

CONDICIONES GENERALES

SERVICIO DE ASISTENCIA AL VEHICULO VOLKSWAGEN CAMIONES Y BUSES

Las presentes Condiciones Generales regirán el servicio Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs ofrecido a los beneficiarios, por parte de la Empresa Prestadora, quienes declaran conocer y aceptar las mismas en su totalidad.

I. DEFINICION DE TERMINOS UTILIZADOS.

1. BENEFICIARIOS

a. Titular y/o Chofer: Reviste la calidad de titular el propietario del vehículo designado por Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs para recibir el servicio. En los casos en que el suscriptor sea una persona jurídica, será considerado titular a los efectos de la asistencia, el conductor habitual del vehículo debidamente habilitado con el registro correspondiente, ya sea nacional o internacional.

b. Ocupantes del vehículo: Todas las personas (hasta el máximo de 2 plazas) transportadas por un vehículo poseedor del servicio al momento de solicitar asistencia, quedando excluidas las personas transportadas bajo la modalidad de "Auto Stop".

2. VEHICULO DESIGNADO

El vehículo indicado por Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs deberá ser particular y/o comercial con un PBT mayor a las 3,5Tn. El alta del mismo deberá ser realizado por el Concesionario al momento de la Entrega de la unidad al Cliente.

3. DOMICILIO HABITUAL

Se define como tal el lugar de residencia habitual y permanente declarado por la persona física, o la sede social denunciada por la persona jurídica que revista el carácter de titular.

4. AVERIA

Se entiende por avería, a la falla o rotura de algún elemento mecánico, eléctrico, etc., indispensable para el desplazamiento del vehículo.

5. ACCIDENTE

Se refiere al accidente automovilístico que haya ocasionado daños al vehículo designado, y que impida su normal desplazamiento.

II. ASISTENCIA AL VEHICULO

1.- Alcances del Servicio.

a.- Radio de cobertura.

Los servicios de Asistencia al vehículo serán realizados por Asistencia 24Hs Volkswagen Camiones y Buses a partir del kilómetro 0 (cero) del domicilio habitual, que haya declarado como tal el titular. Los servicios detallados se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de Asistencia 24 Hs Volkswagen Camiones y Buses. El servicio contratado directamente por el titular y/o beneficiario sin autorización previa y expresa de Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs, no dará derecho a reintegro alguno.

b.- Áreas de cobertura.

- República Argentina.
- Uruguay.
- Brasil (Sur del paralelo 24).
- Bolivia.

- Paraguay.
- Chile.

c.- Período de cobertura.

Los servicios de asistencia al vehículo serán realizados por Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs a partir de la Entrega de la Unidad al Cliente y hasta 2 (dos) años contados a partir de esa fecha, donde se dará de baja al servicio, automáticamente.

d.- Solicitud de Asistencia.

La atención telefónica será brindada a través de la línea **0800-666-VWCB (8922)** exclusivamente para la República Argentina, y por cobro revertido desde el exterior al **(54) 11 4129-8100**.

El cliente deberá informar:

- Nombre y apellido del titular.
- Número de chasis del vehículo.
- Patente de Vehículo.
- Modelo, año y color del vehículo.
- Lugar donde se encuentra.
- Tipo de avería.

Otro medio para solicitar el Servicio de Asistencia es a través del envío de un **SMS al 70703** donde el Titular envía un Mensaje de Texto al N° 70703 con el texto "SOS AAA111" (donde "AAA111 es la Patente del vehículo).

Importante: Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs podrá, en cualquier momento, sin previo aviso, y sin incurrir por ello en ninguna obligación, revisar, modificar, suspender y/o alterar cualquiera de sus productos (total y/o parcialmente), como así también modificar las condiciones aquí enunciadas.

Las responsabilidades asumidas como consecuencia de la prestación de este Servicio, se limita a las expresamente incluidas en el presente documento.

2.- Prestaciones

2.1.- Mecánica ligera.

Cuando el Vehículo se haya averiado de tal modo que no pueda continuar su normal circulación, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs evaluará la conveniencia de enviar una unidad de mecánica ligera. A tal fin, tendrá en cuenta si por la naturaleza de la avería el vehículo puede ser puesto rápidamente en marcha en el lugar en que se detuvo a causa del desperfecto mecánico. Asimismo para que Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs disponga el envío de una unidad de mecánica ligera es preciso que además se den los supuestos que a continuación se indican:

- El lugar donde se realizará la reparación del vehículo averiado, deberá reunir las condiciones de seguridad necesarias para los ocupantes, para el vehículo asistido y para el personal que interviene de Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs.
- Las condiciones de la asistencia no deberán vulnerar normas nacionales, provinciales ni municipales de tránsito.

2.2.- Traslado del vehículo / Remolque a Concesionario Volkswagen.

a.- En los casos en que el vehículo designado no pudiera continuar su marcha debido a una avería imposible de solucionar in situ o accidente, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo de la coordinación y de los gastos derivados del remolque del vehículo designado desde el lugar de la avería o accidente hasta el Concesionario Oficial Volkswagen Camiones y Buses más cercano.

b.- Asimismo y en ambos casos Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo de los gastos de desplazamiento de los beneficiarios desde el lugar del accidente o avería hasta el lugar de reparación del vehículo designado (servicio brindado a partir de los 80 kms. del domicilio declarado por el beneficiario).

c.- Para distancias menores a 80 kms. del domicilio declarado por el titular o persona jurídica, serán trasladados en forma gratuita, únicamente la cantidad de personas que puedan viajar en la Unidad de Auxilio de acuerdo a la capacidad de la misma y a la legislación vigente. Al resto de las personas se les ofrecerá un servicio de remis el cual será cargado a los beneficiarios.

2.3.- Estancia por inmovilización / robo del vehículo / Alojamiento

(Servicio brindado a partir de los 80 kms. del domicilio declarado por el beneficiario)

En caso de inmovilización del vehículo designado por avería o accidente, y cuando la reparación no pudiera ser efectuada el mismo día del imprevisto, o en caso de robo del vehículo declarado; una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes, el cliente podrá optar por esperar la reparación o recuperación del vehículo en el lugar hasta 72 horas de ocurrido el evento. Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs organizará y tomará a su cargo los gastos de hotel, en forma directa o por reintegro, por un valor máximo de \$200 por día, hasta un máximo de 3 noches. Esta cobertura tiene un tope máximo de \$600 por todo concepto, sin la contemplación de ningún tipo de gastos extras.

2.4.- Desplazamiento de beneficiarios por inmovilización.

(Servicio brindado a partir de los 80 kms. del domicilio declarado por el beneficiario)

En caso de inmovilización por avería o accidente del vehículo designado, y cuando la reparación del mismo no pueda ser efectuada dentro de las 72hs. de producido el accidente o la avería:

a. Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo del desplazamiento de los beneficiarios que viajaron en el vehículo designado, hasta el domicilio declarado por el titular o persona jurídica.

b. En el caso que los beneficiarios optaran por la continuación del viaje Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo del desplazamiento hasta el lugar de destino inicial indicado por el beneficiario, siempre que la distancia a recorrer no sea mayor a la del domicilio declarado.

c. Cuando el vehículo designado fuera sustraído o robado, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo del desplazamiento del beneficiario hasta el domicilio declarado por el titular o persona jurídica, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes.

d. Cuando el vehículo que hubiera permanecido inmovilizado por más de 72hs. fuese reparado con posterioridad a que se haya ausentado del lugar el beneficiario, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo de su desplazamiento o el de una persona autorizada por éste, hasta el lugar de reparación. Asimismo cuando el vehículo designado hubiese sido robado y recuperado con posterioridad a la ausencia del beneficiario, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se hará cargo de los gastos del desplazamiento del mismo, o de una persona autorizada, hasta el lugar de custodia.

Importante: Los desplazamientos se realizarán por el medio que Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs considere más adecuado, y a su exclusivo criterio.

2.5.- Custodia de vehículo designado.

En los casos en que el vehículo designado no pueda ser transportado hasta el concesionario más próximo por encontrarse el mismo cerrado debido a la hora en que se produjo la avería o accidente, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs trasladará el vehículo al lugar que haya designado su titular, y reintegrará los gastos de la guarda hasta un límite máximo de \$530 (equivalentes a 48 hs. de guarda).

Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs no se responsabiliza por la guarda ni del vehículo ni de su carga.

En los casos, en que a causa de un accidente el camión se haya separado o desprendido de su acoplado o semirremolque, se proveerá durante un período de 24hs. una custodia para el acoplado o semirremolque que contenga la carga. Esto se efectivizará si el evento ocurriese en centros poblados o sus cercanías, dado que en ellos es posible obtener el personal para dicha custodia

2.6.- Localización y Envío de piezas de repuestos.

(Servicio brindado sólo en República Argentina)

a. Cuando para la reparación del Vehículo designado se precise de partes o piezas de repuesto que no estuvieran disponibles en el lugar de reparación del vehículo, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24Hs coordinará la localización dentro de la República Argentina y el posterior envío de dichas partes al lugar de reparación del vehículo designado. Este servicio no incluye partes de carrocerías, parabrisas y/o piezas cuyo peso sea superior a 12Kg.

Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs asumirá los gastos de envío de las partes, siendo el importe del Repuesto con sus costos Aduaneros y/o Fiscales con cargo al beneficiario.

Se establece que este servicio se brindará exclusivamente en el caso que las piezas de repuesto sean imprescindibles para la movilidad del vehículo designado, excluyéndose expresamente accesorios y otras piezas que no comprometan la movilidad del mismo, según las normas de tránsito vigentes.

2.7.- Tractor sustituto.

Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs podrá, a solicitud del titular, coordinar la contratación de un vehículo tractor sustituto. Todos los gastos que se deriven del alquiler del vehículo tractor sustituto serán a cargo del cliente, aplicando este servicio solamente a tractores de semirremolque o equipos normales de camión con o sin acoplado con caja para cargas generales.

2.8.- Extracción o Rescate.

En caso que el camión se encuentre encajado en zanjas, lagunas, médanos, etc., se cubrirán los gastos por este concepto, con un tope de \$1.330.-

También se encargará del trasbordo de la carga (siempre que ésta no genere daños a las personas, a las cosas o a la ecología), a fin de permitir que continúe su viaje a destino.

2.9.- Abastecimiento de combustible y/o lubricante.

En caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por falta de combustible y/o lubricante, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs lo asistirá proveyéndole la calidad y la cantidad necesaria para que pueda trasladarse hasta la estación de servicio más próxima, quedando a cargo del beneficiario el costo del combustible y/o lubricante.

3.- Transmisión de mensajes urgentes.

Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs brindará este servicio para transmitir mensajes de necesidad del vehículo designado al propietario o sede del mismo. En el sentido inverso lo brindará siempre y cuando sea posible encontrar la ubicación del vehículo designado con facilidad.

3.1.- Traslado Sanitario.

(Únicamente en caso de accidente y a partir de los 80 kms. del domicilio declarado del beneficiario)

Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs organizará y tomará a su cargo los traslados sanitarios del conductor accidentado más un acompañante hasta el centro hospitalario más próximo al lugar del hecho. Y si fuera aconsejado el traslado sanitario de algún beneficiario a un centro hospitalario de mayor complejidad, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs organizará el mismo, y a su exclusivo cargo. Los traslados podrán ser realizados en aviones sanitarios, de línea, tren o ambulancia, según la gravedad del caso.

Para elegir el medio de transporte y el lugar de hospitalización, únicamente se consideran las exigencias de orden médico. En todos los casos el transporte deberá ser previamente autorizado por el Departamento Médico de Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs, y la Central Operativa correspondiente.

3.2.- Repatriaciones Sanitarias.

(Únicamente en caso de accidente, y a partir de los 80 kms. del domicilio declarado del beneficiario)

Cuando el Dto. Médico de Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs estime necesario efectuar la repatriación sanitaria de un beneficiario, la misma será efectuada en avión de línea regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiese, sujeto a la disponibilidad de plazas, hasta la Argentina.

3.3.- Traslado de Restos.

(Únicamente en caso de accidente, y a partir de los 80 kms. del domicilio declarado del beneficiario)

En caso de fallecimiento del titular por accidente automovilístico que involucre al vehículo designado, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs organizará y tomará a cargo los gastos de fétetro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Argentina; esto se llevará a cabo por el medio que Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs considere más conveniente.

Los trámites, gastos de fétetro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de los familiares.

El tope máximo por todo concepto para Traslado Sanitario, Repatriación Sanitaria y Traslado de Restos es de \$6.660 por vehículo y por año.

3.4. Asistencia Legal en Países Limítrofes.

Si el beneficiario fuera detenido por autoridades policiales o procesado por orden judicial fuera de la República Argentina, como consecuencia de serle imputada la responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito en que haya sido parte con el vehículo designado, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs cubrirá los honorarios del abogado hasta un tope máximo de \$2.665.

III. SERVICIOS EXCLUIDOS DE LA PRESTACION.

Quedan excluidos de esta asistencia todo tipo de camión semirremolque para combustibles / oxígeno líquido, transporte público de personas, camiones con acoplados para transportes especiales (camiones tolva para cemento, ídem traslados de cereales a granel, etc.). Se contemplará su traslado sólo en caso de estar completamente descargado o vacío. En el caso que se encuentre cargado se procederá a solucionar exclusivamente el problema al Tractor por mecánica ligera, o traslado del mismo.

Tratándose de vehículos de transporte de mercaderías, no se asume responsabilidad por la carga.

Gastos de alimentación, combustibles, movilizaciones NO autorizadas.

Asistencia de ocupantes transportados bajo la modalidad "auto stop".

Cuando el vehículo no esté asegurado contra terceros y/o el conductor no esté debidamente habilitado para conducir.

Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de drogas y/o alcoholizado.

Los gastos correspondientes a revisión de mantenimiento o reparaciones por accidente o avería.

Cuando el vehículo siniestrado se hubiese averiado o accidentado como consecuencia de haber participado en picadas, y/o cualquier otro tipo de práctica o competencia prohibida por las leyes de tránsito vigentes y/o haber intervenido en actividades delictivas.

En actos de terrorismo, revueltas o motines civiles, sabotajes, guerras, movilizaciones o cualquier otra perturbación del orden público, e incluso en lugares inaccesibles por razones de seguridad.

Además no se podrá brindar servicio de Asistencia Mecánica y/o remolque en carreteras y/o caminos de difícil acceso (en los cuales exista riesgo de que la grúa quede fuera de servicio, aunque sea temporalmente, zonas inundadas, caminos que no estén abiertos al tránsito normal de vehículos (huellas, sendas, picadas, etc.), zonas de arenas blandas o movedizas, zonas de alto riesgo a las personas para el personal de Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs.

Los gastos por indemnización o reembolso en caso de sustracción, robo, hurto o apoderamiento ilegítimo de materiales, accesorios u objetos personales dejados en el Vehículo designado.

IV. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES.

Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs queda eximida de toda responsabilidad por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, dificultades en las vías de acceso al lugar de asistencia, etc. Cuando elementos de esta índole interviniesen, Volkswagen Camiones y Buses Asistencia 24 Hs se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.