



Dienstbeschreibung

e-Remote

Ausgabe 01.2020



Dienstbeschreibung
e-Remote
V1, R7, de_DE
Stand: 01.11.2019
Deutsch: 2020.01

Zeichenerklärung



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



Tasten mit blauer Schrift in Großbuchstaben kennzeichnen bedruckte Infotainmenttasten, die auch bei ausgeschaltetem Infotainment sichtbar sind.



Der Pfeil zeigt das Ende eines Abschnitts an.



Kennzeichnet Dienste, Funktionen, Ausstattungen und Geräte, die entweder zu einem späteren Zeitpunkt einsetzen oder optional erhältlich sind oder zusätzlich benutzt werden können. Außerdem kennzeichnet es eine modell- oder länderspezifische Ausstattung.



Die Symbole kennzeichnen ein eingetragenes Warenzeichen. Ein Fehlen dieses Zeichens ist keine Gewähr dafür, dass Begriffe frei verwendet werden dürfen.



Symbole dieser Art verweisen auf Warnhinweise innerhalb des gleichen Abschnitts oder auf der angegebenen Seite, um auf mögliche Unfall- und Verletzungsgefahren hinzuweisen und wie sie vermieden werden können.



Querverweis auf eine mögliche Sachbeschädigung innerhalb des gleichen Abschnitts oder auf der angegebenen Seite.



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 Dienste und Funktionen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass deshalb jederzeit Änderungen des Lieferumfangs in Ausstattung, Umfang und Technik möglich sind.

Die Angaben in dieser Dienstbeschreibung entsprechen dem Informationsstand zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses. Einige Dienste und Funktionen sind möglicherweise erst später lieferbar oder werden nur in bestimmten Märkten angeboten.

Das möglicherweise auf dem Umschlag abgebildete Fahrzeug ist teilweise mit Sonderausstattungen gegen Mehrpreis ausgerüstet und wird nur in bestimmten Märkten angeboten. Über länderspezifische Ab-

weichungen 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.

Hergestellt in Deutschland.

© 2019 Volkswagen AG

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen

Vielen Dank, dass Sie sich für einen Volkswagen mit Car-Net entschieden haben.

Lesen und beachten Sie vor der Nutzung der Volkswagen Car-Net Dienste die Informationen in dieser Dienstbeschreibung. Damit können Sie die Dienste und Funktionen schnell und umfassend kennenlernen sowie mögliche Gefahren für sich und andere erkennen und vermeiden.

Wenn Sie weitere Fragen zu Volkswagen Car-Net oder Ihrem Fahrzeug haben oder Sie meinen, dass diese Dienstbeschreibung nicht vollständig ist, wenden Sie sich bitte an Ihren Volkswagen Partner oder an die Volkswagen Kundenbetreuung in Ihrem Land. Dort sind Fragen, Anregungen, Lob und Kritik jederzeit willkommen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem Fahrzeug und allzeit gute Fahrt.

Ihre Volkswagen AG



Inhaltsverzeichnis

– Über diese Dienstbeschreibung	3
– Zu Ihrer Sicherheit	4
– Volkswagen Car-Net	9

Erste Schritte

– Volkswagen ID	12
– Fahrzeugverwaltung	20
– Das We Connect Portal	22
– Die We Connect App	26

e-Remote Dienste

– Türen & Licht	28
– Zeit-Manager	29
– Parkposition	30
– Fahrzeugstatus	32
– Fahrdaten	33
– e-Manager / Lademanager	35
– Laden	36
– Klimatisierung	38
– Abfahrtszeiten	39
– Tankstellen und Ladestationen	41

Benutzerkonto verwalten

– Benutzer- und Zugangsdaten ändern	42
– Daten und Vertrag	43

Hilfe

– Hilfe im Internet aufrufen	45
– Hilfe in der We Connect App aufrufen	45
– Infotainment auf Werkseinstellung zurücksetzen	45

Stichwortverzeichnis	46
-----------------------------	-----------

Über diese Dienstbeschreibung

Geltungsbereich

Gültigkeit

Diese Anleitung gilt für alle Fahrzeuge der Marke Volkswagen PKW mit „e-Remote“ Diensten in Europa und in Ländern, die Fahrzeuge nach europäischen Richtlinien zulassen. Sie gilt bis zum Erscheinen einer neuen Ausgabe, längstens jedoch bis Ende Februar 2020, je nachdem, was zuerst eintritt.

Diese Anleitung enthält auch Beschreibungen von Diensten und Funktionen, die zu einem späteren Zeitpunkt einsetzen bzw. länderspezifisch sind.

Kompatibilität

„e-Remote“ Dienste und Funktionen werden laufend weiterentwickelt und im Detail verbessert, verändert und angepasst. Bei Fahrzeugen, die vor Mai 2017 produziert wurden besteht daher die Möglichkeit, dass nicht alle in dieser Dienstbeschreibung aufgeführten Dienste und Funktionen vorhanden sind oder in Teilen abweichend funktionieren.

Abbildungen

Abbildungen dienen der Orientierung und sind als Prinzipdarstellungen zu verstehen.

Die Beschreibungen zur App sind – sofern nicht anders angegeben – für iOS und Android gültig. Wenn nur ein iOS-Bildschirm gezeigt wird, ist der Android-Bildschirm ähnlich aufgebaut.

Aktualität

Diese Anleitung wird in unregelmäßigen Abständen aktualisiert. Verwenden Sie stets die aktuelle Version. Sie finden diese im We Connect Webportal in der Hilfe → Seite 45. Halten Sie auch Ihre App durch Updates auf dem aktuellen Stand.

- Bedienungsanleitung des Computers, den Sie zur Nutzung des We Connect Portals verwenden.
- Bedienungsanleitung des Mobilfunkgeräts, auf dem Sie die We Connect App installieren.

Wenn Ihr Fahrzeug neben „e-Remote“ Diensten auch das Portfolio „Guide & Inform“ oder „Security & Service“ nutzen kann, beachten Sie auch die anderen Dienstbeschreibungen entsprechend.

Erwarteter Wissensstand

Falls Sie nicht bereits über das Wissen verfügen, empfehlen wir Ihnen, sich folgende Kenntnisse anzueignen:

- Grundlegende Kenntnisse im Umgang mit einem Computer und dem darauf installierten Betriebssystem.
- Grundlegende Kenntnisse im Umgang mit Mobilfunkgeräten und zur Bedienung von Apps.
- Inhalte der gültigen Unterlagen.

Gültige Unterlagen

Beachten Sie folgende Unterlagen und Informationen:

- Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs.
- Anleitung zum werkseitig eingebauten Infotainment.
- Diese Dienstbeschreibung.
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) unter www.portal.volkswagen-we.com.

Zu Ihrer Sicherheit

Sicherheitshinweise

Lesen und beachten Sie vor der Ausführung der „e-Remote“ Dienste die nachfolgend aufgeführten Sicherheitshinweise, damit Sie mögliche Gefahren für sich und andere erkennen und vermeiden können:

GEFAHR

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

WARNUNG

Ein unsachgemäßer Ladevorgang der Hochvoltbatterie, das Missachten allgemein gültiger Sicherheitsvorkehrungen, das Verwenden ungeeigneter oder beschädigter Steckdosen und Ladekabel, das Laden an ungeeigneter Elektroinstallation sowie der unsachgemäße Umgang mit der Hochvoltbatterie können Kurzschlüsse, Stromschläge, Explosionen, Feuer, schwere Verbrennungen und Verletzungen und den Tod verursachen.

WARNUNG

Laden Sie niemals bei unbekannter oder nicht von qualifiziertem Fachpersonal geprüfter Steckdose oder Elektroinstallation die Hochvoltbatterie auf. Auch sehr niedrige Ladeströme können bei einem schlechten Zustand der Steckdose und der Elektroinstallation zu schweren Schäden, insbesondere Bränden, führen.

WARNUNG

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

- Standheizung niemals in unbelüfteten oder geschlossenen Räumen einschalten oder laufen lassen.
- Niemals die Standheizung so programmieren, 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.

- Fahrzeug so abstellen, dass keine Teile der Abgasanlage mit leicht entflammaren Materialien

unter dem Fahrzeug in Berührung kommen, z. B. trockenes Gras.

WARNUNG

Das Fahren mit geringer Ladung der Hochvoltbatterie bzw. mit geringem Kraftstoffvorrat kann zum Liegenbleiben im Straßenverkehr, zu Unfällen und schweren Verletzungen führen.

- Fahren Sie immer mit ausreichendem Ladezustand der Hochvoltbatterie bzw. ausreichendem Kraftstoffvorrat.
- Laden Sie rechtzeitig die Hochvoltbatterie auf bzw. tanken Sie rechtzeitig Kraftstoff nach.

WARNUNG

Das Verwenden und das Ausführen von e-Remote Diensten während der Fahrt kann vom Verkehrsgeschehen ablenken. Wenn der Fahrer abgelenkt wird, kann das Unfälle und Verletzungen verursachen.

- Immer aufmerksam und verantwortungsvoll fahren.

WARNUNG

Eine unachtsame oder unbeaufsichtigte Ausführung der „e-Remote“ Dienste kann Unfälle und schwere Verletzungen verursachen.

WARNUNG

Die Anzeige von Informationen im Infotainment, im Webportal und auf dem Mobilfunkgerät kann dazu verleiten, für einen sicheren Fahrbetrieb notwendige Tätigkeiten zu unterlassen. Das kann zum Liegenbleiben im Straßenverkehr, zu Unfällen und schweren Verletzungen führen.

- Immer aufmerksam und verantwortungsvoll fahren.
- Auf angezeigte Informationen fallbezogen reagieren.
- Textmeldungen und aufleuchtende Warn- und Kontrollleuchten im Fahrzeug beachten.

WARNUNG

Das Verwenden von Computern und Mobilfunkgeräten in öffentlichen oder ungesicherten LAN- und WLAN-Netzen kann zum Verlust der Kontrolle über Ihre Volkswagen Car-Net Dienste führen.

- Neben den allgemein bekannten Vorsichtsmaßnahmen bei der Internetnutzung sollten Sie Ihren Computer und Ihr Mobilfunkgerät mit einem geeigneten Virenschutzprogramm schützen und dessen Signaturen regelmäßig aktualisieren.

- Beachten Sie neben den allgemein anerkannten Regeln und Informationen zum Umgang mit Computern und Mobilfunkgeräten auch die Handhabung und Erstellung eines sicheren Passworts für den Zugang zum Webportal.

WARNUNG

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass kein Notruf, kein Telefonat, kein Dienst ausgeführt und keine Daten übermittelt werden können:

- Wenn Ihr aktueller Standort in Gebieten mit keinem oder unzureichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang liegt. Dazu können auch Tunnel, Hochhausschluchten, Garagen, Unterführungen, Berge und Täler zählen.
- Wenn in Gebieten mit ausreichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter gestört oder nicht verfügbar ist.
- Wenn die für Notrufe, Telefonate, Dienstausführung oder Datenübertragungen benötigten Bauteile im Fahrzeug beschädigt, ohne Funktion oder ohne ausreichende elektrische Energie sind.
- Wenn der Akku des Mobilfunkgeräts entleert ist oder einen unzureichenden Ladezustand aufweist.

WARNUNG

In einigen Ländern und Mobilfunknetzen ist nur dann ein Hilferuf oder Notruf über das Mobilfunkgerät ausführbar, wenn die SIM-Karte „entsperrt“ und ein ausreichendes Gesprächsguthaben vorhanden ist.

WARNUNG

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

WARNUNG

Angezeigte Verkehrsinformationen und Navigationsempfehlungen für die vorgeschlagenen Gehweg- und Fahrstrecken können von der aktuellen Gehweg- und Verkehrssituation abweichen.

- Verkehrsschilder, Signalanlagen, Verkehrsvorschriften und örtliche Gegebenheiten haben Vorrang vor Navigationsempfehlungen für die im Webportal, im Infotainment und im Mobilfunkgerät vorgeschlagenen Gehweg- und Fahrstrecken.
- Besondere Ereignisse können die ursprünglich vorgesehene Fahrzeit und Strecke zum Ziel erheblich verlängern oder die Navigation dorthin

unmöglich machen, z. B. durch Vollsperrung der Straße.

WARNUNG

Wählen Sie die Lautstärkeeinstellung im Infotainment so, dass akustische Signale von außen jederzeit gut hörbar sind (z. B. das Signalhorn der Rettungsdienste).

- Eine zu hoch eingestellte Lautstärke kann das Gehör schädigen. Das gilt auch, wenn das Gehör nur kurzzeitig hohen Lautstärken ausgesetzt ist.

WARNUNG

Beim Tanken von Kraftstoff das Mobilfunkgerät oder andere mitgeführte Funkausrüstungen immer ausschalten. Durch elektromagnetische Strahlungen können Funken entstehen und dadurch einen Brand auslösen.

WARNUNG

Unbefestigte, falsch platzierte oder nicht richtig gesicherte Mobilfunkgeräte und andere Gegenstände können bei einem plötzlichen Fahr- oder Bremsmanöver sowie bei einem Unfall durch den Fahrzeuginnenraum geschleudert werden und Verletzungen verursachen.

- Verstauen Sie Mobilfunkgeräte und andere Gegenstände immer sicher im Fahrzeug.

WARNUNG

Ein Missachten der Angaben in den zum Fahrzeug gehörenden Anleitungen kann zum Liegenbleiben im Straßenverkehr, zu Unfällen und schweren Verletzungen führen.

- Bevor Sie Tätigkeiten am Fahrzeug für die hier beschriebenen Dienste und Funktionen ausführen, lesen und beachten Sie immer die entsprechenden Informationen und Sicherheitshinweise in den Anleitungen des Bordbuchs zu Ihrem Fahrzeug.

HINWEIS

Das Missachten aufleuchtender Warn- und Kontrollleuchten und Textmeldungen im Fahrzeug kann zu Fahrzeugbeschädigungen führen.

- Kontrollieren Sie bei jeder Fahrt mehrmals den Status der Warn- und Kontrollleuchten und prüfen Sie, ob Textmeldungen vorhanden sind. Führen Sie diese Statuskontrolle nur in Situationen durch, die Sie nicht vom Verkehrsgeschehen ablenken.
- Reagieren Sie auf die Meldungen mit angemessenen Maßnahmen.

HINWEIS

Die vom eingeschalteten Mobilfunkgerät ausgehende Strahlung kann Interferenzen an sensiblen technischen und medizinischen Geräten verursachen, was eine Fehlfunktion oder Beschädigung der Geräte zur Folge haben kann.

- In Umgebungen mit besonderen Vorschriften und wenn der Einsatz von Mobilfunkgeräten verboten ist, muss das Mobilfunkgerät immer ausgeschaltet sein.

HINWEIS

Bei häufigem Laden mit hoher Ladeleistung, insbesondere mit Gleichstrom (DC-Laden) sowie bei falschem Umgang, kann die Lebensdauer und Ladekapazität der Hochvoltbatterie reduziert werden.

- Das Fahrzeug überwiegend mit niedriger Ladeleistung laden. Wir empfehlen das Laden an einer Heimpladestation oder mit dem mitgelieferten Netzladekabel.
- Lesen und beachten Sie die Informationen in der Betriebsanleitung Ihres Elektro- oder Hybridfahrzeugs und berücksichtigen Sie die entsprechenden Hinweise bei der Nutzung und Pflege des Fahrzeugs.

Nutzungshinweise

- Lesen Sie diese Dienstbeschreibung aufmerksam durch.
- Verwenden Sie stets für jedes einzelne Volkswagen Car-Net Dienstportfolio die neueste Ausgabe der jeweiligen Dienstbeschreibung.
- Verwenden Sie stets die neueste Version der Volkswagen We Connect App und halten Sie die App durch bereitgestellte Updates aktuell.
- Die von Ihnen festgelegten Zugangsdaten schützen Ihr Benutzerkonto vor unerlaubtem Zugriff. Halten Sie darum die Angaben zu Ihrem Benutzerkonto stets aktuell. Aktualisieren Sie Ihre E-Mail-Adresse im Webportal, sobald sich diese ändert. Beachten Sie bei Änderung des Passworts und der E-Mail-Adresse die Wechselwirkung zwischen zwei Volkswagen Portalen.
- Um Missbrauch vorzubeugen, geben Sie Ihre Zugangsdaten, Ihr Passwort und den Registrierungscode nicht weiter und bewahren Sie sie sicher vor dem Zugriff oder Einblick anderer auf. Ändern Sie das Passwort in regelmäßigen Abständen.
- Um keine falschen Zeitstempel z. B. im Fahrzeugzustandsbericht zu erzeugen, sollten das Datum

und die Uhrzeit im Fahrzeug und im Computer oder Mobilfunkgerät korrekt eingestellt sein.

- Nach erfolgreicher Registrierung können Sie die Berechtigung, Car-Net Dienste auszuführen, an andere Personen abgeben.
- Die Weitergabe von Berechtigungen und das Anlegen von Mitnutzern in Ihrem Benutzerkonto liegen in Ihrer Verantwortung.
- Einige der von der Volkswagen AG bereitgestellten Volkswagen Car-Net 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 Car-Net Dienste enthalten fremde Informationen, die von Drittenbiestern 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.
- Lesen und beachten Sie die Bedienungsanleitung des Computers und Mobilfunkgeräts, die Sie für die Ausführung der Dienste benutzen.
- Schützen Sie Ihren Computer und Ihr Mobilfunkgerät vor Missbrauch, Diebstahl, Beschädigung und Verlust.
- Schützen Sie sowohl den Zugang zu Ihrem Router über das Betriebssystem mit einem sicheren Kennwort als auch Ihr Netzwerk zuhause gegen nicht autorisierte Zugriffe durch entsprechende Einstellungen im Router. Halten Sie das Betriebssystem Ihres Routers stets aktuell und ändern Sie regelmäßig Ihr Kennwort.

 Wenn Sie durch Einstellungen in Ihrem Mobilfunkgerät die Datenübertragung und Systemdienste ausschalten oder deaktivieren, dann ist die Ausführung von Diensten über das Mobilfunkgerät nicht mehr möglich.

Rechtsvorschriften

Einige Car-Net Dienste benötigen Fahrzeugdaten, um festzustellen, ob das Fahrzeug aktuell innerhalb festgelegter Geschwindigkeitsschwellen bewegt wird, wo das Fahrzeug abgestellt wurde und ob es innerhalb oder außerhalb geografisch festgelegter Gebiete bewegt wird. Diese Informationen werden im Webportal und der We Connect App angezeigt.

Fragen Sie alle Nutzer Ihres Fahrzeugs (Fahrer und Insassen), ob Sie mit dem aktivierten Dienst einverstanden sind. Wenn dies nicht der Fall ist, deaktivieren Sie den Dienst (sofern möglich) oder schließen Sie den Nutzer von der Fahrzeugnutzung aus. Wenn

Sie dies nicht beachten, verletzen Sie die Persönlichkeitsrechte des Nutzers.

Kennzeichnung



Abb. 1 Tracking.

In Fahrzeugen mit Car-Net Diensten, die die aktuelle Fahrzeugposition und Geschwindigkeit des Fahrzeugs übermitteln, kann sich ein Trackingkennzeichen → Abb. 1 entweder physisch an der Dachkonsole oder digital auf dem Bildschirm des Infotainments befinden.

Wenn dieses Kennzeichen → Abb. 1 (z. B. bei älteren Fahrzeugen) nicht vorhanden ist, ist es möglich, dass das Steuergerät dennoch die aktuelle Fahrzeugposition und die gefahrene Geschwindigkeit des Fahrzeugs übermittelt.

Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste

Ausführung über die Volkswagen We Connect App

Für die Datenübertragung von der Volkswagen We Connect App auf das Infotainment benötigen Sie ein Mobilfunkgerät (z. B. Smartphone), das die Fähigkeit besitzt, als mobiler WLAN-Hotspot zu agieren. Alternativ kann folgendes für die Datenübertragung genutzt werden:

- Geeignete Telefonschnittstelle und Mobilfunkgerät mit remote SIM Access Profile (rSAP).
- **Oder:** eine SIM-Karte zur Datenübertragung über den werkseitig eingebauten SIM-Kartenleser mit Telefon- und Datenoption.
- **Oder:** ein geeigneter CarStick* (funktioniert nur in Verbindung mit Discover Media).



Bei kompatiblen iOS-Geräten kann die Datenverbindung nur über ein WLAN-Hotspot hergestellt werden.

Technische Voraussetzungen

Damit die Dienste ordnungsgemäß und in vollem Umfang genutzt werden können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Ausstattung Car-Net muss für Ihr Fahrzeug mitbestellt und werkseitig eingebaut worden sein.
- Ihr Fahrzeug muss werkseitig mit einem Car-Net-fähigen Infotainment für die Ausführung der Dienste ausgestattet sein.
- Ihr Fahrzeug muss werkseitig mit dem Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit für die Ausführung der Dienste ausgestattet sein.
- Weder das Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit noch einzelne Dienste dürfen deaktiviert oder stillgelegt sein.
- Die 12-Volt-Fahrzeugbatterie hat genügend elektrische Energie.
- Fremde Informationen von Drittanbietern (z. B. Kartendarstellungen) müssen verfügbar, korrekt, aktuell und vollständig sein.
- Ihr Standort und der Ihres Fahrzeugs erlauben einen zuverlässigen Mobilfunk- und GPS-Empfang.
- Der bereits vorhandene Mobilfunkstandard darf nicht durch Telekommunikationsanbieter abgeschaltet sein.
- Sie befinden sich mit Ihrem Fahrzeug im Nutzungsgebiet.
- Die Technik im Fahrzeug, im Computer, im Mobilfunkgerät und auf der Diensteanbieterseite funktioniert ordnungsgemäß.

Sie müssen nach dem Erstellen des Benutzerkontos oder nach Hinzufügen eines Fahrzeugs mit Ihrem zugeordneten Fahrzeug erst einige Kilometer fahren, bevor einzelne Dienste korrekte Daten oder Benachrichtigungen erzeugen und versenden (z. B. „Fahrdaten“).



Da Umfang und Ausführung der Dienste laufend erweitert werden, kann nicht sichergestellt werden, dass zukünftige Dienste mit Ihrem Fahrzeug, Computer oder Mobilfunkgerät kompatibel sind.

Organisatorische Voraussetzungen

- Zwischen Ihnen und Volkswagen besteht ein gültiger Vertrag zur Nutzung der Dienste.
- Sie befinden sich in einem Land, in dem Dienste werkseitig angeboten und verfügbar sind.

Einflussfaktoren

Bandbreite

Funktion und Ausführungsgeschwindigkeit aller Dienste hängen wesentlich von der zur Verfügung stehenden Bandbreite Ihres Internetanschlusses und der eingesetzten Hardware ab.

Selbst wenn Ihnen eine bestimmte Bandbreite theoretisch zur Verfügung steht, können folgende Faktoren zu verminderten Upload- und Downloadgeschwindigkeiten beitragen:

- Gebiete mit unzureichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang.
- Wartungen, Reparaturen, Software-Updates und technische Erweiterungen an den Telekommunikationsanlagen und Datenbanken der Dienst- oder Drittanbieter.
- Gebiete mit ausreichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang, in denen das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter gestört oder nicht verfügbar ist.
- Wechsel des Mobilfunkstandards zur Übertragung von mobilen Daten durch die Telekommunikationsanbieter, beispielsweise von UMTS auf EDGE oder GPRS.
- Abschalten eines bereits vorhandenen Mobilfunkstandards durch Telekommunikationsanbieter.
- Störung, Beeinträchtigung oder Unterbrechung des Mobilfunk- und GPS-Empfangs beispielsweise durch hohe Geschwindigkeiten, landschaftliche Gegebenheiten, Tunnel, Witterungseinflüsse, Garagen, Parkhäuser, Unterführungen, Störeinrichtungen und intensive Mobilfunknutzung in den betreffenden Funkzellen.

Datenoption

Das Ausführen von Diensten über die notwendige Volkswagen App verbraucht Daten einer möglichen Datenoption. Wenn Sie beispielsweise einen Vertrag ohne Daten-Flatrate haben, verringert sich die Übertragungsrate bei Überschreitung des vertraglich zugesicherten Datenvolumens deutlich. Dies kann zu Verzögerungen bei der Ausführung der Dienste führen oder die Ausführung der Dienste unmöglich machen. <

Volkswagen Car-Net

Einleitung zum Thema

Unter Volkswagen Car-Net sind verschiedene Car-Net Dienstportfolios zusammengefasst, die Ihnen zu Ihrem Fahrzeug zusätzliche Funktionen bieten. Diese Dienste lassen sich z. B. zuhause auf einem Computer oder unterwegs auf einem Mobilfunkgerät (Smartphone, Tablet) ausführen.

Über eine Internetverbindung werden Fahrzeug und Computer oder Mobilfunkgerät miteinander vernetzt.

 Durch die Registrierung generieren Sie eine Volkswagen ID, mit der Sie sich bei Car-Net und bei anderen Volkswagen-Systemen anmelden können. Sollten Sie bereits bei einem digitalen Dienst von Volkswagen, z. B. „MeinAuto.de“, registriert sein, können Sie sich mit diesen Zugangsdaten ohne erneute Registrierung im We Connect Webportal oder in der We Connect App anmelden.

Zum Car-Net Dienstportfolio zählen:

- „e-Remote“.
- „Guide & Inform“.
- „Security & Service“.
- App-Connect.

Nutzung der Dienste

Um das Dienstportfolio von Volkswagen Car-Net nutzen zu können, sind folgende Schritte erforderlich:

- Die Registrierung für die Volkswagen ID
→ Seite 12, *Einleitung zum Thema*.
- Das Festlegen einer S-PIN → Seite 16, *S-PIN*.
- Gegebenenfalls die Feststellung der wahren Identität durch Volkswagen Ident → Seite 18, *Identitätsnachweis (Volkswagen Ident)*.
- Das Hinzufügen mindestens eines Fahrzeuges.
- Die Bestellung und die Aktivierung der Car-Net Dienste.

Übersicht der „e-Remote“ Dienste

Je nach Fahrzeugmodell und Markt kann die Anzahl der vorhandenen Dienste von dieser Auflistung ab-

weichen. Nicht alle Dienste sind in jedem Fahrzeug verfügbar.

e-Remote Dienste	Funktion
Seite 28, <i>Türen & Licht</i>	Zustand von Türen, Fenstern und Licht anzeigen.
Seite 29, <i>Zeit-Manager</i>	Routen zu Terminen im Kalender Ihres Mobilfunkgerätes anzeigen (<i>nur über die App</i>).
Seite 30, <i>Parkposition</i>	Parkposition Ihres Fahrzeugs anzeigen.
Seite 32, <i>Fahrzeugstatus</i>	Status des Fahrzeugs anzeigen.
Seite 33, <i>Fahrdaten</i>	Daten wie Fahrstrecke, Fahrzeit und Durchschnittsverbrauch anzeigen.
Seite 35, <i>e-Manager / Lademanager</i>	Beinhaltet Laden, Klimatisierung und Abfahrtszeiten.
Seite 36, <i>Laden</i>	Ladezustand der Hochvoltbatterie anzeigen und Ladevorgang starten und stoppen.
Seite 38, <i>Klimatisierung</i>	Klimatisierung des Fahrzeugs starten und stoppen.
Seite 39, <i>Abfahrtszeiten</i>	Abfahrtszeit programmieren, sodass zum gewünschten Zeitpunkt die Hochvoltbatterie geladen und das Fahrzeug klimatisiert ist
Seite 41, <i>Tankstellen und Ladestationen</i>	Nach Tankstellen und/oder Ladestationen suchen (nur im Infotainment).

Alle „e-Remote“ Dienste unterliegen den jeweils gültigen Nutzungsbedingungen (AGB) – siehe www.portal.volkswagen-we.com.

Funktionsweise

Steuergerät mit eSIM-Karte

Fahrzeuge mit dem Volkswagen Car-Net Portfolio „Security & Service“ und „e-Remote“ besitzen ein

Steuergerät mit der Bezeichnung "Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit", das eine nicht auswechselbare eSIM-Karte mit Datenoption enthält. Das Steuergerät überträgt Daten vom Fahrzeug auf einen Server. Die dort hinterlegten Daten sind mit Hilfe einer Internetverbindung über das

We Connect Portal oder die We Connect App abrufbar.

Das Steuergerät enthält neben der eSIM-Karte individuelle Identifikationsnummern, die unter anderem eine eindeutige Teilnehmerkennung in Mobilfunknetzen und die Zuordnung zum Fahrzeug ermöglichen. Dadurch wird sichergestellt, dass nur das werkseitig eingebaute Steuergerät in Ihrem Fahrzeug funktioniert.

 Lassen Sie den Austausch des Steuergeräts oder ein Software-Update nur in einem Fachbetrieb durchführen. Wir empfehlen hierfür den Volkswagen Partner.

Kapazität der 12-Volt-Fahrzeugsbatterie

Wenn Sie Dienste bei ausgeschalteter Zündung Ihres Fahrzeugs ausführen, werden je nach Dienst mehrere Steuergeräte eingeschaltet. Dies belastet die 12-Volt-Fahrzeugsbatterie.

Je öfter Sie bei ausgeschalteter Zündung Informationen abfragen oder Funktionen ausführen, desto mehr Energie wird der 12-Volt-Fahrzeugsbatterie entzogen. Dadurch kann die Kapazität der 12-Volt-Fahrzeugsbatterie so tief sinken, dass Sie Ihr Fahrzeug nicht mehr starten können.

Führen Sie Dienste bei ausgeschalteter Zündung daher nach Möglichkeit nur bei Bedarf aus

 Eine Schutzfunktion verhindert darüber hinaus, dass Sie mehr als 15 Befehle bei ausgeschalteter Zündung ausführen können. Auch das Aktualisieren einer Ansicht (z. B. der Fahrzeugdaten) stellt einen Befehl dar, der Energie kostet. Er wird daher mitgezählt.

Car-Net Statusanzeige

Auf dem Bildschirm Ihres Infotainments können Sie jederzeit anhand eines Symbols des Status Ihrer Car-Net Dienste erkennen. Das Symbol befindet sich in der oberen Statusleiste.

Die Symbole können z. B. mit WLAN, 2G, 3G oder LTE gekennzeichnet sein und zeigen die Art der Konnektivität an.

Der aktuelle Volkswagen Car-Net Status wird im Bildschirm des Infotainments wie folgt angezeigt:

Symbol, Bedeutung



Weißer Erdkugel + WLAN: „Guide & Inform“ ist verfügbar.

¹⁾ Betrifft folgende Dienste: Gebietsbenachrichtigung, Geschwindigkeitsbenachrichtigung, Parkposition, Online-Diebstahlwarnanlage.

Symbol, Bedeutung

Grauer Erdkugel: „Guide & Inform“ und/oder „Security & Service“ sind nicht verfügbar oder nicht aktiviert, Trackingdienste¹⁾ sind **inaktiv**.

Grauer Erdkugel + WLAN: „Guide & Inform“ ist bei hergestellter Konnektivität nicht verfügbar, Trackingdienste¹⁾ sind **inaktiv**.

Grauer Erdkugel, weißer Schlüssel: Privater Modus ist aktiv. Alle gekauften Volkswagen Car-Net Dienstpakete wurden vom Benutzer **deaktiviert**.



Weißer Erdkugel, weißer Schlüssel + LTE: Individualisierter Privater Modus ist aktiv. Ein Volkswagen Car-Net Dienstpaket wurde vom Benutzer deaktiviert, Trackingdienste¹⁾ sind **inaktiv**.

Weißer Erdkugel, weißes Fahrzeug + LTE: „Guide & Inform“ und/oder „Security & Service“ sind verfügbar, Trackingdienste¹⁾ sind **aktiv**.



Grauer Erdkugel, weißes Fahrzeug: „Guide & Inform“ ist nicht verfügbar oder nicht aktiviert, Trackingdienste¹⁾ sind **aktiv**.

¹⁾ Betrifft folgende Dienste: Gebietsbenachrichtigung, Geschwindigkeitsbenachrichtigung, Parkposition, Online-Diebstahlwarnanlage.

Symbolübersicht

Diese Übersicht zeigt die Bedeutung allgemeingültiger Symbole, die im Volkswagen Car-Net Portal und teilweise in der Volkswagen Car-Net App vorkommen können.

Allgemeingültige Symbole, Bedeutung



Editierbare Datenfelder ändern oder bearbeiten.



Drop-down-Liste zum Auswählen von Einträgen oder Werten.



Ansicht, Pop-up-Fenster, Reiter oder Webseite schließen.



Daten, Werte, Einstellungen oder Einträge löschen.



Checkbox. Eintrag ist nicht aktiviert.



Checkbox. Eintrag ist ausgewählt oder aktiviert.



Schieberegler zum (stufenlosen) Einstellen von Werten.



Schieberegler zum (stufenlosen) Einstellen von Werten.



Neue Einstellung anlegen, Ansicht vergrößern oder Wert erhöhen.

Allgemeingültige Symbole, Bedeutung

	Ansicht verkleinern oder Wert verringern.
	Einzelne Dienstkachel als Favoriten kennzeichnen.
	Dienstkachel ist als Favorit gekennzeichnet.
	Ansicht aktualisieren.
	Zurückblättern innerhalb einer Website oder zurück zur vorigen Ansicht oder Website.
	Vorblättern innerhalb einer Website.
	Zurück zur vorigen Ansicht oder Website.
	Nach oben an den Anfang der Website springen.
	Zeigt zusätzliche Informationen an.
	Abmelden.
	Öffnet eine Hilfeseite zum jeweiligen Sachverhalt.
	Download einer Datei.

Auch jede Verlängerung Ihres Car-Net Vertrags ist in der Regel kostenpflichtig.

Verfügbarkeit

Nicht alle Dienste sind in allen Ländern verfügbar. Prüfen Sie daher vor Auslandsfahrten, welche Dienste Ihnen jeweils zur Verfügung stehen werden.

Sicherheitsrelevante Dienste können nur ausgeführt werden, wenn Sie vorher den Identitätsnachweis erbracht haben → Seite 18, *Identitätsnachweis (Volkswagen Ident)*.

 Es kann sein, dass einzelne Dienste in Ländern verfügbar sind, obwohl dies nicht vorgesehen ist. In diesen Fällen besteht kein Anspruch auf die Erbringung der Dienste gegenüber der Volkswagen AG.

Kosten

Durch den Austausch von Daten zwischen Fahrzeug und Computer oder Fahrzeug und Mobilfunkgerät über das Internet können Kosten entstehen. Die Höhe dieser Kosten ist abhängig von Tarifen und Verträgen, die Sie mit Drittanbietern (Telefon- oder Mobilfunkanbieter) abgeschlossen haben.

Außerdem können bei Ausführung von Diensten im Ausland zusätzliche Kosten anfallen (Roaming-Gebühren).

Erste Schritte

Volkswagen ID

Einleitung zum Thema

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

Die Volkswagen ID beinhaltet persönliche Daten (z. B. Telefonnummer, Adresse), Kontoeinstellungen und Apps, die mit der Volkswagen ID verbunden sind.

Eine Volkswagen ID ist unerlässlich für die Nutzung der Volkswagen Car-Net oder Volkswagen We Connect Dienste.

Sie können die Registrierung für die Volkswagen ID auf unterschiedliche Weise vornehmen:

- Im Volkswagen We Connect Portal → Seite 12, *Registrierung im Webportal durchführen*.
- In der Volkswagen We Connect App → Seite 14, *Registrierung in der App durchführen*.
- Im Infotainments des Fahrzeugs → Seite 15, *Registrierung im Fahrzeug durchführen*.

i Sollten Sie ein bereits registriertes Fahrzeug übernehmen, kann dieses Fahrzeug mit einer anderen Volkswagen ID verbunden sein. Setzen Sie daher vor dem Hinzufügen des Fahrzeugs das Infotainment auf die Werkseinstellungen zurück → Seite 45, *Infotainment auf Werkseinstellung zurücksetzen*.

i Wenn Sie bereits als privater Kunde eine Volkswagen ID für die Nutzung der Volkswagen Car-Net oder Volkswagen We Connect Dienste angelegt haben, können Sie die hierbei genutzte E-Mail-Adresse **nicht** zur Anmeldung bei Volkswagen We Connect Fleet verwenden. <

Registrierung im Webportal durchführen

Der zentrale Ort für die Volkswagen We Connect ist die Webseite www.portal.volkswagen-we.com. Die Webseite ist grundsätzlich in mehrere Bereiche gegliedert:

- Einen Bereich mit der Navigationsleiste.

Starten und anmelden

- Einen Bereich, in dem Apps zum Download bereitgestellt werden.
- Bereichen mit Informationen rund um Volkswagen-Modelle.
- Einen Bereich zur Nutzung der Car-Net Dienste.

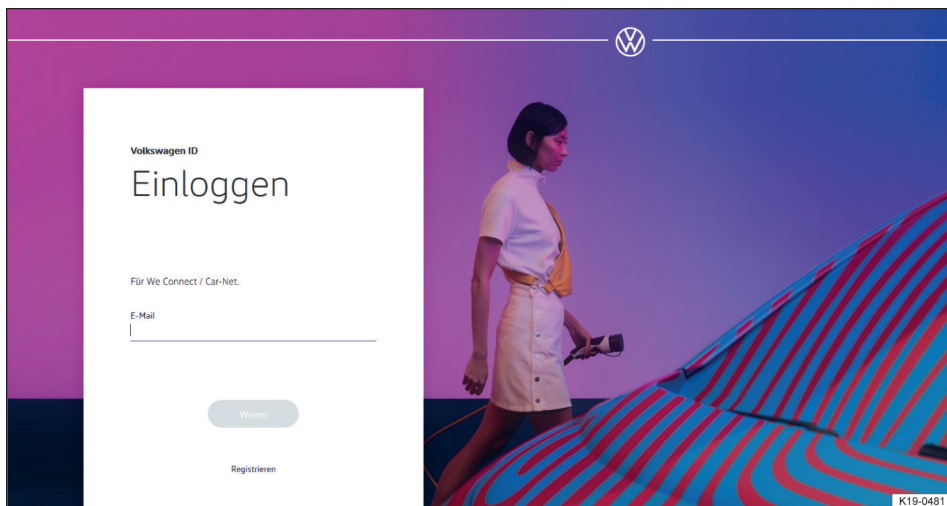


Abb. 2 Startseite der Volkswagen We Connect (Prinzipdarstellung).

1. Webportal aufrufen.
2. In der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand **Anmelden** anklicken.

3. **Oder Anmelden oder Benutzerkonto erstellen** in der Seitenmitte anklicken.
 - Die Startseite der Registrierung zur Volkswagen ID erscheint → [Abb. 2](#).
4. **Registrieren** anklicken.
5. Gültige E-Mail-Adresse eingeben.
6. Passwort festlegen → Seite 16, *Passwort*.
7. Nutzungsbedingungen akzeptieren.
 - Eine Bestätigungsmail wird an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet.
8. Den Anweisungen in der Bestätigungsmail folgen.
 - Ihre Volkswagen ID ist angelegt.

 In Zukunft können Sie sich mit den Daten Ihrer Volkswagen ID (E-Mail-Adresse und Passwort) ebenfalls in der We Connect App anmelden.

Fahrzeug hinzufügen

Nachdem Sie Ihr Benutzerkonto angelegt haben, müssen Sie das zuzuordnende Fahrzeug hinzufügen. Dazu die 17-stellige Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) für das hinzuzufügende Fahrzeug bereithalten.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. **Fahrzeug hinzufügen** anklicken.
3. Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) in das Eingabefeld übertragen. Unter Umständen sind die ersten 3 Buchstaben bereits eingeblendet.
 - Der Zähler zeigt an, wie viele Zeichen der Fahrzeugidentifikationsnummer eingegeben sind.
4. Eingaben bestätigen.
 - Das Fahrzeug ist hinzugefügt. Im Folgenden müssen Sie Car-Net Dienste verbindlich stellen.

Car-Net Dienste bestellen

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt haben, müssen Sie den Bestellvorgang abschließen, um die Volkswagen Car-Net Dienste dem Fahrzeug zuzuordnen.

1. Informationen auf der Webseite beachten und nach unten scrollen.
2. Informationen zum Datenschutz, Widerrufsrecht, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Nutzungsbedingungen durch Anklicken der Links aufrufen und aufmerksam durchlesen.
 - Wenn Sie den Bedingungen nicht zustimmen, können der Bestellvorgang und die Registrierung nicht fortgeführt werden. Eine Nutzung der Dienste ist dann ausgeschlossen.

3. Um den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Nutzungsbedingungen zuzustimmen,  anklicken.

4. **Jetzt für 0 € bestellen** anklicken.

– Sie haben einen verbindlichen Vertrag für die Nutzung der Volkswagen Car-Net Dienste mit dem Fahrzeug, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer Sie im Registrierungsvorgang eingegeben haben, abgeschlossen. Beachten Sie die Meldung auf dem Bildschirm.

Sie erhalten eine Bestellbestätigung per E-Mail an Ihre im Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse. Darin wird die Annahme Ihres Angebots durch die Volkswagen AG bestätigt und der Vertrag über die Volkswagen Car-Net Dienste mit der Volkswagen AG kommt wirksam zustande. Die Webseite mit einem systemseitig erzeugten Registrierungscode zum Verifizieren der eingegebenen Daten öffnet sich.

Car-Net Dienste aktivieren

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt und die Car-Net Dienste bestellt haben, müssen Sie die eingegebenen Daten verifizieren. Je nach Fahrzeugmodell werden Sie im Folgenden gebeten, den exakten Kilometerstand des Fahrzeugs anzugeben oder den automatisch generierten Registrierungscode in das werkseitig eingebaute Infotainment des zuzuordnenden Fahrzeugs zu übertragen.

Der Registrierungscode ist 14 Tage gültig. Nach Ablauf dieser Zeitspanne müssen Sie einen neuen Registrierungscode auf der Webseite anfordern.

1. Registrierungscode notieren.
 - Bei Bedarf können Sie den Registrierungscode zusammen mit einer Anleitung ausdrucken oder prüfen, ob das Fahrzeug korrekt zugeordnet wurde.
2. Registrierungscode und Fahrzeugschlüssel mit zu dem Fahrzeug nehmen, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer im Webportal registriert wurde.
3. Fahrzeug entriegeln.
4. Zündung einschalten und eingeschaltet lassen, bis die Aktivierung abgeschlossen ist.
5. Infotainment einschalten.
6. Am Infotainment die Taste oder Funktionsfläche  drücken.
7. Setup auswählen.
8. Car-Net (Online Dienste) antippen.
9. Registrierung antippen.

- In der Regel wird ein Nummernblock zur Eingabe des Registrierungscode angezeigt. Wenn trotz gekoppeltem Mobilfunkgerät im Display nicht der Nummernblock angezeigt wird, unterstützt Ihr Mobilfunkgerät zu diesem Zeitpunkt nicht die benötigte Datenverbindungsart, z. B. rSAP. Vorgang hier abbrechen und mit Hilfe der Anleitung des Infotainments versuchen, eine Datenverbindung herzustellen. Gegebenenfalls einen Hotspot einrichten.
- 10. Wenn der Registrierungscode nicht bereits durch das Steuergerät eingetragen ist, Registrierungscode eingeben.
- 11. **Speichern** oder **OK** antippen.
 - Der Registrierungscode wird vom Infotainment über Ihr gekoppeltes Mobilfunkgerät an den verarbeitenden Server übertragen.
- 12. Warten, bis die Anmeldung im Infotainment bestätigt wird. Dies kann einige Minuten dauern.

Registrierung in der App durchführen

Voraussetzungen für die Registrierung in der App

- Sie haben die Volkswagen We Connect App erfolgreich installiert → Seite 26, *We Connect App installieren*.
- Die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste sind erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.

Starten und registrieren

1. App starten.
2. **Login** antippen.
 - Die Startseite der Volkswagen ID erscheint.
3. **Registrieren** antippen.
4. Gültige E-Mail-Adresse eingeben.
5. Passwort festlegen → Seite 16, *Passwort*.
6. Nutzungsbedingungen akzeptieren.
 - Eine Bestätigungsmail wird an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet.
7. Anweisungen in der Bestätigungsmail folgen.
 - Ihre Volkswagen ID ist angelegt.

 In Zukunft können Sie sich mit den Daten Ihrer Volkswagen ID (E-Mail-Adresse und Passwort) ebenfalls auf dem Volkswagen We Connect Portal anmelden.

13. Infotainment und Zündung ausschalten.
14. Fahrzeug verriegeln.
15. Im Webportal erneut **Fahrzeug hinzufügen** anklicken und durch Anklicken der Funktionsfläche **Seite aktualisieren** prüfen, ob das Fahrzeug ordnungsge-mäß zugeordnet wurde.
 - Das Fahrzeug wird in der Regel direkt zugeordnet. Je nachdem, wie zuverlässig der Mobilfunk- und GPS-Empfang und die Qualität der übertragenden Signale in der Verbindung zwischen Fahrzeug, Server und Computer ist, kann sich der Zeitpunkt der Zuordnung verzögern und die Zuordnung später erfolgen.
16. **Bestätigen** anklicken.

Wenn Sie mehr als ein Fahrzeug zuordnen möchten, wiederholen Sie den Registrierungsprozess ab **Fahrzeug hinzufügen** jedes weitere Fahrzeug. <

Fahrzeug hinzufügen

Nachdem Sie Ihr Benutzerkonto angelegt haben, müssen Sie das zuzuordnende Fahrzeug hinzufügen. Dazu die 17-stellige Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) für das hinzuzufügende Fahrzeug bereithalten.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. **Fahrzeug hinzufügen** anklicken.
3. Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) in das Eingabefeld übertragen. Unter Umständen sind die ersten 3 Buchstaben bereits eingeblendet.
 - Der Zähler zeigt an, wie viele Zeichen der Fahrzeugidentifikationsnummer eingegeben sind.
4. Eingaben bestätigen.
 - Das Fahrzeug ist hinzugefügt. Im Folgenden müssen Sie Car-Net Dienste verbindlich bestellen.

Car-Net Dienste bestellen

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt haben, müssen Sie den Bestellvorgang abschließen, um die Volkswagen Car-Net Dienste dem Fahrzeug zuzuordnen.

1. Informationen auf der Webseite beachten und nach unten scrollen.
2. Informationen zum Datenschutz, Widerrufsrecht, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Nutzungsbedingungen durch Anklicken der Links aufrufen und aufmerksam durchlesen.

- Wenn Sie den Bedingungen nicht zustimmen, können der Bestellvorgang und die Registrierung nicht fortgeführt werden. Eine Nutzung der Dienste ist dann ausgeschlossen.
- 3. Um den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Nutzungsbedingungen zuzustimmen, ☐ anklicken.
- ☒ erscheint, der Eintrag ist aktiviert.
- 4. Jetzt für 0 € bestellen anklicken.
 - Sie haben einen verbindlichen Vertrag für die Nutzung der Volkswagen Car-Net Dienste mit dem Fahrzeug, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer Sie im Registrierungsvorgang eingegeben haben, abgeschlossen. Beachten Sie die Meldung auf dem Bildschirm.

Sie erhalten eine Bestellbestätigung per E-Mail an Ihre im Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse. Darin wird die Annahme Ihres Angebots durch die Volkswagen AG bestätigt und der Vertrag über die Volkswagen Car-Net Dienste mit der Volkswagen AG kommt wirksam zustande. Die Webseite mit einem systemseitig erzeugten Registrierungscode zum Verifizieren der eingegebenen Daten öffnet sich.

Car-Net Dienste aktivieren

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt und die Car-Net Dienste bestellt haben, müssen Sie die eingegebenen Daten verifizieren. Je nach Fahrzeugmodell werden Sie im Folgenden gebeten, den exakten Kilometerstand des Fahrzeugs anzugeben oder den automatisch generierten Registrierungscode in das werkseitig eingebaute Infotainment des zuzuordnenden Fahrzeugs zu übertragen.

Der Registrierungscode ist 14 Tage gültig. Nach Ablauf dieser Zeitspanne müssen Sie einen neuen Registrierungscode auf der Webseite anfordern.

1. Registrierungscode notieren.
 - Bei Bedarf können Sie den Registrierungscode zusammen mit einer Anleitung ausdrucken oder prüfen, ob das Fahrzeug korrekt zugeordnet wurde.
2. Registrierungscode und Fahrzeugschlüssel mit zu dem Fahrzeug nehmen, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer im Webportal registriert wurde.
3. Fahrzeug entriegeln.
4. Zündung einschalten und eingeschaltet lassen, bis die Aktivierung abgeschlossen ist.
5. Infotainment einschalten.

6. Am Infotainment die Taste oder Funktionsfläche **Menu** drücken.
7. Setup auswählen.
8. Car-Net (Online Dienste) antippen.
9. Registrierung antippen.
 - In der Regel wird ein Nummernblock zur Eingabe des Registrierungscode angezeigt. Wenn trotz gekoppeltem Mobilfunkgerät im Display nicht der Nummernblock angezeigt wird, unterstützt Ihr Mobilfunkgerät zu diesem Zeitpunkt nicht die benötigte Datenverbindungsart, z. B. rSAP. Vorgang hier abbrechen und mit Hilfe der Anleitung des Infotainments versuchen, eine Datenverbindung herzustellen. Gegebenenfalls einen Hotspot einrichten.
10. Wenn der Registrierungscode nicht bereits durch das Steuergerät eingetragen ist, Registrierungscode eingeben.
11. Speichern oder OK antippen.
 - Der Registrierungscode wird vom Infotainment über Ihr gekoppeltes Mobilfunkgerät an den verarbeitenden Server übertragen.
12. Warten, bis die Anmeldung im Infotainment bestätigt wird. Dies kann einige Minuten dauern.
13. Infotainment und Zündung ausschalten.
14. Fahrzeug verriegeln.
15. We Connect App aufrufen und anmelden.
16. In der App erneut Fahrzeug hinzufügen anklicken und durch Anklicken der Funktionsfläche Seite aktualisieren prüfen, ob das Fahrzeug ordnungsgemäß zugeordnet wurde.
 - Das Fahrzeug wird in der Regel direkt zugeordnet. Je nachdem, wie zuverlässig der Mobilfunk- und GPS-Empfang und die Qualität der übertragenden Signale in der Verbindung zwischen Fahrzeug, Server und Computer ist, kann sich der Zeitpunkt der Zuordnung verzögern und die Zuordnung später erfolgen.
17. Bestätigen anklicken.

Wenn Sie mehr als ein Fahrzeug zuordnen möchten, wiederholen Sie den Registrierungsprozess ab **Fahrzeug hinzufügen** jedes weitere Fahrzeug. <

Registrierung im Fahrzeug durchführen

1. Fahrzeug entriegeln und Zündung einschalten.
2. Infotainment einschalten.
3. Im Infotainment **Car-Net** antippen.

- Der Online-Konfigurationsassistent wird gestartet.
- 4. Internetverbindung über CarStick*, WLAN oder SIM-Karte herstellen.
 - Die Internetverbindung muss für die Dauer der Registrierung bestehen bleiben.
- 5. Falls Sie noch kein Benutzerkonto haben: **Registrieren** antippen.

Bei vorhandenem Benutzerkonto: **Aktivieren** antippen.
- 6. Benutzerdaten und E-Mail-Adresse eingeben, um das Benutzerkonto anzulegen.
 - Über die Funktionsfläche  erreichen Sie die rechtlichen Texte (Nutzungsbedingungen, Datenschutzerklärung, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Impressum).
- 7. Während der Registrierung wird eine E-Mail mit einem Bestätigungslink an die von Ihnen eingegabene E-Mail-Adresse gesendet. Der Bestätigungslink ist zeitlich begrenzt. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um die Registrierung abzuschließen.
 - Die E-Mail kann auch in den Spam- oder Junk-Mail-Ordner sortiert worden sein.
- 8. Alle relevanten Eingabefelder ausfüllen und die gegebenenfalls eingeblendeten Hinweise beachten.
- 9. Den korrekten Eintrag über Drop-down-Menüs auswählen.
- 10. Nach Ende der jeweiligen Eingaben auf die weiterführenden Funktionsfläche klicken, z. B. **Weiter**, **Aktivieren** oder **Registrieren**.

 Sollten Sie den Nutzungsbedingungen nicht zustimmen oder in Pflichtfeldern keine Eintragung vornehmen, kann die Registrierung nicht fortgeführt und nicht abgeschlossen werden.

Passwort

Passwort erstellen

Das Passwort schützt Ihr Benutzerkonto vor unerlaubtem Zugriff.

Beachten Sie folgende Punkte, um Ihr Benutzerkonto vor Missbrauch zu schützen:

- Bewahren Sie Ihr Passwort nicht öffentlich auf.
- Ändern Sie Ihr Passwort in regelmäßigen Abständen.
- Verwenden Sie ein sicheres Passwort mit mindestens 8 Zeichen. Sichere Passwörter enthalten folgende Elemente:

- Mindestens einen Großbuchstaben.
- Mindestens einen Kleinbuchstaben.
- Mindestens ein Sonderzeichen.
- Mindestens eine Zahl.

Passwort vergessen?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie im We Connect Portal ein neues Passwort erstellen.

1. Im Anmeldefenster **Passwort vergessen?** anklicken.
2. Im Eingabefenster die E-Mail-Adresse eingeben, mit der Sie registriert sind.
3. **Abschicken** anklicken.
 - Sie erhalten eine E-Mail mit einem für 24 Stunden gültigen Link zur Verifizierung.
4. E-Mail abrufen.
 - Die E-Mail kann auch in den Spam- oder Junk-Mail-Ordner sortiert worden sein.
5. Link in der E-Mail anklicken.
6. Den Anweisungen folgen und ein neues Passwort erstellen.
 - Das alte Passwort ist nicht mehr gültig.

E-Mail-Adresse vergessen

Mit neuer E-Mail-Adresse erneut registrieren.



S-PIN

Die S-PIN (Sicherheits-PIN) ist eine vierstellige Zahlenfolge und vom Benutzer frei wählbar.

Bei der Benutzerauthentifizierung wird die S-PIN zusätzlich zum Portal-Passwort abgefragt. Damit bildet die S-PIN eine obligatorische zweite Sicherheitsstufe, die sicherheitsrelevante Dienste vor unberechtigtem Zugriff schützt.

Wenn Sie Ihre aktuelle S-PIN mehrfach falsch eingeben, wird das Eingabefeld gesperrt:

- Nach 3 Fehlversuchen für etwa 60 Sekunden.
- Nach 4 Fehlversuchen für etwa 60 Minuten.
- Nach 5 Fehlversuchen für etwa 24 Stunden.

S-PIN erstellen

Die S-PIN 0000 ist aus Sicherheitsgründen nicht erlaubt. Prägen Sie sich Ihre persönliche S-PIN gut ein und geben Sie diese nicht weiter.

 Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Ihr Passwort bearbeiten, werden auch gleichzeitig Ihre „Mein Auto“-Zugangsdaten geändert.

1. Webportal aufrufen und anmelden.

2. **Einstellungen** anklicken.
3. **Kontoeinstellungen** anklicken.
4. **S-PIN erstellen** anklicken.
5. Ihre neue, vierstellige S-PIN eingeben.
6. **Speichern** anklicken.

S-PIN zurücksetzen

Wenn Sie Ihre S-PIN vergessen haben, haben Sie die Möglichkeit, Ihre S-PIN zurückzusetzen.

Sobald Sie Ihre S-PIN zurückgesetzt haben, können Sie die Car-Net Dienste nicht mehr nutzen, bis Sie sich erneut als Fahrzeughalter in Ihrem Fahrzeug verifiziert haben. Gleichzeitig können alle Mitnutzer ebenfalls die Car-Net Dienste nicht mehr nutzen. Zum Verifizieren erhalten Sie einen Aktivierungspin. Erst nach Eingabe dieses Aktivierungspins im Fahrzeug sind die Car-Net Dienste für Sie und Ihre Mitnutzer wieder in vollem Umfang ausführbar.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. **Einstellungen** anklicken.
3. **Kontoeinstellungen** anklicken.
4. **S-PIN ändern** anklicken.
5. **S-PIN vergessen?** anklicken.
6. **S-PIN zurücksetzen** anklicken.
 - Sie müssen nun innerhalb 5 Minuten ihre Zugangsdaten eingeben und sich erneut anmelden.
7. Neue 4-stellige S-PIN eingeben und in zweitem Eingabefeld bestätigen.
8. **Weiter** anklicken.
9. Fahrzeug auswählen (sofern mehrere vorhanden), für das Sie sich erneut als Fahrzeughalter verifizieren möchten.
10. Angezeigten Registrierungscode im Infotainment eingeben.

- Der Registrierungscode ist 14 Tage lang gültig.

11. Wenn sich die Seite nicht automatisch aktualisiert hat, **Seite aktualisieren** anklicken.

- Sie haben die S-PIN zurückgesetzt und sich erneut als Fahrzeughalter verifiziert. Sie können jetzt alle Car-Net Dienste wieder in vollem Umfang nutzen.

Sie erhalten zusätzlich eine Bestätigungs-E-Mail an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse.

S-PIN ändern

Sie können Ihre aktuelle S-PIN ändern.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. **Einstellungen** anklicken.
3. **Kontoeinstellungen** anklicken.
4. **S-PIN ändern** anklicken.
5. Aktuelle S-PIN eingeben.
 - Wenn Sie das „Auge“ rechts neben dem Eingabefeld anklicken, können Sie die S-PIN beim Eintippen anzeigen und verbergen. In Anzeigemodus können Sie die korrekte Eingabe überprüfen.
6. Neue S-PIN eingeben und in zweitem Eingabefeld bestätigen.
 - Wenn Sie Ihre aktuelle S-PIN mehrfach falsch eingeben, wird das Eingabefeld gesperrt:
Nach 3 Fehlversuchen für etwa 60 Sekunden.
Nach 4 Fehlversuchen für etwa 60 Minuten.
Nach 5 Fehlversuchen für etwa 24 Stunden.
7. **Speichern** anklicken.
 - Die S-PIN wurde geändert.



Sie können jetzt das Volkswagen Ident-Verfahren durchführen

Sie können sich entweder in der Car-Net App über den Video-Chat verifizieren oder einen der teilnehmenden Volkswagen Partner aufsuchen.



Abb. 3 Benutzerkonto: Volkswagen Ident-Verfahren auswählen.

- 1 Funktionsfläche antippen, wenn der Identitätsnachweis sofort über die We Connect App in Ihrem Mobilfunkgerät erfolgen soll.
- 2 Funktionsfläche antippen, wenn der Identitätsnachweis später beim Volkswagen Partner erfolgen soll.

Volkswagen Ident als Identitätsnachweis ist notwendig für die Ausführung von sicherheitsrelevanten* Diensten. Ohne Identitätsnachweis ist z. B. die Ausführung von „Verriegeln & Entriegeln“ nicht möglich.

Der Identitätsnachweis kann auf zwei Arten erfolgen:

- Persönlich beim Volkswagen Partner.
- Als Videochat in Verbindung mit Ausweispapieren in der Volkswagen We Connect App.

Im Benutzerkonto unter **Einstellungen** ► **Benutzerkonto** ► **Persönliche Informationen** können Links mit Informationen zur Ausführung von Volkswagen Ident-Verfahren vorhanden sein.

Volkswagen Ident-Verfahren über die We Connect App

In „Fahrzeugeigenschaften“ den Menüpunkt **VW Ident-Verfahren** antippen. Das Volkswagen Ident-Verfahren startet.

1. Halten Sie ein maschinenlesbares Ausweisdokument (Führerschein, Personalausweis oder Reisepass) bereit.
2. Laden Sie neueste Version der We Connect App kostenlos aus dem App Store oder im Google Play Store auf Ihr Mobilfunkgerät herunter.
3. Suchen Sie einen ruhigen Standort mit ausreichendem Mobilfunknetz auf. Wenn möglich, den WLAN-Hotspot nutzen.
4. Wählen Sie in der We Connect App unter „Fahrzeugeigenschaften“ die Identifikation aus.
5. Starten Sie den Video-Chat.
 - Ein Kundenbetreuer leitet Sie durch den Verifizierungsprozess.
6. Melden Sie sich nach Abschluss des Volkswagen Ident-Verfahrens neu im Webportal an, damit alle Daten aktualisiert werden.



Durch den Austausch von Daten beim Video-Chat können Kosten entstehen. Die Höhe dieser Kosten ist abhängig von Tarifen und Verträgen, die Sie mit Drittanbietern (Telefon- oder Mobilfunkanbieter) abgeschlossen haben.

Volkswagen Ident-Verfahren beim Volkswagen Partner

1. Suchen Sie einen Volkswagen Partner auf.

2. Bitten Sie diesen Volkswagen Partner, die Verifikation im Group Retail Portal (Service Portlet) durchzuführen.
3. Zur Identifikation nennen Sie Ihre E-Mail-Adresse.
4. Legen Sie ein nach Möglichkeit maschinenlesbares Ausweisdokument (Führerschein, Personalausweis oder Reisepass) vor.
5. Melden Sie sich nach Abschluss des Volkswagen Ident-Verfahrens neu im Webportal an, damit alle Daten aktualisiert werden. 

Fahrzeugverwaltung

Einleitung zum Thema

Sie können in der Fahrzeugverwaltung Fahrzeuge hinzufügen und entfernen, Aktivierungen zu den Diensten abschließen, Verträge verlängern und Mitnutzer verwalten.

Wenn Sie die Registrierung (noch kein Benutzerkonto erstellt) oder das Hinzufügen (Benutzerkonto bereits erstellt) des Neufahrzeugs nicht innerhalb von 90 Tagen nach Übernahme des Fahrzeugs vornehmen (Erstbestellfrist), verkürzt sich die Laufzeit um die Anzahl der Tage, die zwischen dem Ende der Erstbestellfrist und der Registrierung oder dem Hinzufügen des Neufahrzeugs liegen.

Fahrzeug hinzufügen und entfernen

Fahrzeug hinzufügen

In der Fahrzeugverwaltung des We Connect Portals können Sie Fahrzeuge Ihrem Benutzerkonto hinzufügen. Sie können außerdem bereits aktivierte Fahrzeuge aus Ihrem Benutzerkonto entfernen, z. B. wenn Sie das Fahrzeug verkauft haben.

Fahrzeug entfernen

Sie können Fahrzeuge aus Ihrem Benutzerkonto entfernen, wenn Sie z. B. das Fahrzeug verkauft haben und die Nutzung der Dienste an den Käufer übertragen möchten.

Es kann immer nur ein Fahrzeug entfernt werden. Wenn Sie mehrere zugeordnete Fahrzeuge entfernen möchten, müssen Sie jedes Fahrzeug einzeln entfernen.

 Wenn Sie ein Fahrzeug entfernen, entfernen Sie auch alle Mitnutzer und alle mobilen Schlüssel, die für das Fahrzeug eingetragen sind.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste **Einstellungen** auswählen.
3. **Fahrzeugverwaltung** auswählen.
 - Alle zugeordneten Fahrzeuge werden angezeigt.
4. Neben dem zu löschenden Fahrzeug **Entfernen** anklicken.
5. Vor dem Bestätigen prüfen, ob das korrekte Fahrzeug ausgewählt wurde.
6. Vorgang durch Anklicken von **Ja, entfernen bestätigen**.

- Das Fahrzeug wird aus Ihrem Benutzerkonto gelöscht. Für das gelöschte Fahrzeug können keine weiteren Funktionen ausgeführt oder Daten angezeigt werden – auch nicht für autorisierte Fahrer. Wenn Sie ein Fahrzeug entfernen, hat dies keine Auswirkungen auf Ihr Benutzerkonto – es bleibt bestehen, auch wenn kein Fahrzeug mehr zugeordnet sein sollte. Sie können jederzeit wieder ein Fahrzeug zu Ihrem Benutzerkonto hinzufügen.



Sie können den Vorgang jederzeit abbrechen.



Wenn Sie das Fahrzeug verkaufen oder (langfristig) verleihen, sollten Sie im eigenen Interesse die Funktionalität der Dienste an den Käufer oder Fahrzeugnutzer übertragen und das Infotainment im Fahrzeug auf Werkseinstellung zurücksetzen. Beachten Sie hierzu die Angaben in der Bedienungsanleitung des Infotainments.

Mitnutzer verwalten

Mitnutzer sind Personen, denen Sie als Kontoinhaber die Nutzung der Dienste fahrzeugbezogen in eingeschränkter Form erlauben. Mitnutzer haben z. B. keine Einsicht in die Vertragsdaten und können von den durch eine S-PIN geschützten Diensten ausschließlich „Online-Standheizung & -Lüftung“ nutzen. Mitnutzer können keine weiteren Mitnutzer anlegen und die Dienste „Verriegeln/Entriegeln“, „Geschwindigkeitsbenachrichtigung“ und „Gebietsbenachrichtigung“ nicht ausführen.

Weisen Sie den Mitnutzer vor dem Ausführen der im Webportal bereitgestellten Funktionen auf den Inhalt dieser Dienstbeschreibung hin, damit auch der Mitnutzer mögliche Gefahren für sich und andere erkennen und vermeiden kann.

Die Verwaltung von Mitnutzern ist über das Webportal und über die We Connect App möglich.

Mitnutzer anlegen

Sie können bis zu 5 Mitnutzer anlegen.

Jeder Mitnutzer muss hierfür über ein eigenes Benutzerkonto verfügen. Für das Anlegen eines Mitnutzers ist die Eingabe der E-Mail-Adresse des zugeordneten Benutzerkontos und die Bestätigung durch eine S-PIN erforderlich.

Mitnutzer entfernen

Mitnutzer können innerhalb der Fahrzeugverwaltung entweder durch den Hauptnutzer oder durch den betreffenden Mitnutzer entfernt werden.

Mitnutzer aktivieren

Wenn ein Mitnutzer seine S-PIN zurücksetzt, werden seine Mitnutzerrechte gelöscht und der Mitnutzer erscheint in der Fahrzeugverwaltung als inaktiv. Dort hat der Hauptnutzer die Möglichkeit, den Mitnutzer wieder aktiv zu schalten.

Service-Partner löschen, wird der Dienst „Automatische Service-Terminplanung“ automatisch gelöscht.

Durch Anklicken des Stift-Symbols  können Sie den Service-Partner jederzeit bearbeiten.

Service-Partner festlegen

Um den Dienst „Service-Terminplanung“ nutzen zu können, müssen Sie einen persönlichen Service-Partner auswählen. Der Dienst ist über die Kachel „Service und Wartung“ zu finden.

Wenn für Ihr Fahrzeug ein Werkstattbesuch ansteht, kontaktiert Sie der Service-Partner automatisch über den von Ihnen festgelegten Kommunikationskanal (E-Mail, Telefon).

Sie müssen den Service-Partner für jedes Fahrzeug einzeln festlegen. Wenn Sie ein Volkswagen Nutzfahrzeug in Ihrer Garage haben, können Sie den Service-Partner nicht über das We Connect Portal auswählen.

Der Kommunikationskanal gilt für alle Ihrem Benutzerkonto zugeordneten Fahrzeuge. Partner ohne Service-Angebot können nicht ausgewählt werden.

 Zwischen dem Vorliegen des Service-Ereignisses und der Kontaktaufnahme durch Ihren Service-Partner können im Einzelfall mehrere Tage liegen.

1. We Connect Portal aufrufen und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Über „Car-Net Dienste“ den Bereich „Service und Wartung“ auswählen.
4. Jetzt auswählen anklicken.
5. Namen, Stadt oder Postleitzahl in das Eingabefeld eingeben.
6. Suchen anklicken.
7. Um das Suchergebnis bei Bedarf einzuschränken, einen oder mehrere Filter setzen (Orte, Partner).
8. Service-Partner auswählen.
9. Bei Bedarf über das Pop-up „Aktivierung automatischer Terminvorschläge“ die automatische Service-Terminplanung aktivieren.
10. Bevorzugten Kontaktkanal über den Reiter Automatische Service-Terminplanung festlegen.

Service-Partner löschen und bearbeiten

Sie können den gewählten Service-Partner durch Anklicken von  wieder löschen. Wenn Sie den

Das We Connect Portal

Einleitung zum Thema

Mit Hilfe des Webportals haben Sie von Ihrem Computer aus Zugriff auf die meisten in dieser Anleitung beschriebenen Dienste. Hierzu benötigen Sie eine Internetverbindung und einen Browser. Als Nutzer von Car-Net nutzen Sie das We Connect Webportal. Dort finden Sie Ihre gewohnten Car-Net Dienste.

Einige Dienste sind nur über die App ausführbar. Hierfür nutzen Sie die We Connect App.

Voraussetzungen zur Nutzung der We Connect Portals

- Sie besitzen einen Computer mit Betriebssystem und Browser.
- Es steht eine funktionierende Internetverbindung zur Verfügung, sodass Daten übertragen werden können.
- Sie haben erfolgreich ein Benutzerkonto angelegt und Ihr Fahrzeug zugeordnet.

Startseite des We Connect Portals

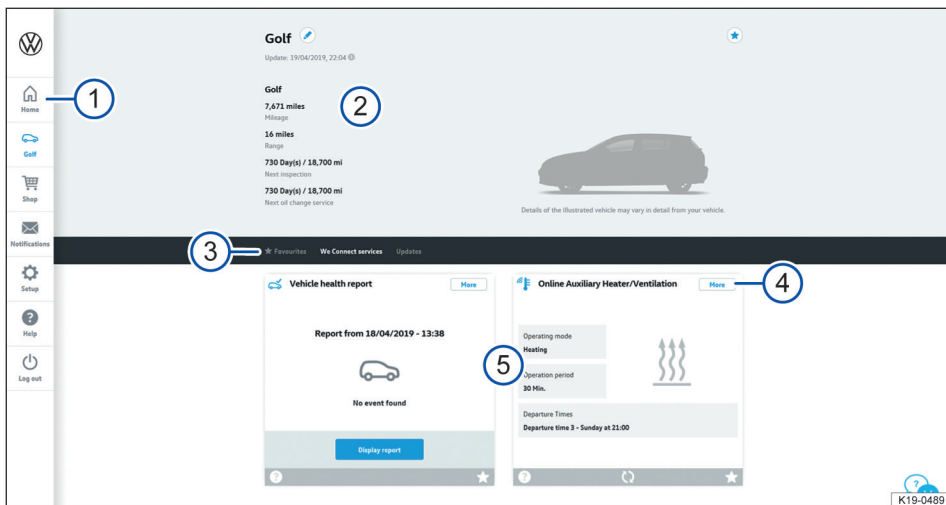


Abb. 4 Beispielhafte Darstellung der Startseite des We Connect Portals.

- ① Navigationsleiste → Seite 24.
- ② Fahrzeugstatus zum Zeitpunkt der letzten Datenübertragung (z. B. Name des Fahrzeugs, Gesamtkilometerstand, e-Reichweite, Anzahl der Mitfahrer oder Mitnutzer).
- ③ Auswahlleiste mit verschiedenen Inhalten (abhängig von den verfügbaren Diensten).
- ④ Mehr Details zu den einzelnen Diensten.
- ⑤ Übersicht der verfügbaren Dienste.

Nachdem Sie sich angemeldet und das gewünschte Fahrzeug ausgewählt haben (optional bei mehreren Fahrzeugen), sehen Sie die Startseite des We Connect Portals.

Wenn bei einem Ihrer Fahrzeuge ein Car-Net Vertrag abgelaufen ist, erscheint automatisch ein Pop-up-Fenster, das Sie an die Verlängerung erinnert. Außerdem können Sie von hier aus über die Funktionsfläche Vertrag verlängern zur Verwaltung Ihrer Verträge gelangen.

Darüber hinaus erscheint ein Pop-up-Fenster, das Ihnen eine kurze Einführungstour zu den mobilen Online Diensten anbietet.

i Welche Inhalte verfügbar sind, hängt vom Fahrzeugtyp ab. Beachten Sie die Voraussetzungen zur Nutzung des We Connect Portals.

Navigationsleiste

Über die Navigationsleiste haben Sie Zugriff auf die wichtigsten Informationen und Funktionen, die nicht der Ausführung von Diensten dienen.

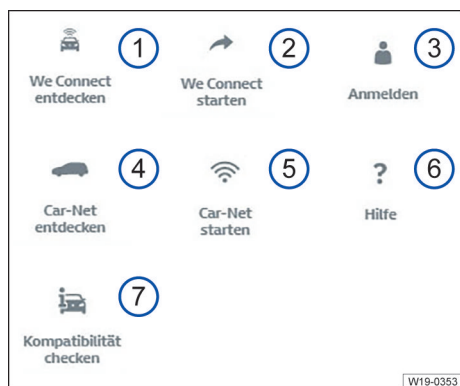


Abb. 5 Schematische Darstellung der Navigationsleiste: Die Verfügbarkeit der Kacheln ① bis ⑦ hängt vom individuellen Portfolio Ihres Fahrzeugs ab.

- ① Übersicht aller Volkswagen We Connect Dienste und Funktionen.
- ② We Connect aktivieren und weiterführende We Connect Informationen.
- ③ Anmelden im Webportal und Öffnen der Startseite.
- ④ Übersicht aller Volkswagen Car-Net Dienste und Funktionen.
- ⑤ Car-Net aktivieren und weiterführende Car-Net Informationen.
- ⑥ Hilfe aufrufen.
- ⑦ Prüfen, welche mobilen Online-Dienste im Fahrzeug Ihrer Wahl verfügbar sind.

Zusätzlich können sich je nach Portfolio und technischer Umsetzung in der Navigationsleiste noch weitere Kacheln befinden:

- Link zum Webshop (Symbol Einkaufswagen).
- Benachrichtigungen (Symbol Briefumschlag).
- Einstellungen (Symbol Zahnrad).

Benachrichtigungen verwalten

Benachrichtigungen lesen oder löschen

1. In der Navigationsleiste **Benachrichtigungen** anklicken.

2. Fahrzeug auswählen.
3. Dienst auswählen, zu dem Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.
 - In der Tabelle werden, sofern vorhanden, aktuelle Hinweise und Benachrichtigungen angezeigt.
4. Um weitere Nachrichten anzuzeigen, **Mehr Nachrichten** anklicken.

Es werden die 20 aktuellsten Nachrichten angezeigt. Nach dem Anklicken von **Mehr Nachrichten** werden auch ältere Nachrichten angezeigt.

Benachrichtigungskanäle einstellen

1. In der Navigationsleiste **Einstellungen** ► **Benachrichtigungseinstellungen** anklicken.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Die Checkbox des betreffenden Dienstes aktivieren, um automatisch Nachrichten zu erhalten.
4. **Speichern** anklicken.

An- und Abmelden im Webportal

Um sich am We Connect Webportal anmelden zu können, müssen Sie registriert sein.

Anmelden

1. Am Computer anmelden und Internetbrowser starten.
2. In die Adresszeile des Internetbrowsers folgende URL eingeben: www.portal.volkswagen-we.com.
3. **Anmelden** in der Navigationsleiste anklicken.
 - Es öffnet sich die Website zum Anmelden und Registrieren.
4. **Anmelden** anklicken.
5. Ihre gültigen Zugangsdaten eingeben und **Anmelden** anklicken.
 - Sie gelangen direkt zu Ihrem Fahrzeug. Wenn Sie mehrere Fahrzeuge registriert haben, gelangen Sie zu dem zuletzt im We Connect Webportal verwendeten Fahrzeug.

Abmelden

Melden Sie sich stets ab, wenn Sie keine weiteren Eingaben vornehmen möchten. So schützen Sie Ihr Benutzerkonto vor Missbrauch.

Aus Sicherheitsgründen werden Sie automatisch abgemeldet, wenn Sie für einige Minuten keine Eingaben vorgenommen haben.

Sie können sich auch jederzeit selbst abmelden:

- In der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand **Abmelden** anklicken.
- Sie werden abgemeldet und zur Startseite des We Connect Webportals geleitet. <

Die We Connect App

Einleitung zum Thema

Fahrzeuge, die bis Juli 2019 mit den Portfolios e-Remote, Guide & Inform oder Security & Service ausgestattet sind, nutzen die bislang bereitgestellte Volkswagen Car-Net App. Volkswagen empfiehlt für diese Fahrzeuge, das Update auf die neue, kompatible Volkswagen We Connect App vorzunehmen. Für die weitere Nutzung der Portfolios ist die neue We Connect App erforderlich.

Die Volkswagen Car-Net App wird nicht weiterentwickelt und spätestens Anfang 2020 eingestellt. Mit Hilfe der Volkswagen We Connect App haben Sie die Möglichkeit, einige in dieser Anleitung beschriebenen Dienste mit Hilfe eines Mobilfunkgeräts auszuführen.

Hierzu benötigen Sie unter anderem eine Internetverbindung.

Zwischen dem Senden von Daten über die We Connect App und einer möglichen Rückmeldung können einige Minuten liegen.

Einige Funktionen der We Connect App können auch im Webportal ausgeführt werden.

 Durch laufende Weiterentwicklungen sind Unterschiede zwischen dieser Dienstbeschreibung und der installierten App möglich. <

Voraussetzung zur Nutzung der We Connect App

- Sie besitzen ein kompatibles Mobilfunkgerät. Sie können die Kompatibilität unter www.portal.volkswagen-we.com prüfen.
- Die App ist auf Ihrem Mobilfunkgerät installiert. Es steht ausreichend freier Speicherplatz zur Verfügung.
- Es steht eine funktionierende Internetverbindung zur Verfügung, sodass Daten übertragen werden können.

 Um die App auch unterwegs optimal nutzen zu können, empfiehlt Volkswagen den Abschluss eines separaten Mobilfunkvertrags mit Datenoption. <

We Connect App installieren

Um Dienste über ein Mobilfunkgerät ausführen zu können, müssen Sie folgende Vorbereitungen treffen:

- Gegebenenfalls unter www.portal.volkswagen-we.com prüfen, ob Ihr Mobilfunkgerät kompatibel ist.
- App installieren.

Betriebssystem

Die App steht für Mobilfunkgeräte mit folgenden Betriebssystemen zur Verfügung:

- iOS.
Download über Apple App Store.
- Android.
Download über Google Play Store.

Installation

Beachten Sie die Bedienungsanleitung Ihres Mobilfunkgeräts. Sie erfahren dort, wie Sie Apps installieren, deinstallieren und vollständig schließen. <

Unterschiede zwischen iOS und Android

Die Untermenüs und Einstellungsmöglichkeiten bei iOS- und Android-Mobilfunkgeräten sind in der App nahezu identisch. Daher wird bei den Bedienoberflächen der Dienste immer nur eine Darstellung als Beispiel (entweder iOS oder Android) gezeigt. <

Startseite der We Connect App

Nach der Installation und dem Starten der App wird eine „Willkommenseite“ angezeigt. Auf der „Willkommenseite“ können Sie sich den Demo-Modus anschauen oder sich anmelden. Nach dem Anmelden erscheint die entsprechende Startseite.



Abb. 6 Beispielhafte Darstellung der Startseite der App

- ① Übersicht der mit der App verbundenen Fahrzeuge.
- ② Fahrzeugeinstellungen.
- ③ Übersicht des Fahrzeugstatus (Fenster offen oder geschlossen, Türen offen oder geschlossen, Licht an oder aus).
- ④ Kraftstoff- (links) und Ladereichweite (rechts) (bei einem reinen Verbrennungsmotor wird nur die Kraftstoffreichweite angezeigt).
- ⑤ Übersicht der verfügbaren Dienste (weitere Dienste erscheinen durch Wischen von unten nach oben).
- ⑥ Karte.
- ⑦ Fahrzeugstatus.
- ⑧ Konto-Einstellungen.

Um zur Startseite zu gelangen, melden Sie sich mit Ihrer Volkswagen ID an. Dabei ist es unerheblich, ob Sie die Registrierung im We Connect Portal, in der

We Connect App oder im Infotainment des Fahrzeugs vorgenommen haben.

i Anstelle der Funktionsflächen zu den Diensten „Klimatisierung“, „Scheibenheizung“ und „Batterie laden“ steht bei Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor gegebenenfalls die Funktionsfläche für den Dienst „Standheizung“ zur Verfügung. <

An- und Abmelden in der We Connect App

Um sich an der We Connect App anmelden zu können, müssen Sie registriert sein.

i Durch die Registrierung generieren Sie eine Volkswagen ID, mit der Sie sich bei Car-Net und bei anderen Volkswagen-Systemen anmelden können. Sollten Sie bereits bei einem digitalen Dienst von Volkswagen, z. B. „MeinAuto.de“, registriert sein, können Sie sich mit diesen Zugangsdaten ohne erneute Registrierung bei Car-Net anmelden.

Anmelden

1. We Connect App starten.
2. Login antippen.
3. Konto hinzufügen antippen.
4. Ihre gültigen Zugangsdaten eingeben und Anmelden antippen.
5. Fahrzeug auswählen.

i Wenn Sie das Passwort dreimal in Folge falsch eingeben, wird Ihr Benutzerkonto aus Sicherheitsgründen vorübergehend gesperrt.

Abmelden

Melden Sie sich stets ab, wenn Sie keine weiteren Eingaben vornehmen möchten. So schützen Sie Ihr Benutzerkonto vor Missbrauch.

1. Symbol des aktuellen Fahrzeugs antippen.
2. Abmelden antippen.
3. We Connect App schließen.
4. We Connect App vollständig beenden, sodass sie nicht im Hintergrund aktiv bleibt.
— Beachten Sie hierzu die Bedienungsanleitung Ihres Mobilfunkgeräts. <

e-Remote Dienste

— Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste. <

Türen & Licht

Einleitung zum Thema

Der Dienst „Türen & Licht“ erlaubt es Ihnen, folgende Zustände einzusehen:

- Öffnen oder Schließen von elektrischen Fenstern, Türen, Frontraum- oder Heckraumklappe.
- Ver- oder Entriegelung des Fahrzeugs.
- Ein- oder Ausschalten des Standlichts* oder Parklichts*.

* Nur bei einigen Fahrzeugmodellen möglich.



Sie können den Zustand der genannten Komponenten einsehen, aber nicht ändern. <

Zustand von Türen und Licht in der We Connect App prüfen

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Funktionsfläche  antippen oder vom linken Bildschirmrand nach rechts ins Bild wischen.

Der Zustand von Türen und Licht wird oberhalb der Dienstübersicht dargestellt.

Sie sehen, ob Licht an Ihrem Fahrzeug eingeschaltet ist.

Geöffnete Türen, Fenster oder Klappen sind rot hervorgehoben.

Symbol und Bedeutung



Fahrzeug verriegelt.



Fahrzeug entriegelt. <

Problemursachen

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass der Dienst „Türen & Licht“ nicht ausgeführt werden kann:

- Sie sind zu weit von Ihrem Fahrzeug entfernt.

Zeit-Manager

Einleitung zum Thema

Der Dienst „Zeit-Manager“ informiert Sie, wann Sie losfahren müssen, um Termine pünktlich zu erreichen. Dazu zieht der Dienst Informationen aus folgenden Quellen:

— Geräteeigener Kalender.

Eingestellte Adressen „Zuhause“ und „Arbeit“ werden in der App unter Favoriten abgespeichert.

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

Die Berechnung der Route erfolgt ausgehend von der letzten erfassten Parkposition des Fahrzeugs. Wenn Sie einen Termin aus der Liste auswählen, wird die Fahrroute und die voraussichtliche Fahrzeit anhand der aktuellen Verkehrslage angezeigt. Der Dienst „Zeit-Manager“ ist nur in der App verfügbar. <

Zeit-Manager anzeigen und einstellen

Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

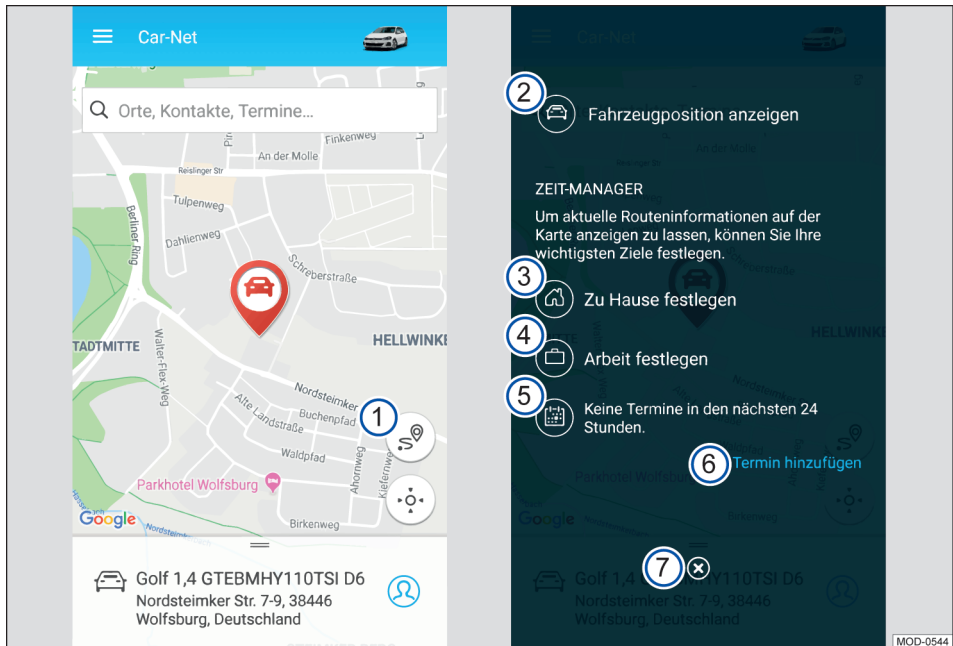


Abb. 7 Links: Startseite; rechts: zentrale Bedienoberfläche des Zeit-Managers.

- 1 Funktionsfläche öffnet Bedienoberfläche.
- 2 Routenführung vom eigenen Standort zum Fahrzeug erstellen.
- 3 Zu einer Kartenansicht springen, in der eine Heimdress festgelegt werden kann.
- 4 Zu einer Kartenansicht springen, in der eine Arbeitsadresse festgelegt werden kann.
- 5 Hinweis zur Terminlage. Wenn Termine vorhanden sind, können hierüber Routenführungen angezeigt werden.
- 6 Fügt Termine aus einem zuvor ausgewählten Kalender hinzu.
- 7 Termin löschen

⑦ Zur Startseite zurückkehren.

Durch Festlegen von Adressen (Heim, Arbeit, Termin) und Uhrzeiten von Terminen können Routenführun-

gen zwischen den einzelnen Terminen erstellt werden und ans Fahrzeug gesendet werden. Falls ein Termin nicht erreicht werden kann, wird dies angezeigt.

Parkposition

Einleitung zum Thema

Die Parkposition kann mit Hilfe des Dienstes „Parkposition“ eingesehen werden. Neben der Parkposition Ihres Fahrzeugs können Sie auch mittels GPS Ihren aktuellen Standort auf der Karte anzeigen lassen und die Wegbeschreibung zu Ihrem Fahrzeug abrufen.

Nachdem Sie Ihr Fahrzeug abgestellt und den Schlüssel aus dem Zündschloss gezogen haben (oder bei Keyless-Funktionen die Zündung ausgeschaltet ist), wird Ihre aktuelle Parkposition mittels GPS-Koordinaten ermittelt und automatisch auf dem Diensteserver abgelegt.

 Wenn sich die Parkposition Ihres Fahrzeugs verändert, ohne dass dabei die Zündung eingeschaltet wurde (z. B. wenn es abgeschleppt wurde), kann die neue Parkposition nicht ermittelt werden. Die neue Parkposition kann ebenfalls nicht ermittelt werden, wenn der Privatmodus im Fahrzeug eingestellt ist.

Parkposition im We Connect Portal zeigen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. Falls das gewünschte Fahrzeug nicht auf der Startseite angezeigt wird, Fahrzeug in der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand auswählen.
3. „We Connect Dienste“ auswählen.
 - Die verfügbaren Dienste werden angezeigt.
4. In den angezeigten Diensten bis **Parkposition** herunterscrollen.
 - Die Parkposition des gewählten Fahrzeugs wird in dem Kartenausschnitt durch das Symbol  angezeigt.
5. Um Details zu sehen, **Mehr** am oberen rechten Rand des Fensters anklicken.
 - Sie können sich eine Route zu Ihrem Fahrzeug berechnen lassen.

 Geben Sie als Startpunkt entweder eine Adresse ein oder markieren Sie einen Punkt auf der Karte oder verwenden Sie Ihren aktuellen Standort durch Anklicken der blauen Funktionsfläche in der rechten oberen Ecke.

 Um eine Routenberechnung zu Ihrem Fahrzeug durchzuführen, müssen Sie Ihrem Browser ggf. den Standortzugriff erlauben.

In der Karte navigieren

- Um den Kartenausschnitt zu verschieben, linke Maustaste gedrückt halten und Maus bewegen.
- Um hinein- oder herauszuzoomen, Strg-Taste gedrückt halten und Mousrad bewegen.

Parkposition in der We Connect App zeigen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
 - Der letzte Status des Fahrzeugs wird geladen.
3. In der Navigationsleiste am unteren Bildschirmrand **Karte** antippen.
 - Ihr aktueller Standort wird angezeigt.
4. Am rechten Kartenrand  antippen.
 - Der aktuelle Standort des Fahrzeugs wird angezeigt.

Zum Fahrzeug navigieren

Das Menü unterhalb der Karte bis zum Bereich **Mehr** nach oben wischen.

— Hier haben Sie mehrere Möglichkeiten:

- **Route anzeigen** zeigt Ihnen die Route von Ihrem aktuellen Standort zu Ihrem Fahrzeug an.
- **Zielführung** öffnet eine auf dem Mobilfunkgerät verfügbare Navigations-App zum Starten einer Routenführung.
- **Adresse teilen** zeigt die verfügbaren Möglichkeiten zum Teilen der Fahrzeugposition mit den auf dem Mobilfunkgerät gespeicherten Kontakten.



Um eine Routenberechnung zu Ihrem Fahrzeug durchzuführen, müssen Sie die Ortungsdienste Ihres Mobilfunkgeräts aktivieren.



Fahrzeugstatus

Einleitung zum Thema

Der Dienst „Fahrzeugstatus“ bietet Ihnen folgende Daten auf einen Blick:

- e-Reichweite.
- Ladezustand der Hochvoltbatterie.
- Informationen über offene oder geschlossene Türen und Fenster.
- Informationen über ein- oder ausgeschaltete Fahrzeugbeleuchtung.
- Informationen über die Zentralverriegelung.

- Wenn Fenster oder Türen geöffnet sind, werden diese in der Übersichtsdarstellung **rot** eingefärbt.
 - Fahrer-, Beifahrer- und Fondtüren werden **geöffnet** dargestellt.
3. Bildschirm bis zum Bereich **Fahrzeuginformationen** nach oben wischen.
 - Der aktuelle Fahrzeugstatus wird angezeigt.
 4. Um Restzeit zu bevorstehenden Wartungen, den Durchschnittsverbrauch und die Fahrstrecke der letzten Fahrt einzusehen, im Bereich **Fahrzeuginformationen** nach links wischen.



Der Fahrzeugstatus kann ebenfalls im Infotainment unter Menüpunkt **Fahrzeug** eingesehen werden.

Fahrzeugstatus im We Connect Portal anzeigen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. Falls das gewünschte Fahrzeug nicht auf der Startseite angezeigt wird, Fahrzeug in der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand auswählen.
3. „We Connect Dienste“ auswählen.
 - Die verfügbaren Dienste werden angezeigt.
4. In den angezeigten Diensten bis **Fahrzeugstatus** herunterscrollen.
 - Anhand der grafischen und farblichen Darstellung der Türen und Fenster können Sie sehen, ob diese geöffnet oder geschlossen sind.
5. Um Details zu sehen, **Mehr** am oberen rechten Rand des Fensters anklicken.
 - Der Status des gewählten Fahrzeugs wird angezeigt.

Problemursachen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass der Dienst „Fahrzeugstatus“ nicht ausgeführt werden kann:

- Sie sind zu weit von Ihrem Fahrzeug entfernt.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.

Fahrzeugstatus in der We Connect App anzeigen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
 - Der letzte Status des Fahrzeugs wird geladen.

Fahrdaten

Einleitung zum Thema

Nachdem Sie Ihr Fahrzeug abgestellt und den Schlüssel aus dem Zündschloss gezogen haben, werden die bei dieser Fahrt gesammelten Fahrdaten automatisch auf dem Diensteserver abgelegt.

Folgende Fahrdaten sind abhängig vom Fahrzeugmodell verfügbar:

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

Fahrdaten im We Connect Portal anzeigen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. Falls das gewünschte Fahrzeug nicht auf der Startseite angezeigt wird, Fahrzeug in der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand auswählen.
3. „We Connect Dienste“ auswählen.
 - Die verfügbaren Dienste werden angezeigt.
4. In den angezeigten Diensten bis **Fahrdaten** herunterscrollen.
5. Um Details zu sehen, **Mehr** am oberen rechten Rand des Fensters anklicken.
 - Die Fahrdaten des gewählten Fahrzeugs (die letzten fünf Fahrten des Tages) werden als Diagramm angezeigt.
6. Um Details einzusehen, den gewünschten Balken anklicken.

 Sie können das Diagramm nach Fahrstrecke (km), Fahrzeit (h), Durchschnittsgeschwindigkeit (km/h), Durchschnittsverbrauch (l/100 km oder kWh/100 km) sowie für verschiedene Monate Ihrer Wahl anzeigen lassen. Bei Elektrofahrzeugen kann der elektrische Verbrauch angezeigt werden.

Fahrdaten seit dem letzten Tanken

1.  in der Fahrdatenansicht unten rechts anklicken.
 - Ein Fenster mit den Fahrdaten seit dem letzten Tanken öffnet sich.

Fahrdaten löschen

1.  in der Fahrdatenansicht unten rechts anklicken.
2. Auswählen, ob die Fahrdaten für einen bestimmten Zeitraum oder alle Fahrdaten gelöscht werden sollen.
3. **Daten löschen** anklicken.

Fahrdaten herunterladen

1.  in der Fahrdatenansicht unten rechts anklicken.
2. Zeitraum wählen und **Daten exportieren** anklicken.
3. Speicherort wählen.
 - Die gewählten Fahrdaten werden heruntergeladen und im Format „.xls“ gespeichert.

Fahrdaten in der We Connect App anzeigen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

Fahrdaten anzeigen

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
 - Der letzte Status des Fahrzeugs wird geladen.
3. Bildschirm bis zum Bereich **Dienste** nach oben wischen.
4. Dienst **Fahrdaten** antippen.
 - Eine Ansicht der aktuellen Fahrdaten wird geöffnet.
5. In der unteren Bildschirmhälfte zum gewünschten Fahrt navigieren oder Balken im Diagramm auswählen.

Anzeige einstellen

1. Blaue Funktionsfläche am unteren Bildschirmrand antippen.
 - Eine Eingabemaske wird geöffnet. Hier können Sie einstellen, ob das Diagramm den Verbrauch (l/100 km oder kWh/100 km), die Fahrstrecke (km) oder die Fahrzeit (h) anzeigt. Des Weiteren können Sie festlegen, ob die Fahrdaten ab Start, ab der letzten Tankfüllung

lung (nicht bei Elektrofahrzeugen) oder als Langzeitübersicht angezeigt werden sollen.

Fahrdaten löschen

1. Zur Startseite navigieren.
2.  antippen.
 - Die Fahrzeugeinstellungen werden geöffnet.
3. Weiter nach oben wischen bis zum Bereich **Daten verwalten**.
4. **Fahrdaten zurücksetzen** antippen.
5. Auswählen, ob die Langzeitdaten, die Daten ab dem letzten Start oder die Daten ab der letzten Tankfüllung (nicht bei Elektrofahrzeugen) gelöscht werden sollen.
6. Löschen bestätigen. 

Problemursachen

 **Beachten Sie** ,  und  auf Seite 4.

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass der Dienst „Fahrzeugstatus“ nicht ausgeführt werden kann:

- Sie sind zu weit von Ihrem Fahrzeug entfernt.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*. 

e-Manager / Lademanager

Einleitung zum Thema

Je nach Fahrzeugmodell und Portfolio heißt der Dienst „e-Manager“ oder „Lademanager“.

Der e-Manager bzw. Lademanager fasst folgende Dienste in einer Anwendung zusammen:

- Seite 36, *Laden*.
- Seite 38, *Klimatisierung*.
- Seite 39, *Abfahrtszeiten*.

 Laden Sie Ihr Fahrzeug überwiegend mit einer niedrigen Ladeleistung. Häufiges Laden mit hoher Ladeleistung, z. B. mit Gleichstrom, kann die Ladekapazität dauerhaft reduzieren.



Laden

Einleitung zum Thema

Die Hochvoltbatterie unterliegt während ihrer Lebensdauer einem technisch bedingten Alterungsprozess. Nur bei richtigem Umgang und mit richtiger Pflege der Hochvoltbatterie kann langfristig deren Leistungsfähigkeit erhalten bleiben.

Lesen und beachten Sie daher die Informationen in der Betriebsanleitung Ihres Elektro- oder Hybridfahrzeugs und berücksichtigen Sie die entsprechenden Hinweise bei der Nutzung Ihres Fahrzeugs.

Beachten Sie die Anweisungen im Infotainment Ihres Fahrzeugs. Um Ihr Fahrzeug über das Infotainment zu laden, folgen Sie den Anweisungen im Infotainment.

Laden Sie Ihr Fahrzeug überwiegend mit einer niedrigen Ladeleistung. Häufiges Laden mit hoher Ladeleistung, z. B. mit Gleichstrom, kann die Ladekapazität dauerhaft reduzieren.

GEFAHR

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

WARNUNG

Laden Sie die Hochvoltbatterie niemals an einer unbekannten oder nicht von qualifiziertem Fachpersonal geprüften Steckdose oder Elektroinstallation auf. Auch sehr niedrige Ladeströme können bei einem schlechten Zustand der Steckdose und der Elektroinstallation zu schweren Schäden, insbesondere Bränden führen.

WARNUNG

Das Fahren mit geringer Ladung der Hochvoltbatterie oder mit geringem Kraftstoffvorrat kann zum Liegenbleiben im Straßenverkehr, zu Unfällen und schweren Verletzungen führen.

- Fahren Sie immer mit ausreichender Kapazität der Hochvoltbatterie oder ausreichendem Kraftstoffvorrat.
- Laden Sie rechtzeitig die Hochvoltbatterie auf oder tanken Sie rechtzeitig Kraftstoff nach.

Batterieladegrenze und Ladestrom in der We Connect App einstellen

 Beachten Sie  und  auf Seite 4 und  und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 36.

Der Mindestladestand im Bereich „Einstellungen“ definiert, wann – bei eingestellter Abfahrtszeit – mit dem automatischen Laden begonnen werden soll, z. B. wenn die Batterieladezustand unter den von Ihnen eingestellten Wert von 30 % fällt. Das Fahrzeug lädt anschließend bis zur unteren Batterieladegrenze.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3.  antippen.
4. Fahrzeugeigenschaften ► Maximaler Ladestrom oder ► Mindestladestand antippen.
5. Untere Batterieladegrenze und maximale Stromstärke mit dem Schieberegler einstellen.

Nach Erreichen der unteren Batterieladegrenze wird entschieden, ob sofort weitergeladen oder ob der Ladevorgang pausiert wird, um zu einem späteren Zeitpunkt weiterzuladen. Somit ist bei Nutzung der Abfahrtszeiten ein entsprechender Mindestladestand sichergestellt.



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



Hochvoltbatterie über das We Connect Portal laden

 Beachten Sie  und  auf Seite 4 und  und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 36.

Vorbereitungen

1. Sicherstellen, dass das Fahrzeug an eine geeignete Steckdose angeschlossen ist. Wenn das Fahrzeug nicht an eine Steckdose angeschlossen ist, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.
2. Webportal aufrufen und anmelden.
3. Meine Fahrzeuge anklicken.
 - Eine Übersicht aller Fahrzeuge, für die Sie registriert sind, wird angezeigt.
4. Fahrzeug auswählen.
5. e-Manager auswählen.

6. Bei Bedarf vor dem Laden Einstellungen vornehmen.
7. **Laden starten** anklicken.
 - Die Kapazität der Hochvoltbatterie wird angezeigt. Zusätzlich wird die e-Reichweite in km angezeigt. Diese berechnet sich unter anderem aus Ihrer Fahrweise, dem gewählten Fahrprofil, dem momentanen Energieverbrauch und der Batteriekapazität.

Hochvoltbatterie laden

1. **Laden starten** anklicken.
 - Der Ladevorgang beginnt, je nach Fahrzeugmodell wird die verbleibende Ladedauer angezeigt.
2. Um den Ladevorgang manuell zu stoppen, **Laden stoppen** anklicken.

Laden nicht möglich

Beachten Sie ,  und  auf Seite 4 und  und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 36.

Das Laden der Hochvoltbatterie wird in folgenden Fällen abgebrochen oder nicht gestartet:

- Der Wählhebel des automatischen Getriebes steht nicht in Position „P“.
- Keine Stromversorgung oder technischer Defekt.
- Die automatische Steckerverriegelung funktioniert nicht.
- Das Fahrzeug wird mittels Diagnosegerät geprüft.
- Der Ladestecker ist nicht verbunden.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste.*

Hochvoltbatterie über die We Connect App laden

Beachten Sie ,  und  auf Seite 4 und  und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 36.

Vorbereitungen

1. Sicherstellen, dass das Fahrzeug an eine geeignete Steckdose angeschlossen ist. Wenn das Fahrzeug nicht an eine Steckdose angeschlossen ist, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.
2. App starten und anmelden.
3. Fahrzeug auswählen.
4.  antippen.
5. Bei Bedarf vor dem Laden Einstellungen vornehmen.

Hochvoltbatterie laden

1. Bei **Laden** den Regler nach rechts schieben.
 - Der Ladevorgang beginnt. Je nach Fahrzeugmodell wird die verbleibende Ladedauer angezeigt.
2. Um den Ladevorgang manuell zu stoppen, bei **Fertig in ...** den Regler nach links schieben.

Klimatisierung

Einleitung zum Thema

Der Dienst „Klimatisierung“ ermöglicht es Ihnen, den Fahrzeuginnenraum vor Fahrtantritt zu klimatisieren.

Außerdem können Sie bei einigen Fahrzeugmodellen folgende Funktionen ausführen:

- Front- und Heckscheibenheizung ein- und ausschalten.

Da die Klimatisierung Energie aus der Hochvoltbatterie benötigt, empfehlen wir, den Dienst „Klimatisierung“ nur auszuführen, wenn Ihr Fahrzeug an einer Steckdose geladen wird. Andernfalls verringert sich die Reichweite Ihres Fahrzeugs.

Beachten Sie die Anweisungen im Infotainment Ihres Fahrzeugs. Um Ihr Fahrzeug über das Infotainment zu klimatisieren, folgen Sie den Anweisungen im Infotainment.

 Dieser Dienst steht gegebenenfalls nicht allen Fahrzeugen zur Verfügung. Sollte Ihr Fahrzeug den Dienst „Klimatisierung“ nicht aufweisen, hat es gegebenenfalls den Dienst „Online-Standheizung“.

Laufzeit der Klimaanlage

- Maximal 30 min bei Anschluss an eine externe Stromversorgung.
- Maximal 15 min bei Batteriebetrieb.

 Bei großen Unterschieden zwischen Innen- und Außentemperatur kann es sein, dass die gewählte Innenraumtemperatur in der zur Verfügung stehenden Zeit nicht erreicht wird.

Fahrzeug über das We Connect Portal klimatisieren

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

Führen Sie folgende Tätigkeiten aus:

1. Zündung des Fahrzeugs ausschalten.
2. Fahrzeug an eine Steckdose anschließen und Ladevorgang starten.
3. Webportal aufrufen und anmelden.
4. **Meine Fahrzeuge** anklicken.
 - Eine Übersicht aller Fahrzeuge, für die Sie registriert sind, wird angezeigt.
5. Fahrzeug auswählen.

6. In der Übersicht der Dienste e-Manager auswählen.
7. Klimatisierung auswählen.
8. Temperatur über + und - einstellen.
9. Klimatisierung starten oder Klimatisierung stoppen anklicken.

ODER: Scheibenheizung starten oder Scheibenheizung stoppen anklicken.

Fahrzeug über die We Connect App klimatisieren

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

Klimatisieren starten oder beenden

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Um das Fahrzeug zu klimatisieren, die Temperaturangabe antippen.
4. Temperatur über Schieberegler einstellen.
5. Klimatisierung starten oder Klimatisierung beenden antippen.

Scheibenheizung starten oder beenden

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Um die Scheibenheizung zu starten, bei Scheibenheizung den Regler nach rechts schieben.
4. Um die Scheibenheizung zu beenden, bei Scheibenheizung den Regler nach links schieben.

Klimatisieren nicht möglich

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

Die Klimatisierung wird in folgenden Fällen abgebrochen oder nicht gestartet:

- Die Zündung wird eingeschaltet.
- Der Wählhebel des automatischen Getriebes steht nicht in Position „P“.
- Technischer Defekt.
- Das Fahrzeug wird mittels Diagnosegerät geprüft.
- Der Ladezustand der Hochvoltbatterie ist zu gering.
- Das Fahrzeug ist nicht an eine externe Stromversorgung angeschlossen.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt.

Abfahrtszeiten

Einleitung zum Thema

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

Um die Abfahrtszeiten Ihres Fahrzeugs über das Infotainment festzulegen, folgen Sie den Anweisungen im Infotainment.

Kriterium	Anzahl	Bedeutung	Einstellmöglichkeiten
Abfahrtszeit	max. 3	Zeitpunkt, zu dem das Fahrzeug in einem bestimmten Zustand zur Verfügung stehen soll.	Wochentag: einmalig, wiederkehrend. Uhrzeit. Ladestandort: Auswahl aus den eingestellten Ladestandorten.
Ladestandort	max. 10	Eigenschaften eines Orts, an dem Ihr Fahrzeug geladen wird (Arbeit, Zuhause etc.).	Funktion: Laden, Klimatisieren, Laden und Klimatisieren. Obere Ladegrenze. Maximale Stromstärke. Nachstrom: Ja, Nein, Start, Ende.

Beispiel

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.

Folgendes würden Sie einstellen:

— Ladestandort:

- Name: Zuhause.
- Funktion: Laden und Klimatisieren.
- Obere Batterieladegrenze: 60 %.
- Maximale Stromstärke: 10 A.
- Nachstrom: 23:00 bis 05:00 Uhr.
- Abfahrtszeit:
 - Uhrzeit: 07:00 Uhr.
 - Regelmäßig: Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag.
 - Ladestandort: Zuhause.

Abfahrtszeiten über das We Connect Portal programmieren

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

- Webportal aufrufen und anmelden.
- Falls das gewünschte Fahrzeug nicht auf der Startseite angezeigt wird, Fahrzeug in der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand auswählen.
- „We Connect Dienste“ auswählen.
 - Die verfügbaren Dienste werden angezeigt.
- In der Übersicht der Dienste e-Manager ► Abfahrtszeiten auswählen.

- Eine Kurzübersicht Ihrer programmierten Abfahrtszeiten wird angezeigt. Über die Schieberegler können Sie die Abfahrtszeit aktivieren und deaktivieren.

Abfahrtszeit festlegen

-  anklicken.
- Folgende Einstellungen am Bildschirm vornehmen:
 - Abfahrtszeit festlegen.
 - Intervall und Wochentag festlegen.
- Speichern anklicken.

Abfahrtszeiten über die We Connect App programmieren



Für das Ladestandortprofil „Standard“ können Sie nur **Laden** und **Klimatisieren** aktivieren und deaktivieren.



Beachten Sie und auf Seite 4.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Abfahrtszeiten antippen.
 - Die Übersicht der Abfahrtszeiten wird angezeigt.
4. Abfahrtszeit antippen.
5. Folgende Einstellungen vornehmen:
 - Abfahrtszeit aktivieren oder deaktivieren.
 - Ladestandort zuordnen.
 - Abfahrtszeit festlegen.
 - Intervall und Wochentag festlegen.

Ladestandort hinzufügen und bearbeiten



Es können maximal zehn Ladestandorte angelegt werden.

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

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Bildschirm nach unten ziehen und 3 Sekunden lang festhalten.
 - Der letzte Status des Fahrzeugs wird geladen.
4. Abfahrtszeiten antippen.
 - Die Übersicht der Abfahrtszeiten wird angezeigt.
5. Unter „Ladestandort auswählen“ den zu bearbeitenden Ladestandort wählen.

ODER: Ladestandort hinzufügen antippen.

6. Folgende Einstellungen vornehmen:
 - Namen eingeben.
 - Auszuführende Funktion festlegen (Laden, Klimatisieren, Laden und Klimatisieren).
 - Obere Batterie-Ladegrenzen (Maximalladestand) einstellen.
 - Maximale Stromstärke einstellen.
 - Niedrigtarif festlegen.
7. Synchronisieren antippen.



Die Innenraumtemperatur wird auf den im Dienst „Klimatisierung“ eingestellten Wert gesetzt. Die Temperatur kann hier nicht eingestellt werden.

Tankstellen und Ladestationen

Einleitung zum Thema

Mit diesem Dienst 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.

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 des Diensteanbieters.

Der Dienst „Tankstellen und Ladestationen“ steht Ihnen nur in der We Connect App zur Verfügung.



Die Suche nach Ladestationen ist nicht für alle Fahrzeugmodelle verfügbar. <

Suche starten

 **Beachten Sie**   und  auf Seite 4.

Die Suche über das Infotainment starten:

1. Infotainment einschalten.
2. Taste  drücken.
3. Funktionsfläche Car-Net antippen.
4. Funktionsfläche Tankstellen (für Kraftstoff) oder Ladestationen (für Strom) antippen.
5. Wählen Sie die gewünschte Funktion aus.
 - Nach dem Ausführen des Dienstes stehen Ihnen die Tankstellen im Infotainment für die Navigation dorthin zur Verfügung. <

Benutzerkonto verwalten

Benutzer- und Zugangsdaten ändern

Einleitung zum Thema

Sie können Ihre Benutzer- und Zugangsdaten über das We Connect Portal ändern. Eine Änderung über die App ist nicht möglich. Zu den Benutzer- und Zugangsdaten gehören:

- Persönliche Daten wie Name und Anschrift.
- Kontoeinstellungen wie E-Mail-Adresse, Passwort und Sprache.
- Vertragsdaten.

Beachten Sie, dass Änderungen an den Zugangsdaten (E-Mail-Adresse und Passwort) gleichzeitig auch für alle Volkswagen Systeme gelten, die die Volkswagen ID nutzen.

 Wir empfehlen, bei Änderungen mehrerer Daten diese Schritt für Schritt vorzunehmen und nicht alle Änderungen in einem Schritt durchzuführen. Warten Sie jeweils die Bestätigung einer Änderung ab, bevor Sie die nächste Änderung vornehmen.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand **Einstellungen** anklicken.
3. Um Änderungen an Ihrem Benutzerkonto vorzunehmen, einen der folgenden Reiter auswählen:
 - Persönliche Daten.
 - Kontoeinstellungen.
 - Fahrzeugverwaltung.

 Außerdem finden Sie unter **Persönliche Angaben** ► **Persönliche Informationen** die Angabe, ob Ihr Benutzerkonto verifiziert ist.

Persönliche Angaben ändern

1. **Daten ändern** anklicken.
2. Je nach Bedarf Namen, Geburtstag, Adresse, Zeitzone und andere Angaben ändern.
3. **Änderungen speichern** anklicken.

 Pflichtfelder sind mit einem Stern gekennzeichnet.

 Sie können außerdem festlegen, ob und wie Sie von der Volkswagen AG zum Zwecke der personalisierten Werbung und Marktforschung kon-

taktiert werden möchten. Wählen Sie dazu die Checkboxes aus.



E-Mail-Adresse ändern

Um die Änderung Ihrer E-Mail-Adresse zu bestätigen, ist die Eingabe Ihres Passworts erforderlich.

 Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Ihr Passwort bearbeiten, werden auch gleichzeitig Ihre „Mein Auto“-Zugangsdaten geändert.

1. In den Kontoeinstellungen **E-Mail-Adresse ändern** anklicken.
2. Den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen.
 - Sie erhalten eine E-Mail mit einem Bestätigungslink an die neue E-Mail-Adresse. Sie können Ihre alte E-Mail-Adresse bis zur abschließenden Bestätigung weiter zum Anmelden verwenden.
3. Weiter anklicken.
 - Sie werden zur Anmeldeseite des Webportals geleitet und müssen sich dort erneut einloggen.

 Sie können in den Kontoeinstellungen auch Ihr Benutzerkonto löschen. Beachten Sie, dass Ihre Daten dabei unwiederbringlich gelöscht werden.



Sprache ändern

Sprache im We Connect Portal ändern

Die Sprache des Webportals können Sie über die Benutzer- und Zugangsdaten ändern. Diese Option existiert nur in mehrsprachigen Ländern, z. B. in Belgien.

Sprache in der We Connect App ändern

Wenn Sie die Sprache Ihres Mobilfunkgeräts ändern, passen Sie die Sprache der App automatisch mit an. Sie können die Sprache nicht direkt in der App ändern.



Daten und Vertrag

Dienste übertragen

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Car-Net-Dienste zu übertragen.

Hauptnutzerwechsel

Folgende Ereignisse werden bei erfolgreichem Hauptnutzerwechsel ausgelöst:

- Sie als Vorbesitzer werden per E-Mail über den durchgeführten Hauptnutzerwechsel informiert.
- Die Zuordnung zwischen Fahrzeug und Vorbesitzer wird aufgehoben. Das Fahrzeug wird aus Ihrer Garage im We Connect Portal entfernt.
- Die Car-Net-Dienste werden auf den neuen Hauptnutzer übertragen.
- Eine Datenvalidierung des neuen Hauptnutzers wird durchgeführt.
- Eine Bestätigung über den durchgeführten Hauptnutzerwechsel wird im Display des Infotainment angezeigt.

Der neue Hauptnutzer muss das Fahrzeug mit seiner Volkswagen ID registrieren. Dazu muss er wie folgt vorgehen:

1. We Connect Portal aufrufen und anmelden oder neues Benutzerkonto anlegen.
 - Bei Eingabe der Fahrzeugidentifikationsnummer kann eine Meldung erscheinen, dass das Fahrzeug noch dem Vorbesitzer zugeordnet ist.
2. Wenn der Hauptnutzerwechsel rechtmäßig ist und durchgeführt werden soll, OK anklicken und gegebenenfalls den weiteren Schritten folgen.
 - Das Fahrzeug ist der Volkswagen ID des neuen Hauptnutzers zugeordnet.



Wir empfehlen, zusätzlich das Infotainment auf Werkseinstellung zurückzusetzen. Beachten Sie hierzu die Anleitung des Infotainments.

Autorisierte Benutzer

Autorisierte Benutzer sind Personen, denen Sie als Kontoinhaber Ihre Zugangsdaten bekannt machen und somit die Nutzung der Dienste über Ihr Benutzerkonto vollumfänglich genehmigen. Beachten Sie als Kontoinhaber daher folgende Informationen:

- Tragen Sie dafür Sorge, dass Sie nur vertrauenswürdigen Personen den Zugriff auf die Car-Net-Dienste in Ihrem Benutzerkonto ermöglichen.
- Ein autorisierter Benutzer kann grundsätzlich alle in dieser Anleitung beschriebenen Dienste und Funktionen ausführen, insbesondere auch das Än-

dern der Zugangsdaten, Ausführen sicherheitsrelevanter Funktionen oder das Löschen des Benutzerkontos.

- Weisen Sie den autorisierten Benutzer vor Übergabe der Zugangsdaten oder vor Nutzungsübertragung auf den Inhalt dieser Dienstbeschreibung hin, damit auch der autorisierte Benutzer mögliche Gefahren für sich und andere erkennen und vermeiden kann.

Mitnutzer

Mitnutzer sind Personen, denen Sie als Kontoinhaber die Nutzung der Dienste in eingeschränkter Form erlauben. Hierfür muss der Mitnutzer über eine eigene Volkswagen ID verfügen. Die Verwaltung der Mitnutzer erfolgt ausschließlich innerhalb der „Fahrzeugverwaltung“ im Volkswagen ID Portal oder We Connect Portal → Seite 20.

Dienste als Favoriten speichern

Sie können Dienste, die Sie häufig benutzen oder auf die Sie schneller zugreifen möchten, als Favoriten auswählen. Favoriten werden in der Auswahlleiste auf der Startseite angezeigt. Das Anlegen und Abrufen von Favoriten ist nur im We Connect Portal möglich.

Zuordnen

- ☆ anklicken.
- ★, der Dienst wird als Favorit ausgewählt.



Favoriten können über die Auswahlleiste des We Connect Portals aufgerufen werden.

Zuordnung aufheben

- Um die Zuordnung zu den Favoriten wieder aufzuheben, ☆ erneut anklicken.

Car-Net Daten löschen

Wenn Sie Volkswagen Car-Net nicht mehr verwenden möchten, können Sie Ihre Car-Net-Daten löschen.

1. We Connect Portal aufrufen und anmelden.
2. Einstellungen ► Kontoeinstellungen auswählen.
3. Car-Net-Daten löschen anklicken.
4. Daten der mobilen Daten (We Connect/Car-Net) löschen anklicken, um die Sicherheitsabfrage zu bestätigen.

Ihr Volkswagen Benutzerkonto bleibt auch nach dem Löschen Ihrer Car-Net Daten weiterhin bestehen. Somit können Sie Ihre möglichen anderen Volkswagen Applikationen wie gewohnt nutzen.

 Bitte denken Sie bei einem Hauptnutzerwechsel Ihres Fahrzeugs daran, das Infotainment auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen, um sicherzustellen, dass auch im Fahrzeug die persönlichen Daten gelöscht sind.

Vertrag verlängern

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

Sollten Sie den Aktivierungsvorgang für ein Fahrzeug noch nicht abgeschlossen haben, wird das Fahrzeug ausgegraut und unter **Nicht aktivierte Fahrzeuge** aufgeführt. Klicken Sie **Aktivierung abschließen** an, um das Fahrzeug zu aktivieren, oder **Entfernen**, um das Fahrzeug aus Ihrem Benutzerkonto zu löschen.

 Beachten Sie Ausführungshinweise, die auf dieser Webseite ggf. angezeigt werden.

1. Im Webportal **Meine Fahrzeuge** anklicken.
2. **Fahrzeugverwaltung** auswählen.
3. **Vertrag verlängern** anklicken.
 - Die entsprechende Webseite öffnet sich.
4. Im Reiter **Artikelauswahl** das zu verlängernde Dienstportfolio auswählen.
 - Wenn nur ein Dienstportfolio vorhanden oder möglich ist, wird es automatisch in den Warenkorb gelegt.
5. **Warenkorb öffnen** anklicken.
6. Im Warenkorb die Laufzeit des jeweiligen Dienstportfolios festlegen oder ändern.
7. **Weiter** anklicken.
 - Sie gelangen zum nächsten Reiter **Rechnungsadresse**.
8. Daten prüfen und bei Bedarf ändern.
9. **Weiter** anklicken.
 - Sie gelangen zum nächsten Reiter **Zahlungsmittel**.
10. Zahlungsmittel festlegen und entweder Daten eingeben oder die Ausführungshinweise beachten.
11. **Weiter** anklicken.

— Ihr Vertrag wurde erfolgreich verlängert. 

Benutzerkonto löschen

Wenn Sie auch Ihr Volkswagen Benutzerkonto löschen wollen, müssen Sie zuvor Ihre Car-Net-Daten löschen.

- Nach dem Löschen Ihrer Car-Net-Daten Zur **Volkswagen ID** anklicken.
- Den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen. 

Hilfe

Hilfe im Internet aufrufen

Hilfeseite

Im Webportal stehen Ihnen umfangreiche Hilfsfunktionen zur Verfügung.

In der Navigationsleiste **Hilfe** anklicken.

- Sie gelangen zur Hilfeseite mit Informationen zur Registrierung, Anleitungen zu den einzelnen Diensten und einer FAQ-Seite sowie der aktuellen Version der Dienstbeschreibung.

Kurze Hilfetexte

Zusätzlich können Sie sich in vielen Bildschirmbereichen und Fenstern des Portals einen kurzen Hilfetext anzeigen lassen.

- Entsprechende Funktionsfläche  anklicken.



Zusätzlich können Sie Video-Anleitungen zu verschiedenen Funktionen der Dienste abrufen.

Der Chat-Bot

Der Chat-Bot, ein virtueller Assistent, ermöglicht die unmittelbare Suche nach Schlagwörtern, Themengebieten oder komplexeren Fragestellungen.

1. Den Chat-Bot anklicken.
 - Ein Chat-Fenster öffnet sich.
2. Eine Fragestellung oder ein Schlagwort eingeben.
 - Es erscheinen mehrere Antwortmöglichkeiten zu dem eingegebenen Themenfeld.
3. Die gewünschte Antwort anklicken, um weitere Details zu erhalten.

Hilfe in der We Connect App aufrufen

In der We Connect App stehen Ihnen umfangreiche Hilfsfunktionen zur Verfügung:

- Informationen zu dem gewählten Dienstportfolio.
- Tutorials zu Grundfunktionen der App.
- Eine Weiterleitung zum We Connect Portal.
- Häufig gestellte Fragen (FAQ).
- Kurzanleitungen zu den einzelnen Diensten.

1. **Konto** antippen.
2.  antippen.



Infotainment auf Werkseinstellung zurücksetzen

Wenn Sie bei einem bereits registrierten Fahrzeug das Infotainment auf Werkseinstellung zurücksetzen, wird das Fahrzeug im We Connect Webportal systemseitig gesperrt und alle gespeicherten Daten, z. B. unter „Fahrdaten“, werden gelöscht.

Sie können in diesem Fall die „Security & Service“ und „e-Remote“ Dienste nicht mehr nutzen und müssen das Fahrzeug erst „entsperren“ (erneut zuordnen). Um die Sperrung aufzuheben, müssen Sie den im We Connect Webportal abgelegten Registrierungscode wieder im Infotainment eingeben.

Beim Zurücksetzen auf Werkseinstellungen erscheint zusätzlich ein Pop-up-Menü, in dem Sie gefragt werden, ob Sie auch den Inhaber des Benutzerkontos (Hauptnutzer) zurücksetzen möchten. Bei Ausführen dieser Funktion wird die Verknüpfung von dem Hauptnutzer und den Car-Net-Diensten des betreffenden Fahrzeugs gelöscht.

Das Zurücksetzen des Infotainments auf die Werkseinstellungen (Auslieferungszustand) löscht unwiderruflich entsprechend der getroffenen Auswahl getätigte Eingaben, Einstellungen und enthaltene Daten.



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

1. Am Infotainment Taste oder Funktionsfläche **Menü** drücken.
2. **Setup** ► **Werkseinstellungen** antippen.
3. Eingabe bestätigen.
 - Das Infotainment wird zurückgesetzt.



Stichwortverzeichnis

A

Abfahrtszeiten	39
App	40
Webportal	39
Abmelden	24, 27
Anmelden	24, 27
Autorisierte Benutzer	43

B

Batterieladegrenze	
App	36
Benutzerdaten ändern	42
Benutzerkonto	42
löschen	44
Benutzerkonto verwalten	42
Beschreibung der Dienste	28

C

Car-Net Daten löschen	43
Car-Net Statusanzeige	10

D

Daten löschen	43
Dienste als Favoriten speichern	43
Dienste übertragen	43
Autorisierte Benutzer	43
Hauptnutzerwechsel	43
Mitnutzer	43
Dienstebeschreibung	28

E

E-Mail-Adresse	
ändern	42
vergessen	16
e-Manager	35
Einflussfaktoren	
GPS-Empfang	7
Einflussfaktoren	
Datenvolumen	7

F

Fahrdaten	33
App	33
Problemursachen	34
Webportal	33
Fahrzeug	
entfernen	20
hinzufügen	20
Verwaltung	20
Fahrzeugstatus	32
App	32
Problemursachen	32
Webportal	32

Fahrzeugverwaltung	20
FAQ	45

G

Gültige Unterlagen	3
--------------------	---

H

Hauptnutzerwechsel	43
Hilfe	45
Hochvoltbatterie	
App	37
laden	36, 37
Webportal	36
Hochvoltbatterie laden	36

I

Identitätsnachweis	18
--------------------	----

K

Klimatisieren	38
App	38
nicht möglich	38
Webportal	38

L

Lademanager	35
Laden	36
nicht möglich	37
Ladestationen	41
suchen	41

M

Mitgeltende Unterlagen	3
Mitnutzer	43
Mitnutzer verwalten	20

P

Parkposition	30
anzeigen	30
App	30
Passwort	16
erstellen	16
Pendlerstrecken anzeigen	29
Persönliche Angaben	
ändern	42

R

Rechtsvorschriften	6
Registrierung	
App	14
Infotainment	15
Webportal	12

S

S-PIN

ändern	16
erstellen	16
zurücksetzen	16

Sicherheitshinweise

4

Sprache ändern

42

Startseite

22

Statusanzeige

Volkswagen Car-Net	10
--------------------	----

Symbolübersicht

10

T

Tankstellen

41

suchen	41
--------	----

Technische Voraussetzungen

7

Tracking

6

Türen

öffnen	28
--------	----

Türen und Licht

28

Problemursachen	28
-----------------	----

V

Vertrag verlängern

44

Volkswagen Car-Net

Statusanzeige	10
---------------	----

Volkswagen Ident

18

W

Warnhinweise

4

We Connect App

26

Android	26
---------	----

installieren	26
--------------	----

iOS	26
-----	----

We Connect Portal

22

Webportal

22

Werkeinstellung

zurücksetzen	45
--------------	----

Z

Zeit-Manager

29

einstellen	29
------------	----

Zeitmanager

29

Zugangsdaten

42

Zugangsdaten ändern

42