Standort zum Fahrzeug anzeigen.

Zielführung Navigations-App öffnen, um Routenführung zum Fahrzeug zu starten.

Adresse teilen Parkposition mit gespeicherten Kontakten teilen.

Problemlösungen

Der Dienst „Parkposition“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Wenn sich die Parkposition des Fahrzeugs verändert, ohne dass dabei die Zündung eingeschaltet wurde, z. B. beim Abschleppen, kann die neue Parkposition nicht ermittelt werden.
- Die Ortungsdienste des Mobiltelefons sind deaktiviert. Um eine Routenberechnung zum Fahrzeug durchführen zu können, Ortungsdienste aktivieren. <

Fahrzeugstatus

Mit dem Dienst „Fahrzeugstatus“ können Sie verschiedene Daten zum Status des Fahrzeugs einsehen.

Fahrzeugstatus einsehen über App

Um den Fahrzeugstatus einsehen zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Geöffnete Fenster oder Türen werden in einer Grafik rot dargestellt. Geöffnete Türen werden geöffnet dargestellt.

Im Bereich **Fahrzeuginformationen** wird der aktuelle Fahrzeugstatus angezeigt. Folgende Daten stehen zur Verfügung:

- Gesamtreichweite.
- Reichweite nach Antriebsform.
- Ladezustand der Hochvoltbatterie bei Fahrzeugen mit Elektroantrieb.

- Füllstand des Tanks bei Hybridfahrzeugen und Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor.
- Informationen über geöffnete oder geschlossene Türen und Fenster.
- Informationen über eingeschaltete oder ausgeschaltete Fahrzeugbeleuchtung.
- Informationen über die Zentralverriegelung.

Im Bereich **Fahrzeuginformationen** können Sie durch Wischen nach links die Restzeit zu bevorstehenden Wartungen, den Durchschnittsverbrauch und die Fahrstrecke der letzten Fahrt einsehen.

Problemlösungen

Der Dienst „Fahrzeugstatus“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Fahrdaten

Der Dienst „Fahrdaten“ stellt Ihnen nach jeder Fahrt die gesammelten Fahrdaten zur Verfügung.

Wie funktioniert der Dienst?

Nachdem das Fahrzeug abgestellt und die Zündung ausgeschaltet wurde, werden die bei dieser Fahrt gesammelten Fahrdaten automatisch auf dem Diensteserver abgelegt. Ausstattungsabhängig stehen folgende Fahrdaten zur Verfügung:

- Fahrstrecke.
- Fahrzeit.
- Durchschnittsgeschwindigkeit.
- Durchschnittsverbrauch.
- Durchschnittlicher Nebenverbrauch.
- Zurückgewonnene Energie (Rekuperation).

Fahrdaten anzeigen über Portal

Sie können die Fahrdaten eines Fahrzeugs im Bereich **Fahrdaten** unter **Mehr** als Diagramm einsehen. Sie können das Diagramm nach unterschiedlichen Fahrdaten sortieren.

Über die Funktionsfläche  können Sie die Fahrdaten seit dem letzten Tanken anzeigen.

Sie können weitere Details zu einzelnen Fahrdaten anzeigen lassen, indem Sie einen Balken im Diagramm anklicken.

Sie können die Fahrdaten vollständig oder für einen bestimmten Zeitraum löschen. Über **Daten exportieren** können Sie die Fahrdaten herunterladen.

Fahrdaten anzeigen über App

Sie können die Fahrdaten eines Fahrzeugs im Bereich **Fahrdaten** als Diagramm einsehen. Sie können weitere Details zu einzelnen Fahrdaten anzeigen, indem Sie die gewünschte Fahrt oder einen Balken im Diagramm antippen. Sie können festlegen, welche Fahrdaten und welcher Zeitraum angezeigt werden sollen.

Sie können die Fahrdaten im Bereich **Daten verwalten** über **Fahrdaten zurücksetzen** vollständig oder für einen bestimmten Zeitraum löschen.

Problemlösungen

Der Dienst „Fahrdaten“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Geschwindigkeitsbenachrichtigung

Der Dienst „Geschwindigkeitsbenachrichtigung“ informiert Sie, sobald eine von Ihnen festgelegte Geschwindigkeitsschwelle überschritten wird.

Wie funktioniert der Dienst?

Sie können insgesamt zehn verschiedene Geschwindigkeitsschwellen festlegen, jedoch nur zwei Geschwindigkeitsschwellen für das Fahrzeug aktivieren. Beim Überschreiten einer der aktivierten Geschwindigkeitsschwellen werden Sie automatisch über den festgelegten Benachrichtigungskanal informiert. Bei Aktivierung der Geschwindigkeitsschwelle von 0 km/h werden Sie informiert, wenn sich das Fahrzeug mit laufendem Motor in Bewegung setzt.

Der eingestellte Geschwindigkeitswert ist die Warnschwelle für die Benachrichtigung. Durch Qualitätseinbußen beim Übertragen der Signale und durch softwaretechnische Umrechnung der Daten kann die praktische Benachrichtigungsschwelle um bis zu 5 km/h von der festgelegten Geschwindigkeit abweichen.

Geschwindigkeitsbenachrichtigungen verwalten über App

Um Geschwindigkeitsbenachrichtigungen verwalten zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

1. Im Bereich **Dienste** die Funktionsfläche **Benachrichtigungen** antippen.
2. Funktionsfläche  antippen und eine der folgenden Funktionen ausführen:
 - Geschwindigkeitsbenachrichtigung aktivieren oder deaktivieren.
 - Bereits eingerichtete Geschwindigkeitsschwellen ändern.
 - Neue Geschwindigkeitsbenachrichtigung erstellen.
 - Bestehende Geschwindigkeitsbenachrichtigung löschen.

Problemlösungen

Der Dienst „Geschwindigkeitsbenachrichtigung“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Die festgelegte Geschwindigkeitsschwelle liegt oberhalb der höchstmöglichen Geschwindigkeit des Fahrzeugs.
- Es wurde kein Benachrichtigungskanal festgelegt. Um bei Überschreitung einer aktivierten Geschwindigkeitsschwelle informiert zu werden, einen Benachrichtigungskanal festlegen → Seite 5. 

- Gebietsbenachrichtigung aktivieren oder deaktivieren.
- Bereits eingerichtete Gebietsbenachrichtigung ändern.
- Neue Gebietsbenachrichtigung erstellen.
- Bestehende Gebietsbenachrichtigung löschen.

Problemlösungen

Der Dienst „Gebietsbenachrichtigung“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Es wurde kein Benachrichtigungskanal festgelegt. Um bei Überschreitung einer aktivierten Gebietsgrenze informiert zu werden, einen Benachrichtigungskanal festlegen → Seite 5. 

Gebietsbenachrichtigung

Der Dienst „Gebietsbenachrichtigung“ informiert Sie, sobald eine von Ihnen festgelegte Gebietsgrenze überschritten wird.

Wie funktioniert der Dienst?

Sie können bis zu acht verschiedene Gebietsgrenzen festlegen, jedoch nur vier Gebietsgrenzen für das Fahrzeug aktivieren. Beim Überschreiten einer der aktivierten Gebietsgrenzen werden Sie automatisch über den festgelegten Benachrichtigungskanal informiert. Technisch bedingt können leichte Ungenauigkeiten bestehen.

Gebietsbenachrichtigungen verwalten über App

Um Gebietsbenachrichtigungen verwalten zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

1. Im Bereich **Dienste** die Funktionsfläche **Benachrichtigungen** antippen.
2. Mittlere Funktionsfläche antippen und eine der folgenden Funktionen ausführen:

e-Manager

Der Dienst „e-Manager“ oder auch „Lademanager“ fasst die Dienste „Laden“, „Klimatisierung“ und „Abfahrtszeiten“ in einer Anwendung zusammen.

Laden → Seite 12.

Klimatisierung → Seite 13.

Abfahrtszeiten → Seite 14. 

Laden

Mit dem Dienst „Laden“ können Sie den Ladevorgang der Hochvoltbatterie einstellen und so festlegen, dass das Fahrzeug zur eingestellten Abfahrtszeit einen festgelegten Ladestand erreicht hat.

GEFAHR

Das Hochvoltnetz und die Hochvoltbatterie im Elektro- und Hybridfahrzeug sind lebensgefährlich und können Verbrennungen, andere Verletzungen und einen tödlichen Stromschlag zur Folge haben.

- Lesen und beachten Sie die Informationen und Warnhinweise zum Thema „Hochvoltbatterie“ in der Betriebsanleitung des Fahrzeugs.

Batterieladegrenze und Ladestrom einstellen über App

Im Bereich **Einstellungen** können Sie einen Mindestladezustand der Hochvoltbatterie definieren. Der Mindestladezustand beeinflusst, ab welchem Batterieladezustand die Hochvoltbatterie automatisch geladen werden soll. Anschließend lädt das Fahrzeug bis zur unteren Batterieladegrenze.

Um die untere Batterieladegrenze festlegen zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen. Im Bereich **Fahrzeugeigenschaften** können Sie mit einem Schieberegler die untere Batterieladegrenze und die maximale Stromstärke einstellen.

 Der Mindestladezustand ist für alle Ladestandorte gültig. Die obere Batterieladegrenze kann in allen Ladestandortprofilen separat eingestellt werden.

Hochvoltbatterie laden über App

Um die Hochvoltbatterie laden zu können, müssen Sie das Fahrzeug an eine geeignete Steckdose anschließen und das gewünschte Fahrzeug in der App auswählen.

Über die Funktionsfläche  können Sie im Bereich **Laden** den Ladevorgang starten, indem Sie den Regler nach rechts schieben. Je nach Fahrzeugmodell wird die verbleibende Ladedauer angezeigt. Sie können den Ladevorgang manuell stoppen, indem Sie den Regler im Bereich **Fertig in ...** nach links schieben.

Problemlösungen

Der Dienst „Laden“ kann nicht ausgeführt werden oder der Ladevorgang wird abgebrochen.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Sicherstellen, dass der Wählhebel des automatischen Getriebes in Position **P** steht.
- Der Ladestecker ist nicht verbunden. Sicherstellen, dass der Ladestecker korrekt verbunden ist.
- Die automatische Steckerverriegelung funktioniert nicht. Hierfür qualifizierten Fachbetrieb aufsuchen. Volkswagen empfiehlt den Volkswagen Partner.
- Das Fahrzeug wird mit einem Diagnosegerät geprüft.
- Die Laufzeit der Klimaanlage bei Batteriebetrieb wurde überschritten.
- Es liegt ein technischer Defekt vor. Hierfür qualifizierten Fachbetrieb aufsuchen. Volkswagen empfiehlt den Volkswagen Partner.

Klimatisierung

Der Dienst „Klimatisierung“ ermöglicht es Ihnen, den Fahrzeuginnenraum eines Elektro- oder Hybridfahrzeugs vor Fahrtantritt zu klimatisieren. Ausstattungsabhängig können Sie außerdem die Front- und Heckscheibenheizung ein- und ausschalten.

Wie funktioniert der Dienst?

Da die Klimatisierung Energie aus der Hochvoltbatterie benötigt, sollten Sie den Dienst „Klimatisierung“ nur auszuführen, wenn das Fahrzeug an einer Steckdose geladen wird. Andernfalls verringert sich die Reichweite des Fahrzeugs. Die Laufzeit der Klimaanlage bei Anschluss an eine externe Stromversorgung beträgt maximal 30 Minuten, bei Batteriebetrieb 15 Minuten. Bei großen Unterschieden zwischen Innen- und Außentemperatur kann es sein, dass die gewählte Innenraumtemperatur in der zur Verfügung stehenden Zeit nicht erreicht wird.

Fahrzeug klimatisieren über App

Um das Fahrzeug klimatisieren zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Wenn Sie die Temperaturangabe antippen, können Sie die gewünschte Temperatur mithilfe des Schiebereglers einstellen und die Klimatisierung mit den Funktionsflächen **Klimatisierung starten** oder **Klimatisierung beenden** starten oder manuell beenden.

Scheibenheizung starten und beenden über App

Um die Scheibenheizung starten und beenden zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Wenn Sie den Schieberegler im Bereich **Scheibenheizung** nach rechts wischen, können Sie die Scheibenheizung starten. Wenn Sie den Schieberegler nach links wischen, können Sie die Scheibenheizung beenden.

Problemlösungen

Der Dienst „Klimatisierung“ kann nicht ausgeführt werden oder die Klimatisierung wird abgebrochen.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Sicherstellen, dass der Wählhebel des automatischen Getriebes in Position **P** steht.
- Der Ladezustand der Hochvoltbatterie ist zu gering.
- Die Zündung wird eingeschaltet.
- Das Fahrzeug wird mit einem Diagnosegerät geprüft.

- Es besteht keine externe Stromversorgung.
- Es liegt ein technischer Defekt vor. Hierfür qualifizierten Fachbetrieb aufsuchen. Volkswagen empfiehlt den Volkswagen Partner.

Abfahrtszeiten

Der Dienst „Abfahrtszeiten“ ermöglicht es Ihnen, verschiedene Zeitpunkte festzulegen, zu denen ein Elektro- oder Hybridfahrzeug auf eine festgelegte Temperatur klimatisiert oder die Hochvoltbatterie zu einem bestimmten Prozentsatz geladen sein soll. Diese Zeitpunkte können einmalig oder wiederkehrend sein.

Beispiel für Abfahrtszeiten

Sie fahren von Montag bis Freitag jeden Tag um 07:00 Uhr zur Arbeit. Der Innenraum Ihres Fahrzeugs soll zu diesem Zeitpunkt auf 21 °C temperiert sein. Außerdem soll die Hochvoltbatterie zu 60 % geladen sein. Dies reicht, um rein elektrisch zu Ihrem Arbeitsplatz zu fahren. Sie besitzen einen Vertrag mit Ihrem Stromanbieter, der Ihnen zwischen 23:00 und 05:00 Uhr günstigen Nachtstrom anbietet. An Ihrem Stromanschluss kann die Hochvoltbatterie mit maximal 10 A geladen werden.

Sie könnten Ihre Abfahrtszeiten folgendermaßen einstellen:

Ladestandort

- Name: Zuhause.
- Funktion: Laden und Klimatisieren.
- Obere Batterieladegrenze: 60 %.
- Maximale Stromstärke: 10 A.
- Nachtstrom: 23:00 bis 05:00 Uhr.

Abfahrtszeit

- Uhrzeit: 07:00 Uhr.
- Regelmäßig: Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag.
- Ladestandort: Zuhause.

Ladestandort hinzufügen und bearbeiten

Sie können maximal zehn Ladestandorte anlegen. Sie können Ladestandorte nur löschen, wenn sie keiner Abfahrtszeit zugeordnet sind. Der Ladestandort „Standard“ kann nicht gelöscht werden.

Um Ladestandorte hinzufügen oder bearbeiten zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Abfahrtszeiten** können Sie über **Ladestandort hinzufügen** einen neuen Ladestandort definieren oder Sie können einen bereits festgelegten Ladestandort antippen und bearbeiten.

Sie können folgende Einstellungen vornehmen:

- Name.
- Auszuführende Funktion (Laden, Klimatisieren, Laden und Klimatisieren).
- Obere Batterieladegrenzen (Maximalladestand).
- Maximale Stromstärke.
- Niedrigtarif.

Sie können die Einstellungen übernehmen, indem Sie die Funktionsfläche **Synchronisieren** antippen.

Die Innenraumtemperatur wird auf den im Dienst „Klimatisierung“ festgelegten Wert eingestellt.

Für den Ladestandort „Standard“ können Sie nur die Funktionen „Laden“ und „Klimatisieren“ aktivieren und deaktivieren.

Abfahrtszeiten programmieren über App

Um Abfahrtszeiten programmieren zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Abfahrtszeiten** können Sie für jede Abfahrtszeit folgende Einstellungen vornehmen:

- Abfahrtszeit aktivieren oder deaktivieren.
- Ladestandort zuordnen.
- Abfahrtszeit festlegen.
- Intervall und Wochentag festlegen.

Problemlösungen

Der Dienst „Abfahrtszeiten“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Wetter

Mit dem Dienst „Wetter“ können Sie sich die aktuellen Wetterdaten am eigenen Standort, am Ziel oder an vordefinierten Plätzen unter Berücksichtigung der vermutlichen Ankunftszeit im Display des Infotainment-Systems anzeigen lassen.

Wie funktioniert der Dienst?

Die Wetteranfrage wird auf Basis der jeweils aktuellen Dateninformationen Dritter bearbeitet. Die Anfrage liefert nur Ergebnisse für die Gebiete oder Länder, in denen der Dienst verfügbar ist.

Sie können folgende Wetterdaten abrufen:

- Aktuelle Temperatur in °C.
- Höchst- und Tiefsttemperatur in °C.
- Windgeschwindigkeit in km/h.
- Windrichtung.
- Himmelsbewölkung mit Darstellung durch Wolken und Sonne.
- Regenwahrscheinlichkeit in %.
- Niederschlagsmenge in mm.

WARNUNG

Passen Sie Ihre Geschwindigkeit und Fahrweise den Sicht-, Wetter-, Fahrbahn- und Verkehrsverhältnissen an.

Wetterabfrage starten

Im Bereich Car-Net können Sie über die Funktionsfläche **Wetter** Wetterdaten für die folgenden Standorte anzeigen lassen:

In der **Nähe** Wetterdaten für den eigenen Standort.

Ziel Bei aktiver Routenführung: Wetterdaten für das Ziel.

Karte Wetterdaten und Vorhersage für ein beliebiges Ziel aus dem Navigationskartenmaterial.

Über die Funktionsfläche **Update** können Sie die Wetterdaten aktualisieren.

Über die Funktionsfläche **Vorhersage** erhalten Sie eine Wettervorhersage der nächsten drei Tage am gewünschten Ort.

Über die Funktionsfläche **Heute** können Sie zum tagessaktuellen Wetter zurückkehren.

Problemlösungen

Der Dienst „Wetter“ kann nicht oder nur eingeschränkt ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1. <

Parkplätze

Der Dienst „Parkplätze“ unterstützt Sie bei der Suche nach geeigneten Parkplätzen und Parkhäusern sowie deren Preisen und Öffnungszeiten im Umkreis Ihres aktuellen Fahrzeugstandorts.

Wie funktioniert der Dienst?

Mögliche Parkplätze werden Ihnen in der Kartenansicht im Infotainment-System angezeigt. Die angezeigten Orte können Sie direkt zur Navigation nutzen. Die Suchanfrage wird auf Basis der jeweils aktuellen Dateninformationen Dritter bearbeitet. Die Anfrage liefert nur Ergebnisse für die Gebiete oder Länder, in denen der Dienst verfügbar ist.

Parkplatz suchen über App

Um Parkplätze suchen zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Karte** werden Ihnen unter **Parkplatz** folgende Informationen angezeigt:

- Der nächstgelegene Parkplatz mit Angabe der Entfernung auf der Karte und im Informationsfenster.
- Weitere Parkplätze mit Angabe der Entfernung.

Über die Funktionsfläche **Im Fahrzeug nutzen** können Sie die Navigation zu einem Parkplatz im Infotainment-System ausführen.

Problemlösungen

Der Dienst „Parkplätze“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1. <

Satellitenkarten

Mit dem Dienst „Satellitenkarten“ können Sie die Navigationsdarstellung auf Basis von Satellitenbildern abrufen, um die Orientierung zu erleichtern.

Wie funktioniert der Dienst?

Mit dem Dienst „Satellitenkarten“ können Sie Ihre Umgebung fotorealistisch anzeigen lassen. Zudem können geladene Satellitenbilder im Infotainment-System gespeichert und so auch ohne eine aktive Datenverbindung genutzt werden.

Problemlösungen

Der Dienst „Satellitenkarten“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Tankstellen und Ladestationen

Mit dem Dienst „Tankstellen und Ladestationen“ können Sie an Ihrem aktuellen Fahrzeugstandort nach Tankstellen und Ladestationen im näheren Umkreis suchen. Das Suchergebnis enthält neben dem Standort der Tankstelle oder Ladestation auch Angaben über Kraftstoff- und Strompreise und Öffnungszeiten.

Wie funktioniert der Dienst?

Wenn Sie eine Tankstelle oder Ladestation aus der angezeigten Liste auswählen, werden die Standortdaten als Navigationsziel übernommen. Die Bereitstellung der Kraftstoffpreise und Öffnungszeiten erfolgt auf Basis der jeweils aktuellen Dateninformationen Dritter.

Tankstellen und Ladestationen suchen über App

Um Tankstellen und Ladestationen suchen zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Karte** werden Ihnen unter **Tankstelle** folgende Informationen angezeigt:

- Die nächstgelegene Tankstelle oder Ladestation mit Angabe der Entfernung auf der Karte und im Informationsfenster.
- Weitere Tankstellen oder Ladestationen mit Angabe der Entfernung.

Über die Funktionsfläche **Im Fahrzeug nutzen** können Sie die Navigation zu einer Tankstelle oder Ladestation im Infotainment-System ausführen.

Problemlösungen

Der Dienst „Tankstellen und Ladestationen“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Online-Gracenote

Mit dem Dienst „Online-Gracenote“ können Sie ausstattungsabhängig automatisch das Albumcover des Musiktitels, den Sie gerade abspielen, anzeigen lassen.

Wie funktioniert der Dienst?

Die Albumcover werden automatisch im Infotainment-System abgespeichert und sind später auch ohne aktive Datenverbindung verfügbar.

Wenn Sie über das Infotainment-System Musik von einer CD, DVD, SD-Karte oder einem USB-Stick hören, dann wird im Display des Infotainment-Systems passend zur Musik das Albumcover angezeigt.

Hierfür müssen auslesbare Metainformationen an den Musikstücken und das jeweilige Albumcover im Speicher des Infotainment-Systems vorhanden sein. Werkseitig sind im Speicher bereits eine Anzahl von Albumcovern vorhanden. Mittels Onlinezugriff auf die Datenbank eines Drittanbieters können vor allem Albumcover abgerufen werden, die noch nicht im Infotainment-System vorhanden sind. Albumcover können nur dann abgerufen und im Infotainment-System gespeichert werden, wenn diese auch in der Datenbank des Drittanbieters vorhanden sind.

Der Speicherplatz für die Albumcover im Infotainment-System ist begrenzt. Wenn bei vollem Speicher ein neues Albumcover hinzugefügt wird, werden die ältesten Bilder überschrieben.

Wenn Sie Ihren Musikstücken bereits manuell ein Albumcover zugeordnet haben, so wird dieses Albumcover angezeigt und nicht durch das originäre Albumcover ersetzt. Wenn die Darstellung eines originären Albumcovers nicht möglich ist, wird anstelle dessen ein allgemeingültiger Platzhalter angezeigt.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Gracenote“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Online-Diebstahlwarnanlage

Der Dienst „Online-Diebstahlwarnanlage“ informiert Sie, wenn bestimmte unbefugte Tätigkeiten am Fahrzeug durchgeführt werden.

Beachten Sie die Informationen zur Diebstahlwarnanlage in der Betriebsanleitung des Fahrzeugs.

 Beachten Sie beim Abstellen des Fahrzeugs in Lärmschutzgebieten oder in anderen entsprechend gekennzeichneten Gebieten, dass die Diebstahlwarnanlage einen akustischen Alarm auslösen kann.

Wie funktioniert der Dienst?

Um den Dienst „Online-Diebstahlwarnanlage“ verwenden zu können, müssen Sie zunächst im Portal im Bereich **Benachrichtigungseinstellungen** einen Kontaktkanal festlegen.

Die Diebstahlwarnanlage wird beim Verriegeln des Fahrzeugs mit dem Fahrzeugschlüssel automatisch aktiviert. Wenn am verriegelten Fahrzeug bestimmte unbefugte Tätigkeiten durchgeführt wurden, gibt die Diebstahlwarnanlage für etwa 30 Sekunden akustische und bis zu 5 Minuten optische Warnsignale aus. Zugleich versendet das Fahrzeug über den von Ihnen festgelegten Kontaktkanal eine Push-Nachricht oder eine E-Mail an Sie.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Diebstahlwarnanlage“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Das Fahrzeug ist werkseitig nicht mit einer Diebstahlwarnanlage ausgestattet.
- Es wurde kein Kontaktkanal festgelegt. Im Portal einen Kontaktkanal festlegen.

Im Download-Manager können Sie in einer Liste die verfügbaren Systemaktualisierungen individuell auswählen. Der Download-Manager zeigt Ihnen Favoriten an, falls Sie nicht wissen, welche Systemaktualisierungen für Sie relevant sind. Favoriten sind in diesem Fall Regionen, die Sie mindestens 30 Mal mit dem Fahrzeug befahren haben.

Sie werden über die Höhe des Datenverbrauchs und den benötigten Speicherplatz informiert. Anschließend werden die ausgewählten Systemaktualisierungen heruntergeladen und auf dem Infotainment-System installiert.

Für die Dauer der Online-Kartenaktualisierung muss am aktuellen Standort des Fahrzeugs ein zuverlässiger Mobilfunk- und GPS-Empfang vorhanden sein und eine Verbindung bestehen. Sollte eine Systemaktualisierung systemtechnisch nicht vollständig übertragen worden sein, erscheint im Infotainment-System ein Hinweis. Erst mit vollständiger Übertragung und Installation der Daten kann das Infotainment-System auf aktualisierte Navigationsdaten zurückgreifen. Wenn Sie eine Systemaktualisierung manuell abbrechen, werden bereits geladene Daten gelöscht.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Kartenaktualisierung“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Es wurden beschädigte Navigationsdaten heruntergeladen. Navigationsdaten erneut herunterladen oder Aktualisierung, wenn möglich, mit Hilfe einer SD-Karte durchführen, um den Fehler zu beheben.

Online-Kartenaktualisierung

Der Dienst „Online-Kartenaktualisierung“ ermöglicht es Ihnen, neue Navigationsdaten über das Internet auf das Infotainment-System zu laden.

Wie funktioniert der Dienst?

Etwa zweimal im Jahr werden auf dem Volkswagen Server neue Navigationsdaten bereitgestellt.

Wenn Sie mit Hilfe der Zielführung eine Fahrt durchführen, werden Sie vor Fahrtbeginn über Aktualisierungen entlang der Route informiert. Sobald neu verfügbare Navigationsdaten bereitstehen, werden Sie einmalig im Infotainment-System über ein Pop-up-Fenster informiert. Wenn Sie die Meldung bestätigen, gelangen Sie zum Download-Manager.

Online-Routenberechnung

Der Dienst „Online-Routenberechnung“ berücksichtigt die aktuelle Verkehrslage und wertet Prognosen über die Entwicklung der Verkehrslage aus, um für Sie eine optimierte Route zu berechnen.

Wie funktioniert der Dienst?

Im Bereich **Karte** können Sie Ihren aktuellen Standort sowie den aktuellen Standort des Fahrzeugs abfragen. Ausgehend davon können Sie sich eine optimierte Route berechnen lassen. Häufig verwendete Ziele können Sie als Privat- und Arbeitsadresse festlegen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, nach Sonderzielen (POIs), Zielen aus dem Zielspeicher und zuletzt verwendeten Zielen zu suchen.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, von der „Online-Routenberechnung“ zur konventionellen Navigation zu wechseln.

 Eine Online-Routenberechnung im Fahrzeug kann von einer Online-Routenberechnung in der App abweichen, da die notwendigen fremden Informationen von unterschiedlichen Quellen bezogen werden.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Routenberechnung“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Online-Sonderzielsuche (Sprache)

Der Dienst „Online-Sonderzielsuche (Sprache)“ ermöglicht es Ihnen, Sonderziele durch Sprachbedienung zu suchen.

Beachten Sie die Informationen zur Sprachbedienung in der Betriebsanleitung.

Sprachbedienung verwenden über Infotainment-System

Über die Taste **VOICE** am Infotainment-System oder Taste  am Multifunktionslenkrad können Sie die Sprachbedienung aktivieren.

Wenn Signaltöne und Sprachhinweise beendet wurden und im Bildschirm das Symbol  erscheint, können Sie Sprachbefehle sprechen. Die Sonderziele werden angezeigt. Wenn Sie ein Sonderziel antippen, können Sie die Navigation zum Sonderziel starten.

Die Sprachbedienung gewöhnt sich nach einigen Sprachbefehlen an den Sprecher und erkennt dann die Sprachbefehle besser.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Sonderzielsuche (Sprache)“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Außen- und Nebengeräusche vermeiden, z. B. Gespräche im Fahrzeug. Alle Fenster, Türen und das Schiebedach geschlossen halten.
- Luftstrom der Luftaustrittsdüsen nicht in Richtung der Dachkonsole richten.
- Sprachbefehle erst sprechen, wenn Signaltöne und Sprachhinweise beendet wurden und im Bild-

schirm des Infotainment-Systems das Symbol  angezeigt wird.

- Undeutliche Wörter und Ziffern können vom System nicht erkannt werden. Nach Möglichkeit in normaler Geschwindigkeit und deutlich sprechen.
- Mit normaler Lautstärke sprechen, ohne übermäßige Betonung oder lange Sprechpausen. Bei höherer Geschwindigkeit des Fahrzeugs kann es notwendig sein, etwas lauter zu sprechen.

Online-Standheizung & -Lüftung

Der Dienst „Online-Standheizung & -Lüftung“ ermöglicht es Ihnen, den Fahrzeuginnenraum vor Fahrtantritt zu heizen und zu lüften.

WARNUNG

Die Abgase der Standheizung enthalten unter anderem Kohlenmonoxid, das geruchlos, farblos und giftig ist. Kohlenmonoxid kann zur Bewusstlosigkeit und zum Tod führen.

- Wenn sich das Fahrzeug in unbelüfteten oder geschlossenen Räumen befindet, schalten Sie die Standheizung niemals ein oder lassen Sie die Standheizung niemals in unbelüfteten oder geschlossenen Räumen laufen.
- Programmieren Sie niemals die Standheizung so, dass sie sich in unbelüfteten oder geschlossenen Räumen einschaltet und läuft.

WARNUNG

Teile der Abgasanlage der Standheizung werden sehr heiß. Dadurch können Brände verursacht werden.

- Stellen Sie das Fahrzeug so ab, dass keine Teile der Abgasanlage mit leicht entflammaren Materialien unter dem Fahrzeug in Berührung kommen, z. B. trockenes Gras.

Standheizung oder Lüftung starten über App

Um die Standheizung oder Lüftung starten zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Standheizung** oder **Lüftung** können Sie den Heiz- oder Lüftungsvorgang starten, indem Sie den entsprechenden Regler nach rechts schieben und mit der S-PIN bestätigen. Die verbleibende Laufzeit wird angezeigt. Die Betriebsdauer können Sie im Infotainment-System einstellen.

Sie können den Heiz- oder Lüftungsvorgang manuell stoppen, indem Sie den Regler wieder nach links schieben.

Sie können Abfahrtszeiten einstellen, um Zeitpunkte festzulegen, zu denen das Fahrzeug geheizt oder belüftet werden soll. Wählen und aktivieren Sie hierzu eine Abfahrtszeit aus der Übersicht und definieren Sie Abfahrtszeit und Wochentage. Sie müssen die vorgenommenen Eingaben durch die S-PIN bestätigen.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Standheizung & -Lüftung“ kann nicht ausgeführt werden oder der Heizvorgang wird abgebrochen.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Sicherstellen, dass der Wählhebel des automatischen Getriebes in Position **P** steht.
- Die Zündung wird eingeschaltet.
- Das Fahrzeug wird mit einem Diagnosegerät geprüft.
- Es liegt ein technischer Defekt vor. Hierfür qualifizierten Fachbetrieb aufsuchen. Volkswagen empfiehlt den Volkswagen Partner.

Online-Standlüftung

Mit dem Dienst „Online-Standlüftung“ können Sie die Lüftungsfunktion des parkenden Fahrzeugs steuern. Der Dienst ist ohne Standheizung verfügbar, bedarf aber einer ausreichenden Motorisierung und Kapazität der Hochvolt-Batterie.

Standlüftung starten über App

Um die Standlüftung starten zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

Im Bereich **Online-Standlüftung** können Sie den Lüftungsvorgang starten, indem Sie den Regler nach rechts schieben.

Sie können den Lüftungsvorgang manuell stoppen, indem Sie den Regler wieder nach links schieben.

Der maximale Kühleffekt stellt sich nach 10 Minuten ein. Die Temperatur kann dann für weitere 10 Minuten gehalten werden. Eine Standlüftungsdauer ist nicht einstellbar.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Standlüftung“ kann nicht ausgeführt werden oder der Lüftungsvorgang wird abgebrochen.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Sicherstellen, dass der Wählhebel des automatischen Getriebes in Position **P** steht.
- Die Zündung wird eingeschaltet.
- Das Fahrzeug wird mit einem Diagnosegerät geprüft.
- Es liegt ein technischer Defekt vor. Hierfür qualifizierten Fachbetrieb aufsuchen. Volkswagen empfiehlt den Volkswagen Partner.

Online-Verkehrsinformationen

Der Dienst „Online-Verkehrsinformationen“ zeigt Ihnen die aktuelle Verkehrslage für ein örtlich begrenztes Gebiet und hilft Ihnen damit bei der Wahl einer verkehrsgünstigen Route.



Der Dienst „Online-Verkehrsinformationen“ kann länderabhängig nur für Autobahnen und ausgewählte Bundes- und Landstraßen verfügbar sein.

Verkehrsflussanzeige

Die Verkehrsflussanzeige zeigt Ihnen, ob auf der eingegebenen Route Stau oder stockender Verkehr vorkommt. Sie können den Verkehrsfluss auch außerhalb der aktiven Route einsehen, um den Verkehrsfluss der eigenen Route mit dem Verkehrsfluss der umliegenden Straßen zu vergleichen.

In der Kartendarstellung können einige Straßen farbig unterlegt und mit Verkehrszeichen versehen sein:

- Gelbe Straßen: Dieser Streckenabschnitt unterliegt einem erhöhten Verkehrsaufkommen mit dichtem oder stockendem Verkehr.
- Rote Straßen: Dieser Streckenabschnitt unterliegt einer erheblichen Verkehrsstörung mit stehendem Verkehr.
- Gestrichelte Straßen: Dieser Streckenabschnitt kann nur eingeschränkt befahren werden, z. B. wegen Bauarbeiten.

Verkehrssituation

Aktuelle Verkehrsinformationen werden in der Navigationskarte im Infotainment-System automatisch integriert und situationsabhängig als Ereignisse auf

der gewählten Route angezeigt. Sie können diese Ereignisse auf der Navigationskarte antippen, um nähere Informationen dazu zu erhalten.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Verkehrsinformationen“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Online-Ziel- und -Routenimport

Mit dem Dienst „Online-Ziel- und -Routenimport“ können Sie in der App Routen erstellen und Ziele festlegen. Die erstellten Routen und Ziele können Sie vor Fahrtantritt an das Fahrzeug senden und in das Infotainment-System importieren. Zusätzlich können Sie unterwegs neue Routen empfangen, z. B. von Einsatzzentralen.

Ziele ans Fahrzeug senden über App

Um Ziele ans Fahrzeug senden zu können, müssen Sie das gewünschte Fahrzeug auswählen.

1. Ort, Kontakt oder Termin in die Suchzeile eingeben. Alternativ einen Ort in der Karte antippen.
2. Im Informationsfeld prüfen, ob die Adresse dem gesuchten Ziel entspricht.
3. Funktionsfläche unten rechts antippen.
Es öffnet sich eine Eingabemaske.
4. Namen für das Ziel eingeben.
5. Funktionsfläche **Im Fahrzeug nutzen** antippen.
Das Ziel wird ans Fahrzeug gesendet.

 Die gesendeten Ziele werden beim nächsten Start des Fahrzeugs vom Infotainment-System abgerufen. Alternativ können Sie über die Funktion **Aktualisieren** neue Ziele im Infotainment-System abrufen.

Problemlösungen

Der Dienst „Online-Ziel- und -Routenimport“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

Streamingdienste

Der Dienst „Streamingdienste“ ermöglicht es Ihnen, ausgewählte Streamingdienste über das Infotainment-System im Fahrzeug zu verwenden.

Datenpaket kaufen über Portal

Im Bereich **Datenpakete & Updates** können Sie Ihr aktuelles Datenvolumen einsehen und über die Funktionsfläche **Datenpakete kaufen** ein Datenpaket im Portal des Kooperationspartners kaufen. Um das Datenvolumen zukünftig auch im Infotainment-System des Fahrzeugs aufladen zu können, können Sie die Funktion **Nachbuchen im Auto** aktivieren.

 Über einen mobilen Hotspot können Sie auch das Datenvolumen Ihres Mobiltelefons verwenden.

Streamingdienst einrichten und aktivieren über Infotainment-System

Um einen Streamingdienst im Fahrzeug verwenden zu können, müssen Sie den Streamingdienst zunächst einrichten und aktivieren.

1. **Medien** antippen.
2. **Quelle** antippen.
3. **Streaming** antippen.
4. Unter **Medien-Streamingdienste verwalten** die Funktionsfläche für den jeweiligen Streamingdienst antippen.
5. Den Anweisungen am Bildschirm folgen.
Der jeweilige Streamingdienst ist aktiviert. Das Fahrzeug ist mit dem Streamingdienst verbunden.

Am Streamingdienst einloggen über Infotainment-System

1. **Einstellungen** antippen.
2. **Streamingdienste verwalten** antippen.
3. **Gewünschten Streamingdienst** antippen.

Streamingdienst verwenden über Infotainment-System

1. **Medien** antippen.
2. **Quelle** antippen.
3. **Gewünschten Streamingdienst** antippen.
4. Um die enthaltenen Titel abzuspielen, unter **Auswahl** den gewünschten Ordner antippen.

Am Streamingdienst ausloggen über Infotainment-System

1. Einstellungen antippen.
2. Streamingdienste verwalten antippen.
3. Um den Haken zu entfernen, Streamingdienst antippen.
4. Ausloggen bestätigen.

Problemlösungen

Der Dienst „Streamingdienste“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Sicherstellen, dass eine gültige Lizenz für den Dienst und ein „Streaming & Internet“-Paket vorhanden sind.
- Sicherstellen, dass ein gültiges Abonnement für den jeweiligen Streamingdienst vorhanden ist und Sie als Benutzer bekannt sind.
- Sicherstellen, dass ausreichend Datenvolumen zur Verfügung steht.
- Der Dienst kann ausschließlich vom Hauptnutzer ausgeführt werden.
- Das Infotainment-System im Fahrzeug ist nicht für die Nutzung des Dienstes geeignet.

Internetradio

Der Dienst „Internetradio“ ermöglicht es Ihnen, Radiosender und Podcasts im Fahrzeug abzuspielen.

Problemlösungen

Der Dienst „Internetradio“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

3D-Stadtansicht

Mit dem Dienst „3D-Stadtansicht“ können Sie dreidimensionale Stadtansichten der Umgebung nutzen, um Ihnen die Navigation in ausgewählten Städten zu erleichtern und Ihnen realistische Eindrücke von Sehenswürdigkeiten und Straßen zu vermitteln.

Problemlösungen

Der Dienst „3D-Stadtansicht“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.

News RSS-Feed

Über den Dienst „News RSS-Feed“ können Sie sich aktuelle Nachrichten im Fahrzeug anzeigen lassen.

Wie funktioniert der Dienst?

Das Fahrzeug ruft aktuelle Nachrichten Ihrer abonnierten RSS-Feeds automatisch über das Internet ab und zeigt Ihnen diese im Infotainment-System des Fahrzeugs an.

News RSS-Feed aktivieren und deaktivieren über Portal und App

Im Bereich Meine News im Fahrzeug können Sie über RSS-Feeds hinzufügen festlegen, welche Nachrichten im Fahrzeug angezeigt werden sollen. Über die Eingabe der Adresse des gewünschten RSS-Feeds können Sie bis zu zehn RSS-Feeds abonnieren. Sobald das Fahrzeug mit dem Internet verbunden ist, werden die Nachrichten der abonnierten RSS-Feeds im Infotainment-System des Fahrzeugs angezeigt.

Problemlösungen

Der Dienst „News RSS-Feed“ kann nicht ausgeführt werden.

- Sicherstellen, dass die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste erfüllt sind → Seite 1.
- Es wurden keine RSS-Feeds abonniert. Bis zu zehn RSS-Feeds abonnieren.
- Die eingegebene Adresse zum Abonnieren eines RSS-Feeds ist fehlerhaft. Prüfen, ob die eingegebene Adresse korrekt ist.

Stichwortverzeichnis

Zahlen und Symbole

3D-Stadtansicht

Problemlösungen

21

21

A

Abfahrtszeiten

Problemlösungen

14

14

Aktualität

1

B

Batterieladegrenze

13

Bestellen

3

C

Chat-Bot

5

D

Datenpaket

20

Datenverarbeitung

1

Dienste

bestellen und aktivieren

3

E

e-Manager

12

Einladen

4

F

Fahrdaten

11

Problemlösungen

11

Fahrzeug

entfernen

4

erstes hinzufügen

2

weiteres hinzufügen

4

Fahrzeugstatus

10

Problemlösungen

11

Fahrzeugverwaltung

4

Fahrzeugzustandsbericht

8

Problemlösungen

8

FAQ

5

G

Gebietsbenachrichtigung

12

Problemlösungen

12

Geltungsbereich

1

Geschwindigkeitsbenachrichtigung

11

Problemlösungen

12

Gültigkeit

1

H

Hauptnutzer

Rolle

4

Heizen

18

Hilfe

über App

5

über Portal

5

Hupen & Blinken

9

Problemlösungen

9

I

ID

2

Identitätsnachweis

4

Inforuf

7

Problemlösungen

7

Inhalte Dritter

1

Internetradio

21

Problemlösungen

21

K

Klimatisierung

13

Problemlösungen

13

L

Ladegrenze

13

Lademanager

12

Laden

12

Problemlösungen

13

Ladestandort

14

Ladestrom

13

Lüftung

18

M

Mitnutzer

anlegen

4

entfernen

4

Rolle

4

Musik

20

N

News RSS-Feed

21

Problemlösungen

21

Notruf-Service

5

Problemlösungen

6

Nutzer verwalten

4

Nutzerdaten

ändern

5

löschen

5

O

Online-Diebstahlwarnanlage

16

Problemlösungen

17

Online-Gracenote

16

Problemlösungen

16

Online-Kartenaktualisierung

17

Problemlösungen

17

Online-Routenberechnung

17

Problemlösungen

18

Online-Sonderzielsuche (Sprache)

18

Problemlösungen	18	S-PIN festlegen, ändern und zurücksetzen	3
Online-Standheizung & -Lüftung	18	Volkswagen ID	2
Problemlösungen	19		
Online-Standlüftung	19	S	
Problemlösungen	19	S-PIN	
Online-Verkehrsinformationen	19	ändern	3
Problemlösungen	20	festlegen	3
Online-Ziel- und -Routenimport	20	zurücksetzen	3
Problemlösungen	20	Satellitenkarten	15
		Problemlösungen	16
P		Scheibenheizung	13
Pannruf	6	Service-Terminplanung	8
Problemlösungen	7	Problemlösungen	9
Parkplätze	15	Sicherheitsrelevante Dienste nutzen	4
Problemlösungen	15	Standheizung	18
Parkposition	10	Straßen	
Problemlösungen	10	gelb	19
Problemlösungen		gestrichelt	19
3D-Stadtansicht	21	rot	19
Abfahrtszeiten	14	Streamingdienste	20
Fahrdaten	11	Problemlösungen	21
Fahrzeugstatus	11		
Fahrzeugzustandsbericht	8	T	
Gebietsbenachrichtigung	12	Tankstellen und Ladestationen	16
Geschwindigkeitsbenachrichtigung	12	Problemlösungen	16
Hupen & Blinken	9	Türen & Licht	9
Inforuf	7	Problemlösungen	9
Internetradio	21		
Klimatisierung	13	V	
Laden	13	Verkehrsinformationen	19
News RSS-Feed	21	Verriegeln & Entriegeln	9
Notruf-Service	6	Problemlösungen	9
Online-Diebstahlwarnanlage	17	Verwendete Daten	1
Online-Gracernote	16	Volkswagen ID	2
Online-Kartenaktualisierung	17	Volkswagen Ident	4
Online-Routenberechnung	18	Vor der Nutzung	1
Online-Sonderzielsuche (Sprache)	18	Voraussetzungen zur Nutzung	1
Online-Standheizung & -Lüftung	19		
Online-Standlüftung	19	W	
Online-Verkehrsinformationen	20	Wetter	14
Online-Ziel- und -Routenimport	20	Problemlösungen	15
Pannruf	7		
Parkplätze	15	Z	
Parkposition	10	Zeit-Manager	10
Satellitenkarten	16	Problemlösungen	10
Service-Terminplanung	9	Zugangsdaten	5
Streamingdienste	21		
Tankstellen und Ladestationen	16		
Türen & Licht	9		
Verriegeln & Entriegeln	9		
Wetter	15		
Zeit-Manager	10		
R			
Rechte zuweisen	4		
Registrierung			
Dienste bestellen und aktivieren	3		
Fahrzeug hinzufügen	2		