



**Dienstbeschreibung**  
**We Connect Plus**  
Ausgabe 01.2020



Dienstbeschreibung  
We Connect Plus  
V1, R29, 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 We Connect entschieden haben.

Lesen und beachten Sie vor der Nutzung der We Connect und der We Connect Plus Dienste die Informationen in dieser Dienstbeschreibung, damit Sie die Dienste und Funktionen schnell und umfassend kennenlernen sowie mögliche Gefahren für sich und andere erkennen und vermeiden können.

Wenn Sie weitere Fragen zu Volkswagen We Connect 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 We Connect	9

---

## Erste Schritte

– Volkswagen ID	11
– Fahrzeugverwaltung	19
– Das We Connect Portal	21
– Die We Connect App	24

---

## We Connect Plus Dienste

– Notruf-Service	26
– Pannruf mit automatischer Unfallmeldung	27
– Inforuf	28
– Fahrzeugzustandsbericht	29
– Service-Terminplanung	30
– Türen & Licht	32
– Hupen & Blinken	33
– Verriegeln & Entriegeln	34
– Parkposition	34
– Fahrzeugstatus	36
– Fahrdaten	37
– Geschwindigkeitsbenachrichtigung	39
– Gebietsbenachrichtigung	41
– Mobiler Schlüssel	42
– e-Manager	45
– Laden	46
– Klimatisierung	48
– Abfahrtszeiten	49
– Parkplätze	51
– Tankstellen und Ladestationen	52
– Online-Diebstahlwarnanlage	53
– Online-Kartenaktualisierung	54
– Online-Routenberechnung	54
– Online-Standheizung & -Lüftung	57
– Online-Standlüftung	58
– Online-Verkehrsinformationen	59
– Streamingdienste	60
– Internetradio	61

---

## Benutzerkonto verwalten

– Benutzer- und Zugangsdaten ändern	62
– Daten und Vertrag	63

---

## Hilfe

– Hilfe im Internet aufrufen	64
– Hilfe in der We Connect App aufrufen	64
– Infotainment auf Werkseinstellung zurücksetzen	64

---

<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>65</b>
-----------------------------	-----------

## Über diese Dienstbeschreibung

### Geltungsbereich

#### Gültigkeit

Diese Dienstbeschreibung gilt:

- Für alle Fahrzeuge der Marke Volkswagen PKW mit einer Volkswagen We Connect Plus Lizenz.
- Bis zum Erscheinen einer neuen Ausgabe, längstens jedoch bis Ende August 2020, je nachdem, was zuerst eintritt.

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

#### Kompatibilität

We Connect Dienste und Funktionen werden laufend weiterentwickelt und im Detail verbessert, verändert und angepasst.

#### Abbildungen

Abbildungen dienen der Orientierung und sind als Prinzipdarstellungen zu verstehen.

Die Beschreibungen zur We Connect 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

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

Diese Dienstbeschreibung wird in unregelmäßigen Abständen aktualisiert. Verwenden Sie stets die aktuelle Version. Sie finden diese im We Connect Portal in der Hilfe. Halten Sie auch Ihre We Connect App durch Updates auf dem aktuellen Stand. <

### 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](http://www.portal.volkswagen-we.com).
- Bedienungsanleitung des Computers, den Sie zur Nutzung des We Connect Portals verwenden.
- Bedienungsanleitung des Mobilfunkgeräts, auf dem Sie die We Connect App installieren. <

### 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. <

# Zu Ihrer Sicherheit

## Sicherheitshinweise

Lesen und beachten Sie vor der Ausführung der We Connect 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 die Hochvoltbatterie niemals an unbekannter oder nicht von qualifiziertem Fachpersonal geprüfter 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**

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 We Connect Diensten oder eine unachtsame oder unbeaufsichtigte Ausführung der We Connect Dienste während der Fahrt kann vom Verkehrsgeschehen ablenken. Wenn der Fahrer abgelenkt wird, kann das Unfälle und Verletzungen verursachen.

- Immer aufmerksam und verantwortungsvoll fahren.

### **WARNUNG**

Die Anzeige von Informationen im Infotainment, im We Connect Portal 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 We Connect 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 We Connect Portal.

### **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 We Connect Portal, 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 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.

## Nutzungshinweise

- Lesen Sie diese Dienstbeschreibung aufmerksam durch.
- Verwenden Sie stets die neueste Ausgabe der jeweiligen Dienstbeschreibung.
- Verwenden Sie stets die neueste Version der 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 über das We Connect Portal oder die We Connect App, sobald sich diese ändert. Im Webportal oder in der App werden Sie zur Volkswagen ID weitergeleitet und können dort die Zugangsdaten ändern: <https://vwid.vwgroup.io/account>. 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 zu erzeugen, müssen das Datum und die Uhrzeit im Fahrzeug und im Computer oder Mobilfunkgerät korrekt eingestellt sein.
- Nach erfolgreicher Registrierung können Sie die Berechtigung, We Connect 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 We Connect 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 We Connect Dienste enthalten fremde Informationen, die von Drittanbietern stammen (z. B. die Kartendarstellungen). Die Volkswagen AG ist nicht dafür verantwortlich, dass fremde Informationen richtig, aktuell und vollständig sind und die Rechte Dritter nicht verletzen.
- 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 Passwort als auch Ihr Netzwerk zuhause und im Büro gegen nicht autorisierte Zugriffe durch entsprechende Einstellungen im Router. Halten Sie das Betriebssystem Ihres Routers stets aktuell und ändern Sie regelmäßig Ihr Passwort.

 Wenn der Fahrer oder Nutzer des Fahrzeugs durch Einstellungen in seinem Mobilfunkgerät die Datenübertragung und Systemdienste ausschaltet oder deaktiviert, dann ist die Ausführung von Diensten und die Datenübertragung über das Mobilfunkgerät nicht mehr möglich.

## Rechtsvorschriften

Einige We Connect 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 We Connect Portal und in 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.

## Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste

### Ausführung über die We Connect App

Für die Datenübertragung von der 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 einen WLAN-Hotspot hergestellt werden.

### Technische Voraussetzungen

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

- Die Ausstattung We Connect muss für Ihr Fahrzeug mitbestellt und werkseitig eingebaut worden sein.
- Ihr Fahrzeug muss für die Ausführung der Dienste werkseitig mit einem We Connect-fähigen Infotainment ausgestattet sein.
- Ihr Fahrzeug muss für die Ausführung der Dienste werkseitig mit dem Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit ausgestattet sein.
- Weder das Steuergerät für Notrufmodul und Kommunikationseinheit noch einzelne Dienste dürfen deaktiviert oder stillgelegt sein.
- 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.
- Die 12-Volt-Fahrzeuggabatterie hat genügend elektrische Energie.

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 Dienste- 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, Störeinrich-

tungen 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 We Connect

## Einleitung zum Thema

Unter Volkswagen We sind verschiedene Dienstpakete zusammengefasst, die Ihnen zu Ihrem Fahrzeug zusätzliche Funktionen bieten. Diese Dienste lassen sich beispielsweise zuhause auf einem Computer oder unterwegs auf einem Mobilfunkgerät (Smartphone, Tablet) ausführen.

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

Zum Volkswagen We Dienstportfolio zählen:

- We Connect.
- We Connect Plus.

- We Connect Fleet.
- App-Connect.

## Nutzung der Dienste

Um das Dienstportfolio von Volkswagen We Connect nutzen zu können, sind folgende Schritte erforderlich:

- Die Registrierung für die Volkswagen ID → Seite 11, *Einleitung zum Thema*.
- Das Festlegen einer S-PIN → Seite 16, *S-PIN*.
- Gegebenenfalls die Feststellung der wahren Identität durch Volkswagen Ident → Seite 17, *Volkswagen Ident*.
- Das Hinzufügen mindestens eines Fahrzeugs.
- Die Bestellung und die Aktivierung der We Connect Dienste.

## Übersicht der We Connect Plus Dienste

Je nach Fahrzeugmodell und Markt kann die Anzahl der vorhandenen Dienste von dieser Auflistung abweichen.

Nicht alle Dienste sind in jedem Fahrzeug verfügbar.

We Connect Dienst	Funktion
Seite 26, <i>Notruf-Service</i>	Automatischer Notruf und Notruf per Knopfdruck bei einem Unfall.
Seite 27, <i>Pannruf mit automatischer Unfallmeldung</i>	Per Knopfdruck Hilfe anfordern bei Pannen.
Seite 28, <i>Inforuf</i>	Per Knopfdruck von der Volkswagen Kundenbetreuung Informationen rund um den Volkswagenkonzern, Fahrzeuginformationen zu verschiedenen Modellen oder allgemeine Informationen zu Volkswagen erhalten.
Seite 29, <i>Fahrzeugzustandsbericht</i>	Informationen über den aktuellen Status des Fahrzeugs und gegebenenfalls Auflistung von vorhandenen Warnmeldungen und fälligen Wartungsereignissen.
Seite 30, <i>Service-Terminplanung</i>	Festlegung des Service-Partners zur automatischen Terminplanung bei Service-Ereignissen.
Seite 32, <i>Türen &amp; Licht</i>	Zustand von Türen, Fenstern und Licht in der App anzeigen.
Seite 33, <i>Hupen &amp; Blinken</i>	Fernsteuerung von Hupe und Warnblinkanlage über die App.
Seite 34, <i>Verriegeln &amp; Entriegeln</i>	Ver- und Entriegeln von Türen und Kofferraum per We Connect Portal und App.
Seite 34, <i>Parkposition</i>	Anzeige der Parkposition Ihres Fahrzeugs.
Seite 37, <i>Fahrdaten</i>	Anzeige der Daten wie Fahrstrecke, Fahrzeit und Durchschnittsverbrauch.
Seite 36, <i>Fahrzeugstatus</i>	Anzeige des Fahrzeugstatus.
Seite 39, <i>Geschwindigkeitsbenachrichtigung</i>	Definition von Geschwindigkeitsgrenzen, an denen sich der Fahrer orientieren sollte.
Seite 41, <i>Gebietsbenachrichtigung</i>	Automatische Benachrichtigung bei Befahren oder Verlassen bestimmter Gebiete zu definierten Tageszeiten.
Seite 42, <i>Mobiler Schlüssel</i>	Mobilfunkgerät als mobilen Schlüssel zum Starten des Fahrzeugs nutzen.
Seite 46, <i>Laden</i>	Ladezustand der Batterie kontrollieren und Ladevorgang starten oder stoppen.

Alle We Connect Plus Dienste unterliegen den jeweils gültigen Nutzungsbedingungen (AGB) – siehe [www.portal.volkswagen-we.com](http://www.portal.volkswagen-we.com).

We Connect Dienst	Funktion
Seite 48, <i>Klimatisierung</i>	Temperaturregelung des Innenraums und Scheibenheizung starten oder stoppen.
Seite 49, <i>Abfahrtszeiten</i>	Ladezustand der Batterie und Innentemperatur zur gewünschten Abfahrtszeit einstellen.
Seite 51, <i>Parkplätze</i>	Informationen über Preise, Kapazitäten und Öffnungszeiten von öffentlichen Parkplätzen und Parkhäusern.
Seite 52, <i>Tankstellen und Ladestationen</i>	Übersicht der Tankstellen oder Ladesäulen entlang einer Route inkl. Preise und Öffnungszeiten anzeigen lassen.
Seite 53, <i>Online-Diebstahlwarnanlage</i>	Automatische Benachrichtigung per App oder E-Mail im Fall eines Einbruchversuchs.
Seite 54, <i>Online-Kartenaktualisierung</i>	Automatisches, regelmäßiges Update des Kartenmaterials.
Seite 54, <i>Online-Routenberechnung</i> , Seite 56, <i>Adressen festlegen</i>	Routenführung unter Berücksichtigung von aktuellen Verkehrsdaten.
Seite 57, <i>Online-Standheizung &amp; -Lüftung</i>	Steuerung der Lüftungsfunktion per App.
Seite 59, <i>Online-Verkehrsinformationen</i>	Benachrichtigungen über Verkehrsstörungen, Gefahrenstellen oder Sichtbehinderungen entlang einer Strecke.
Seite 60, <i>Apple Music</i>	Zugriff auf Apple Music.
Seite 61, <i>Tidal</i>	Zugriff auf Tidal.
Seite 61, <i>Internetradio</i>	Suchen und Abspielen von Live-Sendern und Podcast-Episoden.
WLAN-Hotspot	Nutzen einer Internetverbindung über einen fahrzeug-integrierten WLAN-Hotspot. <b>Für Informationen zum WLAN-Hotspot die Hinweise in der Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs beachten.</b>
Online-Sprachbedienung	Sprachsteuerung von Navigation und Medien-Streaming und schneller Zugriff auf topaktuelle Informationen via Internet. <b>Für Informationen zur Online-Sprachbedienung die Hinweise in der Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs beachten.</b>

Alle We Connect Plus Dienste unterliegen den jeweils gültigen Nutzungsbedingungen (AGB) – siehe [www.portal.volkswagen-we.com](http://www.portal.volkswagen-we.com).

## Verfügbarkeit

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

 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.

# 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 11, *Registrierung im We Connect Portal durchführen.*
- In der Volkswagen We Connect App → Seite 13, *Registrierung in der We Connect 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 64, *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 We Connect Portal durchführen

Der zentrale Ort für Volkswagen We Connect ist die Website [www.portal.volkswagen-we.com](http://www.portal.volkswagen-we.com). Die Website ist grundsätzlich in mehrere Bereiche aufgliedert:

- Einen Bereich mit der Navigationsleiste.
- Einen Bereich, in dem Apps zum Download bereitgestellt werden.

- Bereichen mit Informationen rund um Volkswagen-Modelle.
- Einen Bereich zur Nutzung der We Connect Dienste.

#### Starten und anmelden

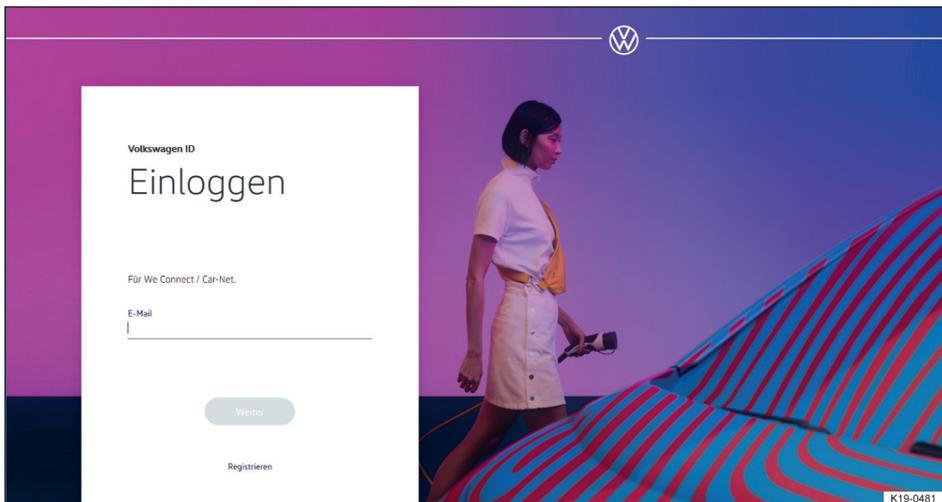


Abb. 1 Startseite der Volkswagen We Connect (Prinzipdarstellung).

1. We Connect Portal aufrufen.
2. In der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand **Anmelden** anklicken.
 

**ODER:** **Anmelden oder Benutzerkonto erstellen** in der Seitenmitte anklicken.

  - Die Startseite der Registrierung für eine Volkswagen ID erscheint.
3. **Registrieren** anklicken.
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. 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. We Connect Portal 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 We Connect Dienste verbindlich bestellen.

### We Connect Dienste bestellen

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt haben, müssen Sie den Bestellvorgang abschließen, um die Volkswagen We Connect Dienste dem Fahrzeug zuzuordnen.

1. Informationen auf der Webseite beachten und nach unten scrollen.
2. Informationen zum Datenschutz, Widerrufsrecht, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und 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 Nutzungsbedingungen zuzustimmen,  anklicken.
  4. **Kostenpflichtig bestellen** anklicken.
    - Sie haben einen verbindlichen Vertrag für die Nutzung der Volkswagen We Connect Dienste mit dem Fahrzeug, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer Sie während des Registrierungsvorgangs 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 We Connect Dienste mit der Volkswagen AG kommt wirksam zustande. Die Webseite mit einem systemseitig erzeugten Registrierungscode zum Verifizieren der eingegebenen Daten öffnet sich.

### We Connect Dienste aktivieren

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt und die We Connect 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 im We Connect Portal 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 We Connect Portal 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 antippen.
8. We Connect (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. Im We Connect Portal erneut Fahrzeug hinzufügen anklicken und durch Anklicken 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.

## Registrierung in der We Connect App durchführen

### Voraussetzungen für die Registrierung in der App

- Sie haben die Volkswagen We Connect App erfolgreich installiert → Seite 24, *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.

16. Bestätigen anklicken.

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

### 2-Schlüssel-Verifikationsverfahren

Um Hauptnutzer zu werden und damit den Besitznachweis des Fahrzeugs zu erbringen, benötigen Sie die beiden zum Fahrzeug gehörenden mechanischen Funkschlüssel. Der Besitznachweis erfolgt im Fahrzeug während der Registrierung oder bei vorhandenem We Connect Benutzerkonto im Infotainment über die **Nutzerverwaltung**.

1. Zündung und Infotainment einschalten.
2. Im Infotainment bei We Connect registrieren.

#### ODER:

Menü **Nutzerverwaltung** ► **Einstellungen** ► **Hauptnutzer** werden aufrufen und den Anweisungen folgen.

3. Öffnungstaste am ersten Funkschlüssel drücken.
4. Öffnungstaste am zweiten Funkschlüssel drücken.

Nachdem das Infotainment die Funkbefehle verarbeitet hat, ist der Besitznachweis vollzogen. Im We Connect Portal können Sie den aktuellen Status kontrollieren.

#### Wie erfolgt der Besitznachweis?<sup>1)</sup>

Infotainment 10", 9,2" und 8"	a)
Infotainment 8,25"	a)
Infotainment 6,5"	b)
We Connect Portal	<i>nicht möglich</i>
We Connect App	<i>nicht möglich</i>

<sup>1)</sup> Der Besitznachweis im Fahrzeug kann auf zwei Arten erfolgen:

a) 2-Schlüssel-Methode.

b) Übertragen der Registrierungskodes aus dem We Connect Portal oder der We Connect App in das Infotainment.

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 im We Connect Portal 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. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug hinzufügen antippen.
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.  
Um das 2-Schlüssel-Verifikationsverfahren anzuwenden, → Seite 13.
4. Eingaben bestätigen.
  - Das Fahrzeug ist hinzugefügt. Im Folgenden müssen Sie We Connect Dienste verbindlich bestellen.

### We Connect Dienste bestellen

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt haben, müssen Sie den Bestellvorgang abschließen, um die Volkswagen We Connect Dienste dem Fahrzeug zuzuordnen. Um die We Connect Dienste zu bestellen, müssen Sie wieder das We Connect Portal im Browser aufrufen.

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. Für **0€** bestellen anklicken.
  - Sie haben einen verbindlichen Vertrag für die Nutzung der Volkswagen We Connect Dienste mit dem Fahrzeug, dessen Fahrzeugidentifikationsnummer Sie während des Registrierungsvorgangs 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 We Connect Dienste mit der Volkswagen AG kommt wirksam zustande. Die Webseite mit einem systemseitig erzeugten Registrierungscode zum Verifizieren der eingegebenen Daten öffnet sich.

### We Connect Dienste aktivieren

Nachdem Sie das Fahrzeug hinzugefügt und die We Connect 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 Website 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 antippen.
8. We Connect (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 von **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.

## 2-Schlüssel-Verifikationsverfahren

Um Hauptnutzer zu werden und damit den Besitznachweis des Fahrzeugs zu erbringen, benötigen Sie die beiden zum Fahrzeug gehörenden mechanischen Funkschlüssel. Der Besitznachweis erfolgt im Fahrzeug während der Registrierung oder bei vorhandenem We Connect Benutzerkonto im Infotainment über die **Nutzerverwaltung**.

1. Zündung und Infotainment einschalten.
2. Im Infotainment bei **We Connect** registrieren.

### ODER:

Menü **Nutzerverwaltung** ► **Einstellungen** ► **Hauptnutzer** werden aufrufen und den Anweisungen folgen.

3. Öffnungstaste am ersten Funkschlüssel drücken.
4. Öffnungstaste am zweiten Funkschlüssel drücken.

Nachdem das Infotainment die Funkbefehle verarbeitet hat, ist der Besitznachweis vollzogen. Im We Connect Portal können Sie den aktuellen Status kontrollieren.

## Wie erfolgt der Besitznachweis?\*)

Infotainment 10", 9,2" und 8"	a)
Infotainment 8,25"	a)
Infotainment 6,5"	b)
We Connect Portal	nicht möglich
We Connect App	nicht möglich

\*) Der Besitznachweis im Fahrzeug kann auf zwei Arten erfolgen:

a) 2-Schlüssel-Methode.

b) Übertragen der Registrierungskodes aus dem We Connect Portal oder der We Connect App in das Infotainment.

## Registrierung im Fahrzeug durchführen

### Voraussetzungen für die Registrierung im Fahrzeug

– Die Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste sind erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.

1. Fahrzeug entriegeln und Zündung einschalten.
2. Infotainment einschalten.
3. Im Infotainment (**We Connect**) antippen.
  - Der Internet-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. Um das Benutzerkonto anzulegen, Benutzerdaten und E-Mail-Adresse eingeben.
  - Über ☰ 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 eingegebene E-Mail-Adresse gesendet. Der Bestätigungslink ist zeitlich begrenzt. Um die Registrierung abzuschließen, den Link in der E-Mail anklicken.
  - 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 die weiterführende Funktionsfläche anklicken, z. B. **Weiter**, **Aktivieren** oder **Registrieren**.

 Wenn 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 im We Connect Portal

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 Ihre „Mein Auto“-Zugangsdaten geändert.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste **Einstellungen** auswählen.
3. **Kontoeinstellungen** auswählen.
4. **S-PIN erstellen** anklicken.
5. Ihre neue, vierstellige S-PIN eingeben.
6. **Speichern** anklicken.

### S-PIN zurücksetzen im We Connect Portal

Wenn Sie Ihre S-PIN vergessen haben, können Sie sie zurücksetzen.

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

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste **Einstellungen** auswählen.
3. **Kontoeinstellungen** auswählen.
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 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 We Connect Dienste wieder in vollem Umfang nutzen.

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

#### S-PIN zurücksetzen in der We Connect App

1. App starten und anmelden.
2. **Konto** antippen.
3. **Ihre Daten** antippen.
4. **S-PIN ändern** antippen.
5. **S-PIN vergessen? Hier zurücksetzen** antippen.
6. Den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen.

#### S-PIN ändern im We Connect Portal

Sie können Ihre aktuelle S-PIN ändern.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste **Einstellungen** auswählen.
3. **Kontoeinstellungen** auswählen.
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 prüfen.
  - 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.
6. Neue S-PIN eingeben und in zweitem Eingabefeld bestätigen.
7. **Speichern** anklicken.

- Die S-PIN ist geändert.

#### S-PIN ändern in der We Connect App

1. App starten und anmelden.
2. **Konto** antippen.
3. **Ihre Daten** antippen.
4. **S-PIN ändern** antippen.
5. Aktuelle S-PIN eingeben.
6. Neue S-PIN vergeben und durch erneute Eingabe bestätigen.
  - Die S-PIN ist geändert.



Wenn Ihre S-PIN gesperrt ist, können Sie dies im Webportal einsehen. <

## Volkswagen Ident

Volkswagen Ident ist die Feststellung der wahren Identität des We Connect Kunden anhand des Führerscheins zur Verhinderung falscher oder verschleierte Identität.

Der Identitätsnachweis muss vom Hauptnutzer durchgeführt werden, bevor sicherheitsrelevante Dienste, z. B. „Verriegeln & Entriegeln“, genutzt werden können. Der Identitätsnachweis kann auf zwei Arten erfolgen:

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

#### Volkswagen Ident über die We Connect App durchführen

Bevor Sie zum ersten Mal einen sicherheitsrelevanten Dienst nutzen können, erscheint automatisch ein Hinweis bezüglich der notwendigen Identitätsprüfung.

1. Den Hinweis sowie die damit verbundenen notwendigen Bedingungen lesen und diese ggf. herstellen.
2. **Start** antippen.
  - Ihre Profildaten erscheinen.
3. Ihre Profildaten auf deren Richtigkeit prüfen und **Weiter zu IDnow** antippen.
4. Den Nutzungsbedingungen zustimmen.
5. **IDnow Video-Chat starten** antippen.
  - Die Verbindung zum Video-Chat wird hergestellt.
6. Den Anweisungen der Mitarbeiter von IDnow folgen.

Nach erfolgreicher Identitätsprüfung erscheint automatisch eine Meldung in der App.

- Die sicherheitsrelevanten Dienste stehen Ihnen nun zur Verfügung.



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.



# 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 Schlüsseln, 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 Hauptnutzer 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 die App möglich.

### Mitnutzer anlegen

Sie können bis zu 5 Mitnutzer anlegen.

Neue Nutzer können sich im Fahrzeug mit ihrem We Connect Account anmelden oder sich neu registrieren. Dabei wird automatisch ein Benutzerprofil im Infotainment angelegt.

Wenn ein neuer Nutzer nicht vom Hauptnutzer als Mitnutzer eingeladen wurde, wird das Benutzerprofil automatisch als Gastnutzer im Infotainment gespeichert.

1. We Connect Portal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste **Einstellungen** auswählen.

3. Fahrzeugverwaltung auswählen.
4. Einladungen auswählen.
5. E-Mail-Adresse und Benutzernamen des Mitnutzers eingeben.
6. Absenden anklicken.
  - Sobald der Mitnutzer Ihre Einladung angenommen hat, können Sie die We Connect Dienste für ihn freischalten.

 Den Status Ihrer Einladungen sehen Sie im Bereich **Mitnutzer**. Bei Bedarf können Sie dort auch Einladungen widerrufen.

 Wenn Sie von einem Hauptnutzer als Mitnutzer angelegt werden, finden Sie eine entsprechende Einladung ebenfalls im Reiter **Einladungen**. Durch Klicken nehmen Sie diese an oder lehnen sie ab.

### Mitnutzer entfernen

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

1. We Connect Portal aufrufen und anmelden.
2. In der Navigationsleiste **Einstellungen** auswählen.
3. **Fahrzeugverwaltung** auswählen.
4. **Mitnutzer** auswählen.
  - Eine Liste aller Mitnutzer erscheint.
5. **Berechtigung als Mitnutzer entziehen** beim zu entfernenden Mitnutzer anklicken.
  - Der Mitnutzer ist von der Mitnutzung des Fahrzeugs entfernt.

 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 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.

## Das We Connect Portal

### Einleitung zum Thema

Mit Hilfe des We Connect Portals haben Sie von Ihrem Computer aus Zugriff auf die meisten in dieser Anleitung beschriebenen Dienste. Hierzu benötigen Sie eine Internetverbindung und einen Browser. Einige Dienste sind nur über die We Connect App ausführbar.

### Voraussetzungen zur Nutzung des 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 eine Volkswagen ID angelegt.

### Startseite des Portals

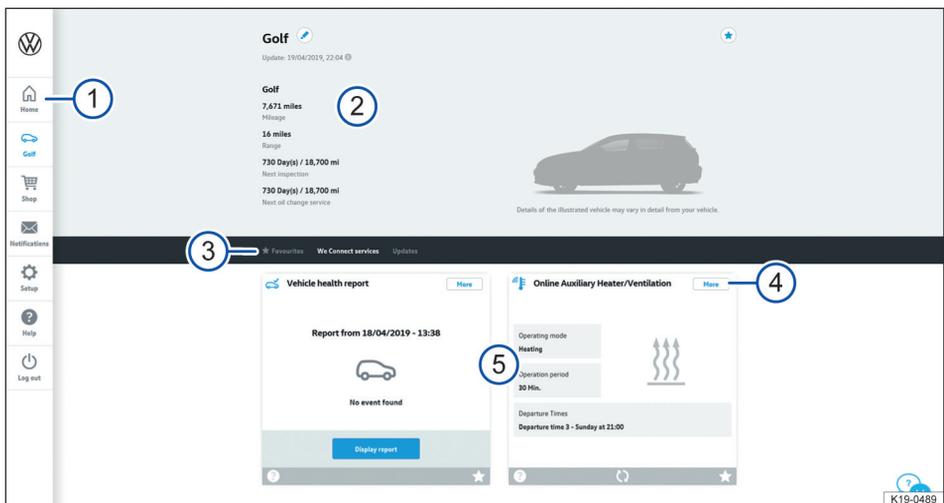


Abb. 2 Startseite des We Connect Portals (Prinzipdarstellung).

- 1 Navigationsleiste.
- 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 oder We Connect Vertrag abgelaufen ist, erscheint automatisch ein Pop-up-Fenster, das Sie an die Verlängerung erinnert. Außerdem können Sie von hier aus über **Vertrag verlängern** zur Verwaltung Ihrer Verträge gelangen.

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

 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.

Sie können über die Navigationsleiste folgende Funktionen ausführen:

- Startseite aufrufen.
- Übersicht aller Volkswagen We Connect Dienste und Funktionen einsehen.
- Fahrzeugverwaltung aufrufen.
- We Connect Dienste im Shop kaufen.
- Hilfe aufrufen.
- Benachrichtigungen einsehen und versenden.
- Benutzerkonto, Benachrichtigungseinstellungen und Geräteverwaltung unter Einstellungen einsehen und ändern.
- Aus dem We Connect Portal abmelden.

## 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. Um automatisch Nachrichten zu erhalten, die Checkbox des betreffenden Dienstes aktivieren.
4. **Speichern** anklicken.

## An- und Abmelden im We Connect Portal

Um sich im 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](http://www.portal.volkswagen-we.com).
3. In der Navigationsleiste am linken Bildschirmrand **Anmelden** anklicken.
  - Die Webseite zum Anmelden und Registrieren öffnet sich.
4. **Anmelden** anklicken.
5. Ihre gültigen Zugangsdaten eingeben und **Anmelden** anklicken.

- Wenn Sie bereits ein Fahrzeug registriert haben, gelangen Sie 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.

## Benutzerrollen

Fahrzeugabhängig gibt es bei Volkswagen We Connect vier zentrale Benutzer, die entsprechende Daten und Informationen erzeugen und verarbeiten:

- Hauptnutzer.
- Mitnutzer.
- Gastnutzer.
- Anonymer Gastnutzer.

### Hauptnutzer

Die Benutzerrolle **Hauptnutzer** ist für den Fahrzeughalter oder nicht nur vorübergehend berechtigten Nutzer (z. B. Leasingnehmer, Dienstwagenfahrer) des Fahrzeugs vorgesehen. Der Hauptnutzer hat uneingeschränkte Rechte und kann anderen Nutzern des Fahrzeugs zusätzliche Rechte geben, indem er sie als Mitnutzer einlädt.

Wenn sich ein neuer Hauptnutzer für das Fahrzeug legitimiert, verliert der bisherige Hauptnutzer automatisch seine Hauptnutzerrolle.

### Mitnutzer

Die Benutzerrolle **Mitnutzer** ist für Nutzer vorgesehen, die das Fahrzeug regelmäßig mitnutzen. Mitnutzer leiten ihre Stellung vom Hauptnutzer ab: Mitnutzer müssen vom Hauptnutzer für das Fahrzeug eingeladen werden. Der Hauptnutzer kann den Mitnutzer jederzeit löschen.

### Gastnutzer

Die Benutzerrolle **Gastnutzer** ist für Nutzer vorgesehen, die ein Fahrzeug gelegentlich oder einmalig nutzen. Der Gastnutzer kann sich hierfür selbst in jedem dienstefähigen Fahrzeug anmelden; eine Mitwirkung des Hauptnutzers ist nicht erforderlich. Der Gastnutzer hat kein ihm zugeordnetes Fahrzeug, kann aber die Einladung, „Mitnutzer“ zu werden, annehmen. Jeder Fahrzeugnutzer kann den Gastnutzer im Fahrzeug jederzeit löschen. Der Gastnutzer hat keinen Zugriff auf die mobilen Online-Dienste.

### Anonymer Gastnutzer

Die Benutzerrolle **Anonymer Gastnutzer** ist ein nicht-personenbezogener, lokal im Fahrzeug und nicht mit dem Server synchronisierbarer Account. Dieser Account ist in Fahrzeugen mit Online-Personalisierung genau einmal vorhanden und kann nicht gelöscht werden.

Wenn die Benutzerrolle **Anonymer Gastnutzer** im Fahrzeug aktiviert wird, werden alle am Fahrzeug angemeldeten Nutzer temporär ausgeloggt.

Anonyme Gastnutzer sind Personen, die Zugang zu dem Fahrzeug haben, sich aber nicht einloggen.

 Gegebenenfalls verfügt das Fahrzeug lediglich über die Benutzerrolle „Nutzer“. Diese Benutzerrolle ist für den Fahrzeughalter oder für einen vorübergehend berechtigten Nutzer (z. B. Leasingnehmer, Dienstwagenfahrer) des Fahrzeugs vorgesehen. Der Nutzer hat uneingeschränkte Rechte. <

# Die We Connect App

## Einleitung zum Thema

Mit der Volkswagen We Connect App haben Sie die Möglichkeit, einige in dieser Anleitung beschriebenen Dienste mit Hilfe eines Mobilfunkgeräts (z. B. Smartphone) auszuführen.

Hierzu benötigen Sie unter anderem eine Internetverbindung.

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

Mit der App können keine Dienste im We Connect Portal 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](http://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](http://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.

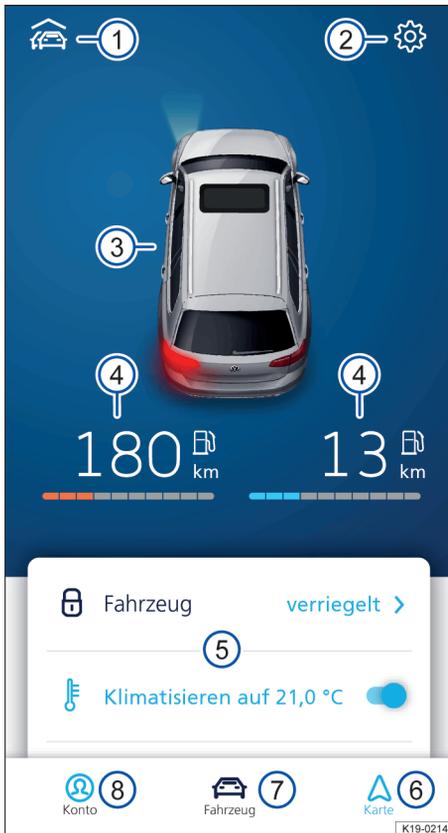


Abb. 3 Beispielhafte Darstellung der Startseite der App

- 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 in der We Connect App anmelden zu können, müssen Sie registriert sein.

Halten Sie Ihre Zugangsdaten bereit.

**i** Durch die Registrierung generieren Sie eine Volkswagen ID, mit der Sie sich bei We Connect 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 We Connect anmelden.

### Anmelden

1. App starten.
2. Login antippen.
3. Ihre gültigen Zugangsdaten eingeben und Anmelden antippen.
4. 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. App schließen.
4. App vollständig beenden, sodass sie nicht im Hintergrund aktiv bleibt.
  - Beachten Sie hierzu die Bedienungsanleitung Ihres Mobilfunkgeräts. <

# We Connect Plus Dienste

## Notruf-Service

### Einleitung zum Thema

Der Dienst „Notruf-Service“ ermöglicht automatische Hilferufe bei Unfällen und Hilferufe per Knopfdruck.

Beachten Sie auch die Informationen zum Notruf-Service in der Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs.

 In einigen Ländern, die die EU-Richtlinien anwenden, aber nicht der Europäischen Union angehören, kann der Notruf nicht über das Tasten-Modul ausgeführt werden. Das gilt auch dann, wenn die Kontrollleuchte im Tasten-Modul eine ordnungsgemäße Funktion signalisiert. In anderen EU-Anwenderstaaten kann die Kontrollleuchte dauerhaft bis zum Ausschalten der Zündung rot aufleuchten oder blinken.

### Sprachregelung

Bei einem Notruf spricht der Telefonansprechpartner Englisch, ggf. auch Ihre Landessprache, sofern Sie diese im Infotainment eingestellt haben.

### Notruf absetzen

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

#### Symbol und Bedeutung

 SOS-Notruftaste in der Dachverkleidung.

Ein Notruf mit Übermittlung von Fahrzeug- und Standortdaten kann auf drei verschiedene Arten durchgeführt werden:

- Manuell über **Notruf** im Telefon-Menü des Infotainments neben dem Ziffernblock.
- Manuell über die **SOS-Notruftaste** .
- Automatisch bei einem Unfall mit Airbagauslösung oder Gurtstraffung.

 In einigen Ländern ist aufgrund gesetzlicher Vorgaben anstelle des Volkswagen Notruf-Service der allgemeine Notruf verfügbar. Sie werden dann dorthin weitergeleitet. In diesem Fall werden keine Unfalldaten (z. B. Standort oder Personenzahl) übermittelt.

1. Zündung einschalten.
2. SOS-Notruftaste drücken .

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

 Volkswagen erhebt, verarbeitet, übermittelt und nutzt personenbezogene Daten des Nutzers im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben für die ordnungsgemäße Funktion und zur Leistungserbringung des Dienstes. Sofern ein Notruf über den Volkswagen Notruf-Service ausgelöst wird, werden die folgenden Daten an die Volkswagen AG übertragen: Informationen über Ihr Fahrzeug, dessen Standort, Uhrzeit des Notfalls, Anzahl der Insassen, Unfall schwere und die voreingestellte Sprache. Diese Daten werden von der Volkswagen AG verarbeitet und an eine Notrufleitstelle weitergegeben. 

### Problemursachen

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

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass ein Notruf nicht ausgeführt werden kann: 

- Die Zündung ist nicht eingeschaltet.
- Ihr aktueller Standort liegt in einem Gebiet ohne oder mit unzureichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang. Dazu können auch Tunnel, Hochhaus-schluchten, Garagen, Unterführungen, Berge und Täler zählen.
- Das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter ist aus anderen Gründen nicht verfügbar.
- Die für den Notruf benötigten Bauteile im Fahrzeug sind beschädigt oder ohne ausreichende elektrische Energie.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.
- Es ist kein Volkswagen Partnernetz verfügbar.
- Die Lizenz zur Nutzung des Notruf-Service ist abgelaufen (nach 10 Jahren).
- Sie befinden sich in einem Land, das die Voraussetzungen für die Ausführung des Notruf-Service nicht erfüllt. 

# Pannruf mit automatischer Unfallmeldung

## Einleitung zum Thema

Mit Hilfe dieses Dienstes können Sie in Pannensituationen Hilfe anfordern oder manuell eine Unfallmeldung (Notruf) absetzen, wenn Airbags bei einem Unfall nicht ausgelöst haben.

Ein Pannruf besteht aus einer Kombination aus Datenübertragung (automatischer Versand von aktuellen Fahrzeug- und Positionsdaten an die Service-Zentrale) und Sprachanruf.

Der Telefonansprechpartner kommuniziert in der Sprache, mit der das Fahrzeug über We Connect oder Car-Net angemeldet wurde.

Beachten Sie auch die Informationen zum Pannruf in der Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs.

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

## Pannruf durchführen

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

### Symbol und Bedeutung



Taste für Pannruf.

1. Fahrzeug nach Möglichkeit in sicherer Entfernung zum fließenden Verkehr abstellen und sichern.
2. Zündung einschalten.
3. Taste für den Pannruf drücken .  
Alternativ auf dem Bildschirm des Infotainments die Funktionsfläche „Pannruf“ im Telefon-Menü antippen.
4. Je nach Fahrzeugmodell und Dienstportfolio erscheint im Pop-up-Fenster des Infotainments eine der beiden folgenden Auswahlmöglichkeiten:
  - Notruf oder Pannruf durchführen.
  - Notruf durchführen oder Volkswagen Schadenservice anrufen.

Sie werden direkt mit einem Telefonansprechpartner verbunden. Dabei werden gleichzeitig relevante Fahrzeugdaten übermittelt. Außerdem leitet der Te-

lefonansprechpartner die relevanten Informationen an den Service-Partner weiter, sodass dieser mit Ihnen einen Termin vereinbaren kann.

 Ein Anruf über die Taste für den Pannruf hat eine höhere Priorität als ein normaler Anruf. Wenn während eines normalen Gesprächs die Taste für den Pannruf  gedrückt wird, wird das normale Gespräch abgebrochen und der Ruf zum Pannruf Call-Center aufgebaut. Wenn während eines Pannrufes die Taste für den Inforuf  oder die SOS-Notruftaste  gedrückt wird, wird der Pannruf abgebrochen und der Inforuf oder Notruf-Service aufgebaut.

## Problemursachen

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

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass ein Pannruf nicht ausgeführt werden kann:

- Die Zündung ist nicht eingeschaltet.
- Ihr aktueller Standort liegt in einem Gebiet ohne oder mit unzureichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang. Dazu können auch Tunnel, Hochhaus-schluchten, Garagen, Unterführungen, Berge und Täler zählen.
- Das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter ist aus anderen Gründen nicht verfügbar.
- Die für den Pannruf benötigten Bauteile im Fahrzeug sind beschädigt oder ohne ausreichende elektrische Energie.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.
- Die Lizenz des Dienstes „Pannruf“ ist abgelaufen.

# Inforuf

## Einleitung zum Thema

Mit dem Inforuf wird eine Verbindung zur Volkswagen Kundenbetreuung aufgebaut. Dort können Informationen rund um den Volkswagenkonzern, Fahrzeuginformationen zu verschiedenen Modellen oder allgemeine Informationen zu Volkswagen abgerufen werden.

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

Der Telefonansprechpartner kommuniziert in der Sprache, mit der das Fahrzeug über Car-Net oder We Connect angemeldet wurde.

Beachten Sie auch die Informationen zum Inforuf in der Betriebsanleitung Ihres Fahrzeugs.

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

## Inforuf durchführen

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

### Symbol und Bedeutung

 Taste für Inforuf.

1. Sicherstellen, dass die Ausführung des Inforufs nicht vom Verkehrsgeschehen ablenkt.
2. Zündung einschalten.
3. Für den Inforuf  drücken .

Alternativ auf dem Bildschirm des Infotainments die Funktionsfläche „Inforuf“ im Telefon-Menü antippen.

- Sie werden mit einem Telefonansprechpartner der Volkswagen Kundenbetreuung verbunden.

 Ein Anruf über die Taste „Inforuf“ hat eine höhere Priorität als ein normaler Anruf. Wenn während eines normalen Gesprächs die Taste Inforuf  gedrückt wird, wird das normale Gespräch abgebrochen und der Ruf zur Volkswagen Kundenbetreuung aufgebaut.

Wenn während eines Inforufs die Taste für den Pannruf  oder die SOS-Notruftaste  gedrückt wird, wird der Inforuf abgebrochen und ein Pannruf oder Notruf-Service aufgebaut. 

## Problemursachen

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

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass ein Inforuf nicht ausgeführt werden kann:

- Die Zündung ist nicht eingeschaltet.
- Ihr aktueller Standort liegt in einem Gebiet ohne oder mit unzureichendem Mobilfunk- und GPS-Empfang. Dazu können auch Tunnel, Hochhaus-schluchten, Garagen, Unterführungen, Berge und Täler zählen.
- Das Mobilfunknetz der Telekommunikationsanbieter ist aus anderen Gründen nicht verfügbar.
- Die für den Inforuf benötigten Bauteile im Fahrzeug sind beschädigt oder ohne ausreichende elektrische Energie.
- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste.*
- Die Lizenz des Dienstes „Inforuf“ ist abgelaufen. 

# Fahrzeugzustandsbericht

## Einleitung zum Thema

Der Fahrzeugzustandsbericht informiert über den aktuellen Status des Fahrzeugs. Der Dienst listet vorhandene Warnmeldungen und fällige Wartungsergebnisse auf und zeigt den aktuellen Zustand der Fahrerassistenzsysteme an.

Die Verwaltung der Fahrzeugzustandsberichte erfolgt über das We Connect Portal. Dort können Sie einen Bericht manuell anfordern. Alternativ können Sie den Bericht unter den Fahrzeugeinstellungen in der App anfordern. Wenn Ihr Fahrzeug dies unterstützt, können Sie auch eine automatische Berichtserstellung konfigurieren. So können Sie bestimmte Zeitabstände oder Streckenintervalle festlegen, zu denen Sie einen Bericht erstellt haben möchten. Über die aktuelle Version der App können Sie manuell einen Fahrzeugzustandsbericht anfordern.

Sofern Ihr Fahrzeug die Funktion unterstützt, werden im We Connect Portal alte Fahrzeugzustandsberichte automatisch in einem Archiv abgelegt. So haben Sie Zugriff auf bis zu 150 Fahrzeugzustandsberichte aus den letzten 24 Monaten. Ältere Berichte werden automatisch aus dem Archiv gelöscht. Wenn Sie diese Berichte weiterhin benötigen, laden Sie sich diese rechtzeitig als PDF-Datei herunter.

 Es hängt von der Fahrzeugausstattung ab, ob das Fahrzeug die Berichte archivieren kann. Bei Fahrzeugen ohne eine Archivierungsfunktion wird mit jedem Abstellen des Motors ein Fahrzeugzustandsbericht automatisch an das Webportal gesendet. Bei vorher produzierten Bestandsfahrzeugen ist die Archivierungsfunktion weiterhin vorhanden. 

## Fahrzeugzustandsberichte im We Connect Portal verwalten

Den Fahrzeugzustandsbericht können Sie über die App oder das Webportal ansehen. Die Verwaltung der Fahrzeugzustandsberichte erfolgt über das Webportal.

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 Fahrzeugzustandsbericht herunterscrollen.
5. Um Details zu sehen, Mehr am oberen rechten Rand des Fensters anklicken.
  - Der letzte Fahrzeugzustandsbericht inklusive der Ereignisse wird dargestellt.
6. Um einen Fahrzeugzustandsbericht herunterzuladen,  in der oberen rechten Ecke des Fahrzeugzustandsberichts anklicken. 

## Fahrzeugzustandsbericht in der We Connect App ansehen

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
  - Der letzte Zustandsbericht des Fahrzeugs wird geladen.
3. Bildschirm bis zum Bereich Dienste nach oben Wischen.
4. Fahrzeugzustandsbericht antippen.
  - Der letzte Fahrzeugzustandsbericht inklusive der Ereignisse wird geöffnet. 

## Problemursachen

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass der Dienst „Fahrzeugzustandsbericht“ nicht oder nur falsch ausgeführt werden kann:

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.
- Das Fahrzeug ist nach der Registrierung bisher weniger als 300 Kilometer gefahren.
- Es kann einige Minuten dauern, bis die aktuellen Fahrzeugdaten nach dem Ausschalten der Zündung im Webportal abrufbar sind.
- Datum und Uhrzeit sind im Fahrzeug und/oder im Computer nicht korrekt eingestellt. Hierdurch werden im Fahrzeugzustandsbericht falsche Zeitstempel erzeugt. Prüfen Sie daher vor dem Anfordern eines Fahrzeugzustandsberichts die Zeit- und Datumeinstellungen und korrigieren Sie sie bei Bedarf. 

# Service-Terminplanung

## Einleitung zum Thema

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

Dabei sendet das Fahrzeug unter anderem die entsprechenden Fahrzeugdaten an den Service-Partner. Der Service-Partner kann Sie dann über den ausgewählten Kommunikationskanal kontaktieren und einen Service-Termin mit Ihnen vereinbaren. Der Zeitraum zwischen dem automatischen Versenden der Daten durch das Fahrzeug und der ersten Kontaktaufnahme durch den Service-Partner kann aus technischen Gründen mehrere Tage betragen.

Die Aktivierung und Deaktivierung der Service-Terminplanung sowie die Auswahl eines Service-Partners erfolgt über das We Connect Portal. Eine Ausführung des Dienstes über die App ist nicht möglich.

### ⚠️ WARNUNG

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

- Hinweise zu Service und Wartung in der Betriebsanleitung und im Service-Plan beachten.
- Textmeldungen und aufleuchtende Warn- und Kontrollleuchten im Fahrzeug beachten.
- Auf angezeigte Informationen aufmerksam und fallbezogen reagieren.
- Immer aufmerksam und verantwortungsvoll fahren.

### ⚠️ WARNUNG

Das Missachten der Service-Intervalle sowie unzureichender oder kein ausgeführter Service kann zum Liegenbleiben im Straßenverkehr, zu Unfällen sowie schweren Verletzungen führen.

- Service-Arbeiten beim Fachbetrieb durchführen lassen.
- Hinweise zu Service und Wartung in der Betriebsanleitung und im Service-Plan beachten.
- Textmeldungen und aufleuchtende Warn- und Kontrollleuchten im Fahrzeug beachten.

### 📌 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.
- Führen Sie den Meldungen angemessene Maßnahmen durch, indem Sie z. B. bei einer Meldung zu niedrigem Ölstand den Ölstand kontrollieren und gegebenenfalls Öl nachfüllen oder durch einen Volkswagen Partner Öl nachfüllen oder wechseln lassen.

 Wenn die 12-Volt-Fahrzeuggestricke bei Fahrzeugen mit flexiblen Ölwechsel-Service längere Zeit abgeklemmt war, ist keine zeitliche Berechnung für den nächsten fälligen Ölwechsel-Service möglich. Die Service-Anzeigen können daher falsche Berechnungen anzeigen und eine Service-Terminplanung durchführen, die nicht dem korrekten Intervall entspricht. In diesem Fall die maximal zulässigen Wartungsintervalle im Serviceplan beachten. ◀

## Service-Termine planen

📖 Beachten Sie ⚠️, ⚠️ und 📌 auf Seite 4 und ⚠️ und 📌 zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 30.

### Service-Terminplanung öffnen

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 **Service und Wartung** herunterscrollen.

Nun haben Sie mehrere Möglichkeiten:

### Service-Partner festlegen

1. Unter „Service und Wartung“ **Jetzt auswählen** anklicken.
  - Ein Auswahlmeneü mit Karte und Suchfunktion wird geöffnet.
2. Service-Partner auswählen und speichern.

### Service-Terminplanung verwalten

1. Mehr am oberen rechten Rand des Fensters anklicken.
  - Service und Wartung wird geöffnet.
2. Automatische Service-Terminplanung anklicken.

Hier kann nun der Dienst deaktiviert oder aktiviert und ggf. ein bevorzugter Kontaktkanal festgelegt werden.

1. Bei deaktiviertem Dienst auf **Aktivieren** anklicken.
2. Bevorzugten Kontaktkanal festlegen und speichern.
  - Der Dienst ist nun aktiv. Sie werden bei Service-Bedarf Ihres Fahrzeugs automatisch kontaktiert.

### Bevorzugten Service-Partner ändern oder löschen

1. Mehr am oberen rechten Rand des Fensters anklicken.
  - Service und Wartung wird geöffnet.
2. Zum Bearbeiten des Service-Partners ✎ in der rechten oberen Ecke anklicken.
3. Zum Löschen des Service-Partners 🗑 in der rechten oberen Ecke anklicken. <

## Problemursachen

📖 Beachten Sie ⚠, ⚠ und ⌚ auf Seite 4 und ⚠ und ⌚ zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 30.

Folgende Bedingungen können dazu führen, dass die „Service-Terminplanung“ nicht ausgeführt werden kann:

- Sie haben im We Connect Portal weder einen Service-Partner ausgewählt und ihn aktiviert noch einen Kontaktkanal festgelegt.
- 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, Front- oder Heckklappe.
- 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

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
  - Wenn Fenster oder Türen geöffnet sind, werden diese in der Übersichtsdarstellung **rot** eingefärbt.
  - Fahrer-, Beifahrer- und Fondtüren werden **geöffnet** dargestellt.
  - Eingeschaltete Beleuchtungseinrichtungen werden in der Übersichtsdarstellung ebenfalls angezeigt.
3. Für weitere Fahrzeuginformationen weiter nach oben 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 sowie eingeschaltete Beleuchtungseinrichtungen werden mit einem roten Ausrufezeichen hervorgehoben. <

### Problemursachen

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

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

## Hupen & Blinken

### Einleitung zum Thema

Dieser Dienst kann nur über die App ausgeführt werden. Länderabhängig stehen zwei verschiedene Funktionen zur Verfügung:

- Hupen und Blinken.
- Nur Blinken.



Beachten Sie bei der Ausführung des Dienstes die gültigen Gesetze im jeweiligen Land und gegebenenfalls die örtlichen Bestimmungen. So kann der Dienst „Hupen & Blinken“ zum Auffinden des Fahrzeugs in Lärmschutzgebieten oder in anderen entsprechend gekennzeichneten Gebieten untersagt sein. <

### Hupen & Blinken in der We Connect App ausführen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

Der Dienst kann nur in der Nähe des Fahrzeugs ausgeführt werden. Beachten Sie gegebenenfalls die Meldung im Display des Mobilfunkgeräts.

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

**ODER:** Funktionsfläche  Blinken antippen. <

### Problemursachen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

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

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

# Verriegeln & Entriegeln

## Einleitung zum Thema

Mit dem Dienst „Verriegeln & Entriegeln“ können Sie über das We Connect Portal oder die We Connect App die Zentralverriegelung Ihres Fahrzeugs fernsteuern und prüfen. Türen und Kofferraum lassen sich so komfortabel ver- oder entriegeln. Zu Ihrer Sicherheit kann es erforderlich sein, dass der Dienst nur nach Eingabe einer S-PIN ausgeführt werden kann.

## ⚠️ WARNUNG

Ein unachtsames oder unbeaufsichtigtes Ausführen der Funktion „Verriegeln und Entriegeln“ kann zu schweren Verletzungen oder zum Tod führen.

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

 Um den Dienst „Verriegeln & Entriegeln“ ausführen zu können, benötigen Sie den Identitätsnachweis VW Ident → Seite 17.

 Eine Ver- oder Entriegelung während der Fahrt ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich.

## Verriegeln und Entriegeln im We Connect Portal ausführen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 34.

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.
  - Im Bereich „Zentralverriegelung“ können Sie erkennen, ob das Fahrzeug verriegelt oder entriegelt ist.

5. Fahrzeug durch Anklicken von  oder  ver- oder entriegeln.
  - In beiden Fällen kann es erforderlich sein, dass Sie den Vorgang mit Ihrer S-PIN bestätigen müssen.

## Verriegeln und Entriegeln in der We Connect App ausführen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 34.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.

Das Schloss-Symbol zeigt Ihnen an, ob Ihr Fahrzeug ver- oder entriegelt ist:

  -  Fahrzeug ist verriegelt.
  -  Fahrzeug ist entriegelt.
3. Fahrzeug durch Antippen von  oder  ver- oder entriegeln.
  - In beiden Fällen kann es erforderlich sein, dass Sie den Vorgang mit Ihrer S-PIN bestätigen müssen.

## Problemursachen

 Beachten Sie   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 34.

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

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste.*

## 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 Mausrad 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:

- Gesamtreichweite.
- Reichweite je nach Antriebsform.
- Ladezustand der Hochvoltbatterie.
- Füllzustand des Tanks (bei Hybrid- und Fahrzeugen mit Verbrennungsmotor).
- 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

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

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

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).

- 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 im We Connect Portal anzeigen

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.

### Fahrdaten in der We Connect App anzeigen

#### 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 (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

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*. 

# Geschwindigkeitsbenachrichtigung

## Einleitung zum Thema

Mit dem Dienst „Geschwindigkeitsbenachrichtigung“ können Sie kontrollieren, ob Ihr Fahrzeug eine von Ihnen festgelegte Geschwindigkeitsschwelle überschreitet.

Sie können insgesamt zehn verschiedene Geschwindigkeitsschwellen im We Connect Portal einrichten, jedoch nur zwei Geschwindigkeitsschwellen für das Fahrzeug aktivieren. Bei Aktivierung der Geschwindigkeitsschwelle von 0 km/h werden Sie informiert, wenn sich das Fahrzeug mit laufendem Motor in Bewegung setzt.

Um bei Überschreitung einer aktivierten Geschwindigkeitsschwelle informiert zu werden, müssen Sie vorher den Benachrichtigungskanal festgelegt haben.

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

 Sie können bis zu zehn Geschwindigkeitsschwellen verwalten und zwei aktivieren. Wenn Sie eine weitere Geschwindigkeitsschwelle erstellen möchten, müssen Sie zunächst eine bereits vorhandene löschen.

 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 oder schließen Sie den Nutzer von der Fahrzeugnutzung aus. Wenn Sie dies nicht beachten, können Sie die Persönlichkeitsrechte des Nutzers verletzen.

 Legen Sie eine Geschwindigkeitsschwelle fest, die unterhalb der höchstmöglichen Geschwindigkeit des Fahrzeugs liegt, da sonst keine Warnung erfolgen kann.

 Im Fahrzeug selbst werden keine Mitteilungen bei Geschwindigkeitsüberschreitungen angezeigt.

## Geschwindigkeitsbenachrichtigungen im We Connect Portal verwalten

   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 **Geschwindigkeitsbenachrichtigung** herunterscrollen.
  5. **Benachrichtigung einrichten** anklicken.
  6. Folgende Einstellungen am Bildschirm vornehmen:
    - Geschwindigkeitsschwelle am Schieberegler einstellen.
    - Namen der Geschwindigkeitsbenachrichtigung wählen.
    - Auswählen, wann die Geschwindigkeitsbenachrichtigung aktiv sein soll (immer, regelmäßig oder in einem Zeitraum).
    - Wochentage oder Zeitraum durch Auswahl der Daten festlegen, an denen die aktivierte Geschwindigkeitsbenachrichtigung beginnen soll.
    - Uhrzeit festlegen, von wann bis wann eine Geschwindigkeitsbenachrichtigung übermittelt werden soll oder die Option „Ganztägig“ wählen.
  7. **Speichern** anklicken.
  8. Um die Geschwindigkeitsbenachrichtigungen zu aktivieren, **Aktivieren** anklicken.
    - Wenn eine Geschwindigkeitsschwelle überschritten wird, werden Sie bei jedem Überschreiten informiert.
  9. Um alle Geschwindigkeitsschwellen zu sehen, **Mehr** anklicken.
    - Inaktive Geschwindigkeitsschwellen sind grau.
    - Aktive Geschwindigkeitsschwellen sind blau.
-  Die Benachrichtigungskanäle sind direkt über das Webportal konfigurierbar. Zusätzlich werden die erzeugten Nachrichten archiviert.

## Geschwindigkeitsbenachrichtigungen in der We Connect App verwalten

📖 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

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 **Benachrichtigungen** antippen.
5. In der Navigationsleiste am oberen Bildschirmrand  antippen.
6. Folgende Einstellungen vornehmen oder Funktionen ausführen:
  - Die Geschwindigkeitsbenachrichtigung aktivieren oder deaktivieren.
  - Eine bereits eingerichtete Geschwindigkeitsschwelle ändern.
  - Eine neue Geschwindigkeitsbenachrichtigung erstellen.
  - Eine bestehende Geschwindigkeitsbenachrichtigung löschen. 

## Problemursachen

📖 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

### Problemursachen

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

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste.* 

# Gebietsbenachrichtigung

## Einleitung zum Thema

Mit dem Dienst „Gebietsbenachrichtigung“ können Sie kontrollieren, ob das zugeordnete Fahrzeug innerhalb oder außerhalb eines von Ihnen geografisch festgelegten Gebiets verwendet wird.

Bei Überschreiten der Umrandung (Grenze) des festgelegten Gebiets erhalten Sie eine Benachrichtigung. Technisch bedingt können leichte Ungenauigkeiten bestehen.

Sie können insgesamt acht verschiedene Gebietsbenachrichtigungen einrichten, von denen vier Gebiete gleichzeitig aktiviert sein können.

 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 oder schließen Sie den Nutzer von der Fahrzeugnutzung aus. Wenn Sie dies nicht beachten, können Sie die Persönlichkeitsrechte des Nutzers verletzen.

 Eine Gebietsbenachrichtigung muss aktiviert sein, um Benachrichtigungen erhalten zu können.

 Im Fahrzeug selbst werden keine Mitteilungen bei Gebietsüberschreitungen angezeigt.

 Die Benachrichtigungskanäle sind direkt über das We Connect Portal konfigurierbar. Zusätzlich werden die erzeugten Nachrichten archiviert.

 Sie können bis zu acht Gebietsbenachrichtigungen erstellen und vier aktivieren. Wenn Sie eine weitere Gebietsbenachrichtigung erstellen möchten, müssen Sie zunächst eine bereits vorhandene löschen.

## Gebietsbenachrichtigungen im We Connect Portal verwalten

 Beachten Sie   und  auf Seite 4.

### Gebietsbenachrichtigungen anlegen

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 **Gebietsbenachrichtigungen** herunterscrollen.
5. Mehr anklicken.
6. Mittels Suchzeile und Suchbegriffen einen Ort auswählen, an dem das Gebiet eingerichtet werden soll, und **Suchen** anklicken.
  - Die Suchergebnisse werden unterhalb der Suchzeile als Liste angezeigt.
7. Passendes Suchergebnis auswählen.
  - Alternativ über das Antippen der Funktionsfläche die Adresse der eigenen Position bestimmen lassen. Hierfür muss GPS aktiviert sein.
8. **Weiter** anklicken.
9. Form des Gebiets durch Anklicken von **Rechteck** oder **Kreis** einstellen.
10. Größe des Gebiets durch Ziehen der Punkte des Rechtecks oder Kreises nach innen oder nach außen einstellen.
11. **Weiter** anklicken.
12. Einstellungen nach Wunsch vornehmen.
  - Namen der Gebietsbenachrichtigung wählen.
  - Auswählen, wann die Gebietsbenachrichtigung aktiv sein soll (immer, regelmäßig, ganztägig oder im Zeitraum).
  - Auswählen, wann Sie benachrichtigt werden wollen (beim Einfahren oder beim Verlassen).
13. **Speichern** anklicken.
14. **Aktivieren** anklicken.
15. **OK** anklicken.
  - Wenn ein festgelegtes Gebiet verlassen oder in das festgelegte Gebiet hineingefahren wird, werden Sie bei jedem Überschreiten informiert.

### Gebietsbenachrichtigungen bearbeiten

Sie können eine Gebietsbenachrichtigung nachträglich bearbeiten:

- Position des Gebiets mittels Suchanfrage.
  - Form, Größe und Art (Einfahrt und Ausfahrt) des Gebiets.
  - Name, Benachrichtigung und Zeiten.
1. Webportal aufrufen und anmelden.
  2. Fahrzeug in der Navigationsleiste auswählen.
  3. In der Übersicht der Dienste **Gebietsbenachrichtigung**  **Mehr** anklicken.
  4. Gebietsbenachrichtigung im Suchfenster auswählen.
  5.  anklicken.

- Durch Anklicken der Menüpunkte **Standort**, **Größe** oder **Einstellungen** die einzelnen Einstellungen vornehmen.
- Nach Beendigung der Bearbeitung im Menüpunkt **Einstellungen** auf **Speichern** klicken.

## Gebietsbenachrichtigungen in der We Connect App verwalten

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

- App starten und anmelden.
- Fahrzeug auswählen.
  - Der letzte Status des Fahrzeugs wird geladen.
- Bildschirm bis zum Bereich **Dienste** nach oben wischen.
- Benachrichtigungen** antippen.
- In der Navigationsleiste am oberen Bildschirmrand das mittlere Symbol für die Gebietsbenachrichtigungen antippen.
- Folgende Einstellungen vornehmen oder Funktionen ausführen:
  - Eine bestehende Gebietsbenachrichtigung aktivieren oder deaktivieren.
  - Eine bestehende Gebietsbenachrichtigung ändern.
  - Eine neue Gebietsbenachrichtigung erstellen.
  - Eine bestehende Gebietsbenachrichtigung löschen.

## Problemursachen

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

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

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste*.

## Mobiler Schlüssel

### Einleitung zum Thema

Die Funktion „Mobilfunkgerät als Fahrzeugschlüssel“ in Verbindung mit der Volkswagen We Connect App wird „mobiler Schlüssel“ genannt. Das ermöglicht

die Nutzung eines geeigneten Mobilfunkgeräts anstelle eines konventionellen Fahrzeugschlüssels. Mit dem aktivierten mobilen Schlüssel sind ein Ver- und Entriegeln des Fahrzeugs und ein Motorstart möglich. Weder das Mobilfunkgerät noch das Fahrzeug müssen für die Durchführung dieser Aktionen online sein.

Werkseitig wird das Fahrzeug mit der deaktivierten Funktion „mobiler Schlüssel“ ausgeliefert. Dies entspricht auch dem Stand nach dem Zurücksetzen des Infotainments auf Werkseinstellung. Um die Funktion zu aktivieren, müssen Sie zuerst einen oder mehrere mobile Schlüssel installieren und aktivieren. Dazu benötigen Sie ein geeignetes Mobilfunkgerät, auf dem die Volkswagen We Connect App installiert sein muss → Seite 44, *Hauptnutzer-Mobilfunkgerät für das Fahrzeug einrichten*.

Ein Mobilfunkgerät kann gleichzeitig mobile Schlüssel zu verschiedenen Fahrzeugen besitzen. Die Kommunikation zwischen Mobilfunkgerät und Fahrzeug erfolgt über das Funkverfahren NFC.

Wenn ein mobiler Schlüssel entzogen wird, kann er nicht mehr verwendet werden.

Der Dienst „mobiler Schlüssel“ steht app-seitig aktuell nur Android-Systemen zur Verfügung.

### ! WARNUNG

Der Verlust und eine unachtsame oder unbeaufsichtigte Benutzung eines Mobilfunkgeräts mit mobilen Schlüsseln kann neben Unfällen und schweren Verletzungen auch den Diebstahl des Fahrzeugs zur Folge haben.

### ! WARNUNG

Das Entziehen eines mobilen Schlüssels kann zum Liegenbleiben des Fahrzeugs führen und schwere Verletzungen verursachen. Der Schlüsselempfänger kann nach dem Entzug des Schlüssels das Fahrzeug nicht mehr bewegen und nicht mehr ver- oder entriegeln.

- Wenn während der Fahrt ein mobiler Schlüssel abläuft oder der mobile Schlüssel entzogen wird, dann ist dieser mobile Schlüssel erst nach Ausschalten der Zündung außer Funktion.



Halten Sie NFC-fähige Kreditkarten oder NFC-fähige Geräte vom ausführenden Mobilfunkgerät oder von der Service-Karte fern. Andere NFC-Funkanlagen können die Ausführung der Funktion verhindern.



Wenn Sie das Fahrzeug verkaufen, können bereits installierte mobile Schlüssel nicht auf den Käufer übertragen werden. Löschen Sie in diesem Fall alle mobilen Schlüssel → Seite 43, *Mobilen Schlüssel nutzen*. Wenn Sie das Fahrzeug verleihen

oder verkaufen, weisen Sie den Nutzer oder Käufer auf das Bestehen von mobilen Schlüsseln hin.

 Das Fahrzeug kann mit mobilen Schlüsseln verriegelt werden, auch wenn ein anderer zum Fahrzeug gehörender Schlüssel im Fahrzeug liegt. <

## Voraussetzungen

 **Beachten Sie** ,  und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 42.

- Das Fahrzeug ist dem We Connect Benutzerkonto des Hauptnutzers zugeordnet.
- Das Fahrzeug ist für die Funktion „mobiler Schlüssel“ ausgestattet.
- Sie benötigen ein kompatibles Mobilfunkgerät mit aktiviertem NFC. Die Kompatibilität kann über die We Connect App geprüft werden.
- Für die Nutzung und Weitergabe von mobilen Schlüsseln muss ein Mobilfunkgerät als Hauptnutzer-Mobilfunkgerät eingerichtet sein.
- Mobile Schlüssel sind im We Connect Benutzerkonto des Hauptnutzers vorhanden.
- Volkswagen We Connect App ist auf dem Mobilfunkgerät installiert und funktionsbereit.
- Der Besitznachweis und Identitätsnachweis<sup>1)</sup> des Hauptnutzers ist erfolgt. <

## Mobilen Schlüssel nutzen

 **Beachten Sie** ,  und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 42.

Beachten Sie bei der Nutzung von mobilen Schlüsseln die Hinweise und Informationen, die im Infotainment oder in der We Connect App angezeigt werden können.

- Es wird eine initiale Anzahl mobiler Schlüssel über Volkswagen We Connect bereitgestellt. Jeder weitere mobile Schlüssel ist grundsätzlich kostenpflichtig.
- Je Fahrzeug können maximal 15 mobile Schlüssel gleichzeitig bereitgestellt werden.
- Die Laufzeit jedes mobilen Schlüssels ist zeitlich begrenzt.
- Mit der Weitergabe eines mobilen Schlüssels räumt der Hauptnutzer dem Schlüsselempfänger

Zutritt und Fahrberechtigung zu einem Fahrzeug ein.

## WARNUNG

Lassen Sie niemals beim Verlassen des Fahrzeugs konventionelle Fahrzeugschlüssel und Mobilfunkgeräte mit mobilen Schlüsseln im Fahrzeug zurück. Eine unachtsame oder unbeaufsichtigte Benutzung dieser Fahrzeugschlüssel kann Unfälle und schwere Verletzungen verursachen.

- Immer sorgfältig mit dem mobilen Schlüssel umgehen.

 Wenn beim Verlassen des Fahrzeugs noch zum Fahrzeug gehörende Schlüssel im Fahrzeug verbleiben, können Fehlfunktionen beim Verriegeln und der Diebstahl des Fahrzeugs die Folge sein.

### Fahrzeug ver- oder entriegeln

Mobilfunkgerät mit mobilem Schlüssel mittig und nah vor dem Fahrtürgriff positionieren. Immer die Rückseite des Mobilfunkgeräts verwenden. Bei Bedarf leicht hin- und herbewegen.

Bei Bedarf im Mobilfunkgerät die NFC-Einstellungen anpassen.

### Motor starten

1. Mobilfunkgerät mit aktiviertem mobilen Schlüssel in das Ablagefach der kabellosen Ladefunktion legen.
2. Motorstartknopf betätigen.
3. Mobilfunkgerät während der Fahrt im Ablagefach liegen lassen. <

### Funktionen im Hauptnutzer-Mobilfunkgerät, Nutzungsende

- Mobilen Schlüssel für das eigene Fahrzeug aktivieren und verlängern.
- Mobile Schlüssel auf andere Mobilfunkgeräte ausstellen.
- Ausgestellte mobile Schlüssel auf anderen Mobilfunkgeräten löschen.

Vor Ablauf eines mobilen Schlüssels werden Hauptnutzer und Schlüsselempfänger benachrichtigt.

### Werkseinstellungen zurücksetzen

- Wenn Sie alle Einstellungen des Hauptnutzer-Mobilfunkgeräts zurücksetzen, bleiben die installierten und vergebenen mobilen Schlüssel erhalten.
- Das Ausführen der Funktion **Werkseinstellungen** im Infotainment **löscht** neben anderen Daten und Ein-

<sup>1)</sup> Nur notwendig, wenn sicherheitsrelevante Dienste ausgeführt werden sollen.

stellungen auch unwiderruflich **alle mobilen Schlüsseln** auf allen Endgeräten.

### Mobile Schlüsseln im Infotainment deaktivieren

Voraussetzung:

- Das Fahrzeug mit Keyless Access oder dem mechanischen Schlüssel entriegeln und die Zündung einschalten.

Bei Ausführen der Funktion „mobile Schlüsseln deaktivieren“ im Infotainment bleiben alle mobilen Schlüsseln erhalten. Es wird nur die NFC-Funktionalität im Fahrzeug deaktiviert.

Die Dauer der Deaktivierung hat keinen Einfluss auf das Ablaufdatum ausgestellter mobiler Schlüsseln.

fach der kabellosen Ladefunktion aktiviert werden. Mit der aktivierten Service-Karte können Sie alle Funktionen des mobilen Schlüssels ausführen.

Eine Service-Karte kann als Ersatz beim Volkswagen Partner nachbestellt werden. Bei Verwendung einer nachbestellten Service-Karte werden alle anderen Service-Karten für dieses Fahrzeug ungültig.

Es kann immer nur eine Service-Karte für das Fahrzeug aktiv sein, auch wenn mehrere Service-Karten vorhanden sein sollten.

Stellen Sie sicher, dass die Service-Karte nur für den Nutzungsfall aktiviert ist.

 Lassen Sie die **deaktivierte** Service-Karte im Fahrzeug, damit alle Nutzer von mobilen Schlüsseln im Bedarfsfall die Service-Karte aktivieren können.

## Hauptnutzer-Mobilfunkgerät für das Fahrzeug einrichten

 **Beachten Sie**   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 42.

Wenn ein mobiler Schlüssel erstmalig genutzt werden soll, muss das Hauptnutzer-Mobilfunkgerät für das Fahrzeug wie folgt eingerichtet werden:

Hinweise und Informationen im Mobilfunkgerät und Infotainment während der Einrichtung beachten:

1. App auf dem Hauptnutzer-Mobilfunkgerät installieren.
2. Einrichtung in der App starten.
3. Zündung und Infotainment einschalten.
4. Die vTAN aus dem Infotainment in das Eingabefeld der App eingeben.
  - Das Mobilfunkgerät des Hauptnutzers ist eingerichtet.

Wenn die vTAN-Hinweisfenster nicht automatisch angezeigt werden, unter **mobiler Schlüssel** oder **Benutzer vTAN** manuell anfordern.

Pro Fahrzeug kann nur ein Hauptnutzer-Mobilfunkgerät eingerichtet werden.

## Mobiler Schlüssel Service-Karte

 **Beachten Sie**   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 42.

Dem Fahrzeug wird eine deaktivierte Service-Karte beigelegt, die nach Aktivierung im Pannenfall, beim Werkstattaufenthalt oder für einen Einpark-Service als temporärer mobiler Schlüssel dient. Um die Service-Karte zu nutzen, muss sie vorher im Ablage-

### Mobile Schlüsseln Service-Karte aktivieren

Voraussetzung:

- Ihr Mobilfunkgerät enthält den gültigen mobilen Schlüssel für das Fahrzeug.

1. Fahrzeug entriegeln.
2. Mobilfunkgerät mittig in den für die kabellose Ladefunktion gekennzeichneten Bereich im Ablagefach legen.
3. Zündung mit dem mobilen Schlüssel einschalten.
4. Mobilfunkgerät aus dem Ablagefach nehmen.
5. Service-Karte mittig in den für die kabellose Ladefunktion gekennzeichneten Bereich im Ablagefach legen und Hinweise im Infotainment beachten.

– Die Service-Karte ist jetzt aktiv.

– Dem Hauptnutzer wird auch in der We Connect App und im We Connect Portal angezeigt, dass die Service-Karte aktiv ist.

### **WARNUNG**

Keine Gegenstände aus Metall oder mit metallischen Bestandteilen auf die Ablagefläche der kabellosen Ladefunktion legen. Metallische Gegenstände können sehr heiß werden. Das kann Hautverbrennungen und ein Feuer verursachen.

### **HINWEIS**

Keine Ausweise, Kreditkarten usw. mit Magnetstreifen oder mit Chip auf die Ablagefläche mit kabelloser Ladefunktion legen. Die auf dem Magnetstreifen oder dem Chip gespeicherten Daten können unbrauchbar werden.

### Mobile Schlüssel Service-Karte deaktivieren

- Zündung mittels Keyless Access, mechanischem Fahrzeugschlüssel oder mobilem Schlüssel einschalten.

Die Service-Karte ist jetzt deaktiviert und kann im Bedarfsfall erneut aktiviert und eingesetzt werden. <

## Problemlösungen

📖 Beachten Sie ⚠️, ⚠️ und ⌚ auf Seite 4 und ⚠️ zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 42.

### Wo erhalte ich mobile Schlüssel?

In einem Webshop, den Sie über Ihr Volkswagen We Connect Portal oder über die We Connect App erreichen.

Ausstattungsabhängig können mobile Schlüssel auch direkt über das Infotainment im „In-Car Shop“ gekauft werden.

### Meldung im Display: „Mobiler Schlüssel nicht erkannt“

Die Meldung kann folgende Ursachen haben:

- Das Mobilfunkgerät enthält keinen gültigen mobilen Schlüssel (mehr), da er zwischenzeitlich abgelaufen ist oder entzogen wurde.
- Das Mobilfunkgerät befindet sich im Fahrzeug, aber nicht mehr im Ablagefach der kabellosen Ladefunktion.
- Das Mobilfunkgerät befindet sich nicht mehr im Fahrzeug.

### Kann der mobile Schlüssel beim Verkauf des Fahrzeugs übertragen werden?

Beim Hauptnutzerwechsel werden bereits ausgestellte mobile Schlüssel gelöscht.

Noch nicht ausgestellte mobile Schlüssel bleiben erhalten und werden auf den neuen Hauptnutzer übertragen.

### Kann ich den mobilen Schlüssel von meinem Hauptnutzer-Telefon auf mein neues Mobilfunkgerät übertragen?

Nein, ein bereits installierter mobiler Schlüssel kann nicht übertragen werden.

### Funktionseinschränkungen

Verriegeln ohne Safesicherung:

- Wenn das Fahrzeug bei Nutzung des mobilen Schlüssels ohne Safesicherung verriegelt werden soll, muss im Infotainment die Innenraumüberwachung deaktiviert werden. Für die folgende Ver-

riegelungsaktion wird die Safesicherung nicht aktiviert. Ein nachträgliches Deaktivieren der Safesicherung nach Verriegeln mit dem mobilen Schlüssel ist **nicht** möglich.

Beifahrerairbag deaktivieren oder aktivieren:

- Dies ist nur mit dem mechanischen Fahrzeugschlüssel möglich.

Ver- und Entriegeln des Fahrzeugs bei leerer Fahrzeugbatterie:

- Dies ist nur mit dem mechanischen Fahrzeugschlüssel möglich.

Nutzung des mobilen Schlüssels bei entladener Akku im Mobilfunkgerät:

- Bei einigen Mobilfunkgeräten ist eine mehrmalige Nutzung bei entladenerm Akku möglich. Stellen Sie sicher, dass Ihr Mobilfunkgerät immer eine ausreichende Akkuladung hat.

### Worauf muss ich achten, wenn ich ein Fahrzeug kaufe, das mobile Schlüssel unterstützt?

Vergewissern Sie sich, dass keine mobilen Schlüssel für Ihr Fahrzeug im Umlauf sind. Im Infotainment unter „mobiler Schlüssel“ kann die Anzahl der aktiven mobilen Schlüssel angezeigt werden. Um alle ausgestellte Schlüssel zu löschen, führen Sie einen Hauptnutzer-Reset durch oder registrieren Sie sich als neuer Hauptnutzer an diesem Fahrzeug.

### Worauf muss ich achten, wenn ich ein Fahrzeug mit mobilen Schlüsseln verkaufe?

Führen Sie einen Hauptnutzer-Reset durch oder setzen Sie das Infotainment auf den Auslieferungszustand (Werkseinstellungen) zurück. Dadurch werden alle ausgestellten mobilen Schlüssel gelöscht. <

## e-Manager

### 📖 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 46, *Laden*.
- Seite 48, *Klimatisierung*.
- Seite 49, *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 unbekanntem 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 46.

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 46.

### 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 46.

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. ◀

### Hochvoltbatterie über die We Connect App laden

📖 **Beachten Sie** ⚠️, ⚠️ und ⓘ auf Seite 4 und ⚠️ und ⚠️ zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 46.

#### 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** 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** 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** 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. Nachtstrom: 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.
- Nachtstrom: 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.

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 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

1.  anklicken.
2. Folgende Einstellungen am Bildschirm vornehmen:
  - Abfahrtszeit festlegen.
  - Intervall und Wochentag festlegen.
3. **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.

## Parkplätze

### Einleitung zum Thema

Der Dienst „Parkplätze“ kann Ihnen bei der Suche nach geeigneten Parkplätzen und Parkhäusern sowie deren Preisen und Öffnungszeiten im Umkreis Ihres aktuellen Fahrzeugstandorts helfen. Parkplätze werden in der Kartenansicht im Infotainment angezeigt. Diese angezeigten Orte können Sie direkt für die Navigation dorthin nutzen.

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

Der Dienst „Parkplätze“ steht Ihnen nur in der We Connect App zur Verfügung. 

## Problemursachen

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

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

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste.* 

### **Parkplatz in der We Connect App suchen**

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Karte antippen.
4. Kategorie **Parkplatz** antippen.
  - Der nächstgelegene Parkplatz wird mit Angabe der Entfernung sowohl auf der Karte als auch im Informationsfenster angezeigt.
  - Weitere vorhandene Parkplätze werden mit Angabe der Entfernung angezeigt. Sie können nützliche Informationen wie Öffnungszeiten und Google-Bewertung einsehen.
  - **Optional:** Sie können sich die Ergebnisse auch als Liste anzeigen lassen. Hierfür **Ergebnisse als Liste** antippen.
  - **Optional:** Unter **Mehr** können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen. Hierfür den Anweisungen auf dem Bildschirm bei Weiterleitung zu Google Maps folgen.
  - Die Navigation lässt sich auch im Fahrzeug ausführen. Hierfür **Im Fahrzeug nutzen** antippen und Namen eingeben, um das Ziel an das Fahrzeug zu senden. Den Anweisungen im Infotainment Ihres Fahrzeugs folgen.

 Weitere Informationen finden Sie hier → Seite 54. 

# 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. 

Fahrzeug zu senden. Den Anweisungen im Infotainment des Fahrzeugs folgen.

 Sie können sich die Route zu umliegenden Tankstellen und Ladestationen außerdem über die Suche nach Sonderzielen (POIs) anzeigen lassen  
→ Seite 54, *Einleitung zum Thema*. 

## Tankstellen und Ladestationen in der We Connect App suchen

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

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Karte antippen.
4. Kategorie **Tankstelle** antippen.
  - Die nächstgelegene Tankstelle und/oder Ladestation wird mit Angabe der Entfernung sowohl auf der Karte als auch im Informationsfenster angezeigt.
  - Weitere vorhandene Tankstellen und Ladestationen werden mit Angabe der Entfernung angezeigt. Sie können nützliche Informationen wie Öffnungszeiten und Google-Bewertung einsehen.
  - **Optional:** Sie können sich die Ergebnisse auch als Liste anzeigen lassen. Hierfür **Ergebnisse als Liste** antippen.
  - **Optional:** Unter **Mehr** können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen. Hierfür den Anweisungen auf dem Bildschirm bei Weiterleitung zu Google Maps folgen.
  - Die Navigation lässt sich auch im Fahrzeug ausführen. Hierfür **Im Fahrzeug nutzen** antippen und Namen eingeben, um das Ziel an das

# Online-Diebstahlwarnanlage

## Einleitung zum Thema

Lesen und beachten Sie die Informationen und Sicherheitshinweise zur Diebstahlwarnanlage in der Betriebsanleitung zu Ihrem Fahrzeug. <

## Funktionsbeschreibung

Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

Die Diebstahlwarnanlage wird beim Verriegeln des Fahrzeugs mit dem Fahrzeugschlüssel automatisch aktiviert. Richten Sie vor der Nutzung dieser Funktion im We Connect Portal zunächst den Kontaktkanal ein. Tippen Sie dazu [Einstellungen](#) ► [Benachrichtigungseinstellungen](#) an.

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

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

## Problemursachen

Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

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

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, [Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste](#).
- Das Fahrzeug ist werkseitig nicht mit einer Diebstahlwarnanlage ausgestattet. <

## Online-Kartenaktualisierung

### Einleitung zum Thema

Mit dem Dienst „Online-Kartenaktualisierung“ laden Sie neue Navigationsdaten über das Internet auf das Infotainment in Ihrem Volkswagen. Sobald aktualisierte Karten verfügbar sind, werden Sie über die Höhe des Datenverbrauchs und den benötigten Speicherplatz informiert. Anschließend werden die ausgewählten Updates heruntergeladen und auf Ihrem Infotainment installiert.

### Funktionsbeschreibung

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

Mit Hilfe der Funktion „Online-Kartenaktualisierung“ können Sie im Fahrzeug die Navigationsdaten im Infotainment aktualisieren, ohne einen Volkswagen Partner aufzusuchen oder ein Update über einen Computer und eine SD-Karte durchzuführen.

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

Wenn Sie mit Hilfe der Zielführung eine Fahrt durchführen, werden Sie vor Fahrtbeginn über Updates entlang der Route informiert.

Sobald neu verfügbare Navigationsdaten (Update) bereitstehen, werden Sie einmalig im Infotainment über ein Pop-up-Fenster informiert. Nach Bestätigen der Meldung gelangen Sie zum Download-Manager. Im Download-Manager können Sie in einer Liste die verfügbaren Updates individuell auswählen. Der Download-Manager zeigt Ihnen Favoriten an, falls Sie nicht wissen, welche Updates für Sie relevant sind. Favoriten sind in diesem Fall Regionen, die Sie mindestens 30 Mal mit dem Fahrzeug befahren haben. Nach der Auswahl und der Bestätigung zur Installation der Updates werden die ausgewählten Updates in einem Datenpaket an das Infotainment gesandt und installiert.

Für die Dauer der Online-Kartenaktualisierung muss am aktuellen Standort Ihres Fahrzeugs ein zuverlässiger Mobilfunk- und GPS-Empfang vorhanden sein und eine Verbindung bestehen.

Sollte ein Update systemtechnisch nicht vollständig übertragen worden sein, erscheint im Infotainment ein Hinweis. Erst mit vollständiger Übertragung und Installation der Daten kann das Infotainment auf aktualisierte Navigationsdaten zurückgreifen. Wenn Sie ein Update manuell abbrechen, werden bereits geladene Daten gelöscht.

Es sind beliebig viele Updates über die Lebensdauer des Infotainments möglich. Eine Aktualisierung der Navigationsdaten über SD-Karte ist weiterhin möglich. Ein durchgeführtes Update überschreibt unwiderruflich vorhandene Navigationsdaten der jeweiligen Region. Wenn eine Online-Kartenaktualisierung beschädigte Daten heruntergeladen sollte, kann eine Aktualisierung mit Hilfe einer SD-Karte den Fehler beheben.

 Durch den Austausch von großen Datenpaketen aus dem Internet können abhängig von Ihrem jeweiligen Mobilfunktarif zusätzliche Kosten (z. B. Roaming-Gebühren), insbesondere beim Betrieb im Ausland, entstehen. Aufgrund des anfallenden Datenvolumens wird die Vereinbarung einer Datenflatrate mit Ihrem Mobilfunkanbieter empfohlen.

### Problemursachen

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

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

- Die Voraussetzungen sind nicht erfüllt → Seite 7, *Voraussetzungen zur Nutzung der Dienste.*

## Online-Routenberechnung

### Einleitung zum Thema

Die Online-Routenberechnung berücksichtigt die aktuelle Verkehrslage und wertet von Fahrtbeginn an permanent Prognosen über die Entwicklung aus.

Ein Wechsel zur konventionellen Navigation ist jederzeit möglich, z. B. bei Nichtverfügbarkeit des Dienstes.

Die Online-Routenberechnung ist nicht für alle Fahrzeuge verfügbar.

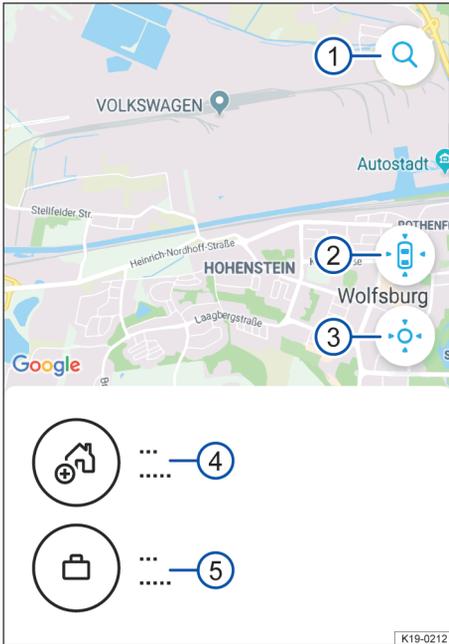
Eine Online-Routenberechnung im Fahrzeug kann von einer Online-Routenberechnung in der App abweichen, da die notwendigen fremden Informationen aus unterschiedlichen Quellen bezogen werden.

### Übersicht

Unter dem Reiter **Karte** können Sie in der We Connect App Ihren aktuellen Standort sowie den aktuellen Standort des Fahrzeugs abfragen. Ausgehend davon können Sie sich unter permanenter Berücksichtigung von Verkehrslage und Prognosen für eine optimierte

und vorausschauende Zielführung Routen berechnen lassen.

Häufig verwendete Ziele können Sie als Privat- und Arbeitsadressen gesondert festlegen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, nach Sonderzielen (POIs) sowie nach im Zielspeicher oder unter **Letzte Ziele** eingegebenen alten Zielen zu suchen.



**Abb. 4** Beispielhafte Darstellung der Kartenübersicht in der App.

- ① Suche.
- ② Suche des Fahrzeugstandorts.
- ③ Suche des eigenen Standorts.
- ④ Privatadresse.
- ⑤ Arbeitsadresse.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Karte antippen.
  - Die Karte zeigt den Standort des Fahrzeugs, die Adressen **Zuhause** und **Arbeit** sowie Ihren eigenen Standort.
  - Mit Hilfe des Such-Buttons ① können Sie Ziele eingeben und suchen.

- Mit Hilfe des Auto-Standort-Buttons ② können Sie sich den Standort des Fahrzeugs auf der Karte anzeigen lassen.

Unter dem Button **Mehr** können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen.

- Mit Hilfe des Eigener-Standort-Buttons ③ können Sie sich den eigenen Standort anzeigen lassen.

Unter dem Button **Mehr** können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen.

## Adressen festlegen

📖 Beachten Sie ⚠️ ⚠️ und ⓘ auf Seite 4.

Häufig angesteuerte Ziele können Sie unter → Abb. 4 ④ und → Abb. 4 ⑤ festlegen. Durch Antippen einzelner Symbole können Sie sich zum Ziel navigieren lassen, ohne es neu eingeben zu müssen. Die Ziele werden als „Zuhause“ und „Arbeit“ abgespeichert.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Karte antippen.
4. Um die Privat- und Arbeitsadresse festzulegen, blau eingefärbte Adressfelder antippen.
  - Durch Antippen der jeweiligen Adressen können Sie Daten zu der Adresse, Ihrem Fahrzeug und Standort einsehen und sich zu der gewünschten Adresse navigieren lassen.
  - Unter dem Button Mehr können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen.
  - Die Navigation lässt sich auch im Fahrzeug ausführen. Hierfür *Im Fahrzeug nutzen* antippen und Namen eingeben, um das Ziel an das Fahrzeug zu senden. Den Anweisungen im Infotainment des Fahrzeugs folgen.

- Alle nahegelegenen Einrichtungen der Kategorie werden in der Karte angezeigt. Sie können nützliche Informationen zu den Einrichtungen, wie Öffnungszeiten, einsehen.
- Sie können sich die Ergebnisse auch als Liste anzeigen lassen. Hierfür *Ergebnisse als Liste* antippen.
- Unter dem Button Mehr können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen. Hierfür den Anweisungen auf dem Bildschirm bei Weiterleitung zu Google Maps folgen.
- Die Navigation lässt sich auch im Fahrzeug ausführen. Hierfür *Im Fahrzeug nutzen* antippen und Namen eingeben, um das Ziel an das Fahrzeug zu senden. Den Anweisungen im Infotainment des Fahrzeugs folgen. <

## Ziele aus dem Zielspeicher auswählen

📖 Beachten Sie ⚠️ ⚠️ und ⓘ auf Seite 4.

In den Zielspeicher können Sie Ziele abspeichern, die Sie regelmäßig ansteuern. Sie können die Ziele im Zielspeicher jederzeit bearbeiten und entfernen. Es können bis zu 200 Ziele an das Fahrzeug gesendet werden.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. *Meine Ziele* antippen.
4. Zielspeicher auswählen.
5. Ziel auswählen.
  - Das Ziel wird auf der Karte angezeigt.
  - Unter dem Button Mehr können Sie unterschiedliche Aktionen ausführen. Hierfür den Anweisungen auf dem Bildschirm bei Weiterleitung zu Google Maps folgen.
  - Die Navigation lässt sich auch im Fahrzeug ausführen. Hierfür *Im Fahrzeug nutzen* antippen und Namen eingeben, um das Ziel an das Fahrzeug zu senden. Den Anweisungen im Infotainment des Fahrzeugs folgen. <

## Nach Sonderzielen (POIs) suchen

📖 Beachten Sie ⚠️ ⚠️ und ⓘ auf Seite 4.

In der Routenberechnung können Sie nicht nur nach gezielten Adressen suchen, sondern haben auch die Möglichkeit, nach Kategorien zu suchen. Folgende Kategorien stehen hierfür zur Verfügung:

- Restaurant.
- Tankstelle.
- Parkplatz.
- Werkstatt.
- Geldautomat.
- Supermarkt.
- Apotheke.
- Krankenhaus.

### Sonderziele suchen

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Karte antippen.
4. Gewünschte Kategorie antippen.

## Online-Standheizung & -Lüftung

### 📖 Einleitung zum Thema

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

Der Dienst kann nur nach Eingabe der korrekten S-PIN ausgeführt werden.

### ⚠️ WARNUNG

Die Abgase der Standheizung enthalten unter anderem Kohlenmonoxid, das geruchlos, 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 entflammbaren Materialien unter dem Fahrzeug in Berührung kommen, z. B. trockenes Gras.

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

### Klimatisierung und Heizung im We Connect Portal starten

📖 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 57.

In der Standklimatisierung sind die Betriebsmodi Heizen und Lüften verfügbar.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. In der Übersicht der Dienste **Online-Standheizung** ► Mehr auswählen.
  - Das Dialogfenster **Sofort-Start** öffnet sich.

4. Betriebsmodus Heizen oder Lüften wählen.
5. **Standklimatisierung starten** anklicken.
  - Die Betriebsdauer kann nur im Infotainment eingestellt werden.
6. S-PIN eingeben.
  - Heizen oder Lüften wird gestartet.
7. Um die Standklimatisierung zu stoppen, **Standklimatisierung stoppen** anklicken.
  - Heizen oder Lüften wird gestoppt.

### Klimatisierung und Heizung in der We Connect App starten

📖 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 57.

In der App ist nur der Betriebsmodus Heizen verfügbar.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Um die Standheizung zu starten, bei **Standheizung** den Regler nach rechts schieben.
4. S-PIN eingeben.
  - Die Standheizung wird gestartet und die verbleibende Laufzeit wird angezeigt.
  - Die Betriebsdauer kann nur im Infotainment eingestellt werden.
5. Um die Standheizung zu stoppen, bei **Standheizung** den Regler nach links schieben.
  - Die Standheizung wird gestoppt.

### Abfahrtszeiten im We Connect Portal einstellen

📖 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 57.

Sie können bis zu drei Abfahrtszeiten festlegen.

1. Webportal aufrufen und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Betriebsmodus Heizen oder Lüften wählen.
4. **Abfahrtszeiten** anklicken.
  - Ein Dialogfenster öffnet sich.
5. Wochentage und Uhrzeiten festlegen.
6. Um die Abfahrtszeiten aktiv zu schalten, Schieberegler nach rechts bewegen.

7. S-PIN eingeben.
8. Speichern anklicken.

## Abfahrtszeiten in der We Connect App einstellen

Beachten Sie   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 57.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Standheizung antippen.
  - Die Übersicht der Abfahrtszeiten wird dargestellt.
4. Um eine Abfahrtszeit zu aktivieren, den Regler nach rechts schieben.
5. S-PIN eingeben.
  - Die Abfahrtszeit ist aktiviert.
6. Folgende Einstellungen vornehmen:
  - Abfahrtszeit festlegen.
  - Wochentag(e) festlegen.
7. S-PIN eingeben.
  - Die Zeiten sind festgelegt.

## Problemlösungen

Beachten Sie   und  auf Seite 4 und  zu Beginn dieses Kapitels auf Seite 57.

### Heizen oder Lüften nicht möglich

Das Heizen oder Lüften wird in folgenden Fällen abgebrochen oder nicht gestartet:

- Die Zündung wird eingeschaltet.
- Der Wählhebel des automatischen Getriebes steht nicht in Position P (Parken).
- Technischer Defekt.
- Das Fahrzeug wird mittels Diagnose-Gerät geprüft.

## Online-Standlüftung

### Einleitung zum Thema

Mit dem Dienst „Online-Standlüftung“ können Sie die Lüftungsfunktion Ihres parkenden Fahrzeugs per

We Connect App kontrollieren und für gewünschte Abfahrtszeiten programmieren.

Das Fahrzeug kann bereits vor Fahrtantritt mit der Standlüftung vorkonditioniert werden.

Um die Online-Standlüftung zu nutzen, ist eine gültige We Connect Plus Lizenz nötig. Der Dienst ist ohne Standheizung verfügbar, bedarf aber einer ausreichenden Motorisierung und Batteriekapazität.

Die Online-Standlüftung ist nicht in jedem Fahrzeugmodell verfügbar.

## Online-Standlüftung in der We Connect App starten

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

1. App starten und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. Um die Online-Standlüftung zu starten, bei Online-Standlüftung den Regler nach rechts schieben.
4. Um die Online-Standlüftung zu beenden, bei Online-Standlüftung den Regler nach links schieben.
  - Innen- und Außentemperatur können nicht dargestellt werden.

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

## Problemursachen

Beachten Sie   und  auf Seite 4.

### Heizen oder Lüften nicht möglich

Das Heizen oder Lüften wird in folgenden Fällen abgebrochen oder nicht gestartet:

- Die Zündung wird eingeschaltet.
- Der Wählhebel des automatischen Getriebes steht nicht in Position P (Parken).
- Technischer Defekt.
- Das Fahrzeug wird mittels Diagnose-Gerät geprüft.

# Online-Verkehrsinformationen



Online-Verkehrsinformationen werden in der Karte immer angezeigt, wenn sie verfügbar sind.

## Einleitung zum Thema

Dieser Dienst zeigt Ihnen in einer Übersicht die aktuelle Verkehrslage für ein örtlich begrenztes Gebiet und hilft Ihnen damit bei der Wahl einer verkehrsgünstigen Route.

Mit Hilfe der Funktion „Verkehrsfluss“ erhalten Sie Informationen zu aktuellen Verkehrsstörungen in komprimierter Form. So kann die Fahrzeit zu Ihrem Ziel optimiert werden. Der Verkehrsfluss wird auch außerhalb der aktiven Route angezeigt, was einen Vergleich mit der eigenen Route ermöglicht. Dieser Dienst kann länderabhängig nur für Autobahnen und ausgewählte Bundes- und Landstraßen verfügbar sein.

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

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

## Funktionsbeschreibung

Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

### Verkehrsflussanzeige

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

### Verkehrssituation

Aktuelle Verkehrsinformationen werden in der Navigationskarte im Infotainment automatisch integriert und werden situationsabhängig als Ereignisse auf der gewählten Route angezeigt.

Sie können diese Ereignisse auf der Navigationskarte anklicken, um nähere Informationen dazu zu erhalten.

# Streamingdienste

## Einleitung zum Thema

Ausgewählte Streamingdienste stehen über das Infotainment in Ihrem Volkswagen zur Verfügung. Loggen Sie sich mit Ihren bestehenden Zugangsdaten ein.

Damit Sie diese Dienste nutzen können, benötigen Sie Datenvolumen. Über unseren Kooperationspartner können Sie hierzu in vielen europäischen Ländern gültige Datenpakete kaufen.

1. We Connect Portal aufrufen und anmelden.
2. Fahrzeug auswählen.
3. In der Übersicht der Dienste **Datenpakete & Updates** auswählen.
  - In der Übersicht sehen Sie Ihr aktuelles Datenvolumen.
4. **Datenpakete kaufen** antippen.
  - Sie gelangen zum Portal unseres Kooperationspartners.
5. Schließen Sie Ihre Registrierung ab, indem Sie die Anweisungen unseres Kooperationspartners befolgen.
  - Nach erfolgreicher Registrierung können Sie Ihr Datenvolumen zukünftig auch direkt im Infotainment des Fahrzeugs aufladen.
6. Aktivieren Sie hierzu die Funktion **Nachbuchen im Auto** im Portal unseres Kooperationspartners.

 Anstelle der Datenpakete können Sie auch eine eigene Internetverbindung via **Persönlichen/Mobilen Hotspot** über Ihr internetfähiges Endgerät herstellen.

## Voraussetzungen

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

### Apple Music™

- Geeignetes Infotainment im Fahrzeug.
- Gültige We Connect Plus Lizenz und Streaming & Internet-Paket.
- Zusätzliches Datenvolumen (als Datenpaket gekauft oder eigenes Datenguthaben über gekoppeltes Mobilfunkgerät).
- Hauptnutzer ist erforderlich.
- Gültiges Apple-Music-Abonnement.
- Existierender Benutzer bei Apple Music.

### Tidal™

- Geeignetes Infotainment im Fahrzeug.
- Gültige We Connect Plus Lizenz und Streaming & Internet-Paket.
- Zusätzliches Datenvolumen (als Datenpaket gekauft oder eigenes Datenguthaben über gekoppeltes Mobilfunkgerät).
- Hauptnutzer ist erforderlich.
- Gültiges Tidal-Abonnement.
- Existierender Benutzer bei Tidal.

## Apple Music

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

### Apple Music im Infotainment installieren

Der Streamingdienst Apple Music lässt sich im Infotainment Ihres Fahrzeugs einrichten und aktivieren.

1. Im Infotainment **Medien** antippen.
2. **Quelle** antippen.
  - Ein Fenster öffnet sich, in dem Sie die Quelle, von der Musik abgespielt werden soll, auswählen können.
3. **Streaming** antippen.
4. Unter „Medien-Streamingdienste verwalten“ **Apple Music** antippen.
5. **Aktivierungscode anfordern** antippen.
  - Der Aktivierungscode wird angefordert.
  - Ein Fenster öffnet sich, in dem der Aktivierungscode angezeigt wird.
6. **Aktivierungscode eingeben und bestätigen.**
7. Mit der Apple ID anmelden.
  - Der Streamingdienst Apple Music ist aktiviert.
  - Ihr Fahrzeug ist nun mit Apple Music verbunden.

### Am Streamingdienst einloggen

1. **Einstellungen** antippen.
2. **Streamingdienste verwalten** antippen.
3. **Streamingdienst** antippen.
  - Sie sind nun im Streamingdienst eingeloggt.

### Musik mit Apple Music abspielen

1. Im Infotainment **Medien** antippen.
2. **Quelle** antippen.
3. **Apple Music** antippen.

4. Um die enthaltenen Titel abzuspielen, unter „Auswahl“ den gewünschten Ordner antippen.

#### Vom Streamingdienst ausloggen

1. Einstellungen antippen.
2. Streamingdienste verwalten antippen.
3. Um den Haken zu entfernen, Streamingdienst antippen.
4. Ausloggen bestätigen.
  - Sie sind nun aus dem Streamingdienst ausgeloggt.

## Tidal

 Beachten Sie ,  und  auf Seite 4.

#### Tidal im Infotainment installieren

Der Streamingdienst Tidal lässt sich im Infotainment Ihres Fahrzeugs einrichten und aktivieren.

1. Im Infotainment **Medien** antippen.
2. **Quelle** antippen.
  - Ein Fenster öffnet sich, in dem Sie die Quelle, von der Musik abgespielt werden soll, auswählen können.
3. **Streaming** antippen.
4. Unter „Medien-Streaming-Dienste verwalten“ **Tidal** antippen.
5. Mit Benutzernamen und Passwort anmelden.
  - Der Streamingdienst Tidal ist aktiviert.
  - Ihr Fahrzeug ist nun mit Tidal verbunden.

#### Am Streamingdienst einloggen

1. Einstellungen antippen.
2. Streamingdienste verwalten antippen.
3. Streamingdienst antippen.
  - Sie sind nun im Streamingdienst eingeloggt.

#### Musik mit Tidal abspielen

1. Im Infotainment **Medien** antippen.
2. **Quelle** antippen.
3. **Tidal** antippen.
4. Um die enthaltenen Titel abzuspielen, unter „Auswahl“ den gewünschten Ordner antippen.

#### Vom Streamingdienst ausloggen

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

4. Ausloggen bestätigen.
  - Sie sind nun aus dem Streamingdienst ausgeloggt.

## Internetradio

Mit dem Dienst „Internetradio“ können Sie in Ihrem Volkswagen jederzeit Radiosender und Podcasts abspielen.

- Nationale und internationale Radiosender sowie Podcasts hören und neue entdecken.
- Suche in der Stream-Datenbank radio.net.
- Kostenkontrolle über optionale Datenpakete.
- Für die Nutzung des Dienstes können optionale Datenpakete über den Shop bezogen werden.



Der Dienst Internetradio ist nicht für alle Fahrzeugmodelle verfügbar.

# 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, We Connect 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 We Connect Dienste werden auf den neuen Hauptnutzer übertragen.
- Eine Datenvalidierung des neuen Hauptnutzers wird durchgeführt.
- Eine Bestätigung über den durchgeführten Hauptnutzerwechsel wird im Display des Infotainments angezeigt.

Der neue Hauptnutzer muss das Fahrzeug mit seinem We Connect Konto registrieren. Dazu muss er wie folgt vorgehen:

1. Webportal 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 dem We Connect Konto des neuen Hauptnutzers zugeordnet.

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

### 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** aufge-

führt. 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

Zum Löschen Ihres Volkswagen Benutzerkontos gehen Sie wie folgt vor:

1. Ihre We Connect Daten löschen.
2. **Zum Volkswagen Benutzerkonto** anklicken.
3. Den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen.
  - Seite 44 beachten. 

# Hilfe

## Hilfe im Internet aufrufen

### Hilfeseite

Im Volkswagen We Connect Portal 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 We Connect Portals einen kurzen Hilfetext anzeigen lassen.

-  anklicken.

 Zusätzlich können Sie Video-Anleitungen zu verschiedenen Funktionen der Dienste abrufen. Klicken Sie dazu auf ►.

### 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. Um weitere Details zu erhalten, die gewünschte Antwort anklicken.

## 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 Webportal systemseitig entfernt und alle gespeicherten Daten werden gelöscht, beispielsweise unter „Fahrdaten“.

Sie können in diesem Fall die We Connect und We Connect Plus Dienste nicht mehr nutzen und müssen das Fahrzeug erst „entsperren“ (erneut Ihrem We Connect Konto hinzufügen). Um die Sper rung aufzuheben, müssen Sie den im Webportal abgelegten Registrierungscode wieder im Infotainment eingeben.

Beim Zurücksetzen auf Werkseinstellungen erscheint ein Pop-up-Fenster, 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 We Connect 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.

Beachten Sie zu diesem Thema → Seite 42, *Mobiler Schlüssel*.

Um das Infotainment auf Werkseinstellungen zurückzusetzen, **(MENU) ► (Setup) ► (Werkseinstellungen)** antippen.

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

# Stichwortverzeichnis

## A

Abfahrtszeiten	49
App	50
Webportal	49
Apple Music	60

## B

Batterieladegrenze	
App	46
Benutzerdaten ändern	62
Benutzerkonto	62
löschen	63
Benutzerkonto verwalten	62
Beschreibung der Dienste	26

## C

Chat-Bot	64
----------	----

## D

Diebstahlwarnanlage	53
Problemursachen	53
Dienste übertragen	63
Hauptnutzerwechsel	63
Dienstebeschreibung	26

## E

E-Mail-Adresse	
ändern	62
vergessen	16
Einflussfaktoren	
GPS-Empfang	7
Einflussfaktoren	
Datenvolumen	7
Entriegeln	34

## F

Fahrdaten	37
App	37
Problemursachen	38
Webportal	37
Fahrzeug	
entfernen	19
hinzufügen	19
Verwaltung	19
Fahrzeugstatus	36
App	36
Problemursachen	36
Webportal	36
Fahrzeugverwaltung	19
Fahrzeugzustandsbericht	29
anfordern	29
Problemursachen	29
FAQ	64

## G

Gebietsbenachrichtigung	41
App	42
Problemursachen	42
Webportal	41
Gebietsüberschreitung	41
Geschwindigkeitbenachrichtigung	
Webportal	39
Geschwindigkeitsbenachrichtigung	39
App	40
Problemursachen	40
Gültige Unterlagen	3

## H

Hauptnutzerwechsel	63
Heizen und Lüften	57
Hilfe	64
Hochvoltbatterie	
App	47
laden	46, 47
Webportal	46
Hochvoltbatterie laden	46
Hupen & Blinken	33
Hupen und Blinken	33
App	33
Problemursachen	33

## I

Inforuf	28
durchführen	28
Problemursachen	28

## K

Klimatisieren	48
App	48
nicht möglich	48
Webportal	48

## L

Laden	46
nicht möglich	47
Ladestationen	52
suchen	52
Licht	
prüfen	32

## M

Mitgeltende Unterlagen	3
Mitnutzer verwalten	19
Mobiler Schlüssel	42
Service-Karte	44
Werkseinstellungen	43

## N

<b>Navigationskartenaktualisierung</b>	54
<b>Notruf</b>	26
absetzen	26
Problemursachen	26
<b>Notruf-Service</b>	26

## O

<b>Öffnen und Schließen</b>	34
<b>Online-Diebstahlwarnanlage</b>	53
<b>Online-Kartenaktualisierung</b>	54
Funktionsbeschreibung	54
Problemursachen	54
<b>Online-Routenberechnung</b>	54, 56
<b>Online-Standheizung</b>	57
Abfahrtszeiten	57
App	57
Problemlösungen	58
Webportal	57
<b>Online-Standheizung &amp; -Lüftung</b>	57
<b>Online-Standlüftung</b>	58
starten	58
<b>Online-Verkehrsinformationen</b>	59

## P

<b>Pannruf</b>	27
durchführen	27
Problemursachen	27
Volkswagen Schadenservice	27
<b>Parkplatz</b>	
suchen	51
<b>Parkplätze</b>	51
Problemursachen	51
<b>Parkposition</b>	34
anzeigen	35
App	35
<b>Passwort</b>	16
erstellen	16
<b>Persönliche Angaben</b>	
ändern	62

## R

<b>Registrierung</b>	
App	13
Webportal	11

## S

<b>S-PIN</b>	16
<b>Service-Karte</b>	44
<b>Service-Terminplanung</b>	30
Problemursachen	31
<b>Servicetermin-Planung</b>	30
<b>Sicherheitshinweise</b>	4
<b>Sprache ändern</b>	62
<b>Streamingdienste</b>	60
Voraussetzungen	60

## T

<b>Tankstellen</b>	52
suchen	52
<b>Tidal</b>	61
<b>Türen</b>	
öffnen	32
schließen	32
<b>Türen und Licht</b>	32
Problemursachen	32

## V

<b>Verkauf des Fahrzeugs</b>	
mobiler Schlüssel	45
<b>Verkehrsinformationen</b>	59
<b>Verriegeln</b>	34
<b>Verriegeln und Entriegeln</b>	34
Problemursachen	34
<b>Vertrag verlängern</b>	63
<b>Volkswagen Schadenservice</b>	27

## W

<b>Warnhinweise</b>	4
<b>We Connect App</b>	
Android	24
installieren	24
iOS	24
<b>We Connect Portal</b>	21
<b>Webportal</b>	21
<b>Webradio</b>	61
<b>Werkeinstellung</b>	
zurücksetzen	64
<b>Werkseinstellungen</b>	
Infotainment, mobiler Schlüssel	43
Mobilfunkgerät, mobiler Schlüssel	43

## Z

<b>Zugangsdaten</b>	62
<b>Zugangsdaten ändern</b>	62