



Programa "Respaldo Volkswagen Premium"



Programa "Respaldo Volkswagen Premium"
V1, R3, es_ES
Fecha: 31.07.2026
Español: 2026.07
Teile-Nr.: 193012760BG



193012760BG

Datos del Propietario

Nombre: _____

Número de Chasis: _____

Fecha de Entrega: _____

Para solicitar los servicios de Asistencia del Programa "Respaldo Volkswagen" llame al:

800- SERVI-VW

800- 73784-89

Usted cuenta con nuestro Respaldo



Edición para Vehículos a partir del año modelo 2027

EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA es el responsable de la gestión, administración y otorgamiento de los servicios indicados en el presente "PROGRAMA RESPALDO VOLKSWAGEN" o "PROGRAMA RESPALDO VOLKSWAGEN PREMIUM".

Volkswagen trabaja permanentemente en el perfeccionamiento de todos sus tipos y modelos. Por lo tanto, le rogamos comprenda que pueden producirse modificaciones en lo que a diseño, equipamiento y tecnología se refiere. Los datos relativos al volumen de suministro, al acabado, a las prestaciones, a las dimensiones, a las masas, al consumo de combustible, a las normas y a las funciones del vehículo se corresponden con la información disponible al cierre de la redacción. Es posible que algunos equipamientos y funciones aún no estén disponibles (consulte a su concesionario Volkswagen) o solo se ofrezcan en determinados mercados. El vehículo que probablemente aparece en la cubierta está equipado parcialmente con equipamiento especial de coste adicional y solo se ofrece en determinados mercados. Los concesionarios Volkswagen le informarán gustosamente sobre las variaciones que afecten a su

país. Quedan reservados los derechos de modificación. No se puede exigir ningún tipo de responsabilidad derivada de los datos, las ilustraciones y las descripciones de este manual.

Queda prohibida la reimpresión, reproducción o traducción, total o parcial, sin la autorización escrita de Volkswagen de México.

Volkswagen de México se reserva todos los derechos conforme a la Ley de Propiedad Intelectual. Reservados los derechos de modificación.

Elaborado en México.

© 2026 Volkswagen de México



Este papel ha sido fabricado con celulosa blanqueada sin cloro.

193012760BG



193012760BG

Índice

Programa "Respaldo Volkswagen Premium"

— Usted cuenta con todo nuestro... Respaldo Volkswagen Premium	3
— 1. Definiciones	3
— 2. Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje	4
— 3. Obligaciones del Beneficiario	5
— 4. Exclusiones	6

Programa "Respaldo Volkswagen Premium"

Usted cuenta con todo nuestro... Respaldo Volkswagen Premium

Cuando usted recibe su Vehículo nuevo en alguno de los Concesionarios Autorizados Volkswagen en cualquier punto del país (en lo sucesivo "Concesionario Volkswagen"), comienza nuestro compromiso por lograr su satisfacción.

Residencia Permanente y de Viaje

Con el objetivo de siempre ofrecer respaldo a nuestros clientes, se ha desarrollado un amplio programa de Asistencia y apoyo vial, denominado Programa "Respaldo Volkswagen Premium", operado por **EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**.

Al momento de adquirir su Vehículo (marcado y sellado en el adhesivo portadatos en su **Manual de Propietario**) y durante los **CINCO AÑOS siguientes a la Fecha de Entrega** usted contará con los beneficios del presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium"

Todo esto con una simple llamada al 800-SERVI VW (800 73784 89) a los 365 días del año, las 24 horas del día.

A continuación se detallan los beneficios del Programa "Respaldo Volkswagen Premium" con que cuentan los Vehículos **a partir del año modelo 2027**.

Por favor lea cuidadosamente el presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium" para conocer a detalle los Beneficios y Exclusiones del mismo.

1. Definiciones

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium", los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuyen este Manual

Avería: Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del Vehículo que no sea a consecuencia de un Accidente Automovilístico.

Beneficiario: Para fines de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" será el Conductor y/o Propietario del Vehículo.

Conductor: Cualquier persona física que conduzca el Vehículo siempre y cuando tenga una licencia o permiso legal vigente para conducir automóviles, expedidos antes de producirse una Avería y que cuente con el consentimiento del Propietario.

Fecha de entrega: Será el día de la ENTREGA del Vehículo la cual se indica marcado y sellado en el adhesivo portadatos en su **Manual de Propietario y Kit Volkswagen Turismo y Premium Reducido** y fecha en que EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA empezará a gestionar los Servicios de Asistencia para el Beneficiario.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA: Persona moral responsable de prestar todos y cada uno de los Servicios de Asistencia establecidos en el presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium" dentro del Territorio Nacional.

Ocupantes: Toda persona física que viaje en el Vehículo al momento de producirse una Avería. El número máximo de Ocupantes será el estipulado en la Tarjeta de Circulación del Vehículo.

Personal de Asistencia: Es el personal Asistencial apropiado y designado por EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA para gestionar y/o ejecutar los Servicios de Asistencia de su Vehículo Volkswagen.

Propietario del Vehículo: La persona física o moral que detenta la propiedad legítima del Vehículo durante el plazo de vigencia del Programa "Respaldo Volkswagen Premium".

Representante: Cualquier persona sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

Residencia Permanente: El domicilio habitual del Beneficiario en los Estados Unidos Mexicanos, que sea probado por medios razonables.

Servicios de Asistencia: Los Servicios que gestiona EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA en los términos de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" para los casos de una Situación de Asistencia.

Situación de Asistencia: Toda Avería ocurrida al Vehículo en los términos y con las limitaciones establecidas en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium", que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia, salvo

por lo previsto en el capítulo de exclusiones de este programa.

Vehículo: Automóvil motorizado de la marca Volkswagen a partir del año modelo 2027, identificado mediante el Número de Chasis indicado en el adhesivo portadatos en su **Manual de Propietario**.

Viaje: Se considera que el Vehículo se encuentra de Viaje, cuando está a más de 100 kilómetros del centro de su población de Residencia Permanente y dentro del Territorio Nacional, al ocurrir una Situación de Asistencia.

Vigencia: Plazo de CINCO años durante el cual es válido el presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium" contados a partir de la Fecha de Entrega del Vehículo.

Volkswagen de México, S.A. de C.V.: Fabricante, importador y comercializador de Vehículos de la marca Volkswagen.



2. Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje

Los siguientes Servicios de Asistencia del Programa "Respaldo Volkswagen Premium", se proporcionarán desde la propia Residencia Permanente del Beneficiario y en Viaje.

1. Traslado de Vehículo en caso de Avería

A consecuencia de alguna Avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA gestionará los servicios de una plataforma para el traslado del Vehículo a un Concesionario Volkswagen con base en los siguientes escenarios:

a Si la Avería se presenta en la Residencia Permanente del Beneficiario, el Vehículo se trasladará al Concesionario Volkswagen más cercano.

b Si la Avería se presenta en Viaje dentro del Territorio Nacional el vehículo puede ser trasladado al Concesionario más cercano al lugar del destino del Beneficiario o al lugar de Residencia Permanente del Beneficiario.

En caso de encontrarse en alguna ciudad donde existan 2 o más Concesionarios Volkswagen el traslado se podrá realizar al Concesionario que prefiera el Beneficiario.

Si el Concesionario no recibiera el Vehículo, se proporcionará pensión a éste hasta por 48 horas. Y en aquellos lugares que por falta de plataformas, se utilizarán los servicios de una grúa convencional.

Se excluyen todos los traslados a consecuencia de los servicios de mantenimiento que marca el Plan de Asistencia Técnica.

En todos los casos el Beneficiario deberá acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Servicio sin límite de eventos.

APLICA PARA: El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario

2. Traslado de Vehículo por robo de llantas

A consecuencia del robo de dos o más neumáticos EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de una plataforma para el traslado del Vehículo hasta el Concesionario Volkswagen más cercano de los hechos. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA a manera de préstamo montará al Vehículo el número de neumáticos robados, únicamente para realizar el traslado del mismo desde el lugar de los hechos hasta el Concesionario Volkswagen más cercano. Dichos neumáticos deberán cumplir con las especificaciones establecidas en el Manual del Propietario del Vehículo.

En todos los casos el Beneficiario deberá acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

En aquellos lugares que por falta de disponibilidad de plataformas, se utilizarán los servicios de una grúa convencional.

Nota: Servicio limitado a 4 eventos al año.

APLICA PARA: El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario

3. Envío y pago de Personal Especializado

a En caso de pérdida de la circulación autónoma del Vehículo a consecuencia de falta de combustible, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA gestionará el envío de Personal Especializado que suministrará 10 litros de combustible como máximo y sin costo para el Beneficiario, para solucionar la eventualidad mencionada. El combustible suministrado deberá cumplir con la especificación recomendada por el fabricante.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

APLICA PARA: El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario

(b) En caso de pinchadura y/o ponchadura y/o daño de un (1) neumático, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA gestionará envío de Personal Especializado para el cambio de neumático, de tal forma que el Vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. Para el cambio de neumático, el Beneficiario deberá contar con el dado o birlo de seguridad y el neumático de refacción, de lo contrario el Beneficiario podrá solicitar el Servicio de Traslado referido en el punto 2.1 "Traslado de Vehículo en caso de Avería" de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" y únicamente al Concesionario más cercano al lugar de los hechos.

Si la pinchadura y/o ponchadura y/o daño se presenta en dos o más neumáticos, el Beneficiario podrá solicitar el Servicio de Traslado referido en el punto 2.1 "Traslado de Vehículo en caso de Avería" de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" para el traslado del Vehículo hasta el Concesionario Volkswagen o vulcanizadora, más cercano(a) al lugar de los hechos. El costo de la reparación de neumáticos es a cuenta del Beneficiario. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA no se hace responsable de los cambios de neumáticos realizados en talleres externos (vulcanizadoras).

En todos casos el Beneficiario deberá estar presente y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

APLICA PARA: El Propietario y/o Beneficiario

(c) En caso de que el vehículo presente falta de movilidad por descarga de batería, EL PRESTADOR DE SERVICIO DE ASISTENCIA gestionará el envío de personal especializado para realizar el paso de corriente a fin de reestablecer la movilidad del auto y su tránsito autónomo hacia el siguiente destino o concesionaria de preferencia. Si después de realizar el paso de corriente, el auto no cuenta con movilidad, se proporcionará el servicio de plataforma sin costo para el beneficiario en los términos del apartado 2.1 "Traslado de Vehículo en caso de Avería". No aplica para modelos eléctricos, queda excluido de cualquier cobro al Cliente las maniobras adicionales que surjan por brindar los beneficios que correspondan por tipo de auto.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

APLICA PARA: El Propietario y/o Beneficiario

4. Servicio de Taxi

En los casos que se requiera traslado del vehículo conforme lo referido en los numerales 2.1 "Traslado de Vehículo en caso de Avería", 2.2 "Traslado de Vehículo por robo de llantas", 2.3 "Envío y pago de Personal Especializado" del presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium" se ofrecerá el servicio gratuito de Taxi al Beneficiario de conformidad con los siguientes condiciones:

(a) Cuando el Beneficiario no pueda acompañar a la plataforma durante el traslado del Vehículo al Concesionario, se ofrecerá servicio de taxi para llevarlo al destino de su elección que no exceda de una distancia de 100 km del lugar de la Avería o de los hechos.

(b) O después de acompañar a la plataforma durante el traslado del Vehículo al Concesionario, se ofrecerá servicio de taxi para llevarlo al destino de su elección el cual no deberá exceder de una distancia de 100 km del domicilio del Concesionario.

Nota: Servicio sin límite de eventos y a un solo destino. Este beneficio está limitado al máximo de Ocupantes indicado en la Tarjeta de Circulación del Vehículo, incluido en éstos el Conductor.

APLICA PARA: El Propietario y/o Beneficiario

3. Obligaciones del Beneficiario

1. Solicitud de Servicio de Asistencia

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario deberá llamar al 800 73784 89 en la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

(a) Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde pueda ser localizado, donde EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA podrá contactar con el Beneficiario o su Representante.

(b) Su nombre completo.

(c) Número de serie (chasis) señalado en la portada de su **Manual de Propietario** en el adhesivo

de portadatos y **Kit Volkswagen Turismo y Premium Reducido**.

Ⓓ Describirá el problema y el tipo de ayuda que requiera.

El Personal Especializado designado por EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA tendrá libre acceso al Vehículo (abrir cajuelas, etc.) y al Beneficiario y/o los Ocupantes para conocer su situación y si tal acceso le es negado EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia del Programa "Respaldo Volkswagen Premium".

2. Imposibilidad de notificación a EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

A consecuencia de alguna Avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo y en caso de imposibilidad del Beneficiario de notificación a EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA para la solicitud de Servicios de Asistencia cubiertos por el presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium" y, siempre y cuando se trate de casos de absoluta y comprobada urgencia, podrá solicitar a terceros servicios de grúas; en tal supuesto, EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA podrá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado. En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso, a menos que EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA lo autorice por escrito.

3. Traslado del Vehículo

En todos los casos de traslado del Vehículo es necesario que el Beneficiario o su Representante acompañen al Vehículo en el traslado o de no hacerlo deberá firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

4. Normas generales

Ⓐ **Moderación:** El Beneficiario está obligado a no agravar los efectos de las Situaciones de Asistencia.

Ⓑ **Cooperación:** El Beneficiario y/o su Representante deberán cooperar con EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, ya sea aportando los documentos necesarios y/o completando las formalidades requeridas. Los gastos inherentes serán cargo de EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

Ⓒ **Personas que prestan los Servicios de Asistencia:** Las personas que prestan los Servicios

de Asistencia son contratistas independientes de Volkswagen de México, S.A. de C.V. y de EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA, no obstante éste último será responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium".

Ⓓ **Prescripción de las Reclamaciones:** Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada, al 800 737 8489 opción Comunicación con ejecutivo dentro de los 90 días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

4. Exclusiones

1. Las Situaciones de Asistencia ocurridas antes de la Fecha de Entrega del Vehículo, no dan derecho a los Servicios de Asistencia del presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium".
2. Con excepción de los dispuesto en la Sección 3.2 "Imposibilidad de notificación a EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA", el Beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.
3. Estos servicios sólo resultan aplicables al Vehículo identificado en el adhesivo portadatos en su **Manual de Propietario y/o Kit Volkswagen Turismo y Premium Reducido**, bajo la Vigencia, cobertura, términos, condiciones y exclusiones previstos en el mismo.
4. Se excluyen todos los Servicios de Asistencia que se deriven o sean a consecuencia de cualquiera de los servicios de mantenimiento que marca la garantía del fabricante.
5. Queda excluido de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" todo Vehículo de año modelo anterior a 2027.
6. Se excluyen los servicios de Asistencia y/o atención y/o traslados médicos de cualquier tipo.
7. Se excluyen las situaciones y/o eventos generados por accidente automovilístico de cualquier tipo.
8. Se excluye el Servicio de Asistencia en el extranjero.
9. Se excluye el Servicio de Asistencia legal de cualquier tipo.
10. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA y Volkswagen de México, S.A. de C.V., no se hace responsable de los cambios de neumáticos realizados en talleres externos (vulcanizadoras) ni del costo generado por la reparación.

11. Queda excluido robo parcial o total, cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el Vehículo, por causas directas e indirectas imputables al Propietario y/o Beneficiario y/o Conductor y/o terceros.
12. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia en las que se vea involucrado el Vehículo y que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - (a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - (b) La participación del Beneficiario en combates o riñas.
 - (c) La participación del Beneficiario y/o del Vehículo en la práctica de deportes como profesional o como aficionado y en cualquier clase de carreras, la participación en competiciones oficiales o no oficiales, contiendas, pruebas de seguridad, de resistencia, de velocidad, de pericia, así como exhibiciones.
 - (d) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
 - (e) Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
13. El daño y/o Avería que sufra el Vehículo, cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad.
14. El daño diferente a Avería que sufra el Vehículo.
15. Golpes o choques intencionados, así como la participación del Vehículo en actos criminales.
16. Labores de mantenimiento, revisiones al Vehículo, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero no autorizado por Volkswagen de México, S.A. de C.V.
17. Los Vehículos que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante (siempre y cuando ocasionen directamente la Avería).
18. La falta de gasolina y/o de aceites no dan derecho al Servicio de remolque.
19. Todo tipo de maniobras como desvolcar, enderezar. Así como remolque del Vehículo con carga o con heridos, también se excluyen maniobras y grúas para sacar el Vehículo atascado o atorado en baches o barrancos.
20. Lesiones de cualquier tipo que el Conductor del Vehículo sufra.
21. Con excepción de lo dispuesto en la sección 3.3 "Servicios para recoger el Vehículo reparado" de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" queda excluido cualquier traslado de tipo aéreo salvo lo previsto en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium".
22. Los causados por mala fe del Beneficiario.
23. Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Vehículo sin consentimiento del Beneficiario.
24. Rescate o aquellas situaciones en las que el Beneficiario se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o a su Vehículo, o bien; que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotas, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos; bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar donde ocurra una Situación de Asistencia.

El uso del Servicio de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" implica la conformidad con los términos y condiciones del presente Programa. <

