



# Programa “Respaldo Volkswagen Premium”



**Para solicitar los servicios de Asistencia del Programa “Respaldo Volkswagen Premium” llame al:**

01-800-SERVI-VW

01-800-73784-89

Usted cuenta con nuestro Respaldo

**Edición para Vehículos año modelo 2019, 2020 y 2021**

AXA ASSISTANCE MEXICO (en lo sucesivo AXA ASSISTANCE) con domicilio en Av. Insurgentes Sur 601 Piso 4 Col. Napoles Del. Benito Juárez C.P. 03810 Ciudad de México, es el responsable de la gestión, administración y otorgamiento de los servicios indicados en el presente “Programa Respaldo Volkswagen PREMIUM”

# Índice

<b>Programa Respaldo</b>			
<b>Volkswagen Premium</b> .....	2	3. Servicios de Asistencia sólo en Viaje por la República Mexicana .....	5
Usted cuenta con todo nuestro...		4. Obligaciones del Beneficiario .....	6
Respaldo Volkswagen Premium .....	2	5. Exclusiones .....	7
1. Definiciones .....	2	<b>Índice alfabético</b> .....	9
2. Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje .....	3		

# 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 **AXA ASSISTANCE MEXICO (en lo sucesivo AXA ASSISTANCE)**.

Al momento de adquirir su Vehículo y durante los siguientes **TRES 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 01-800- SER-VI VW (01-800-73784 89) 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 **año modelo 2019, 2020 y 2021**. 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 atribuye en 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 al inicio del presente programa y fecha en que
- AXA ASSISTANCE** empezará a gestionar los Servicios de Asistencia para el Beneficiario.
- AXA ASSISTANCE MEXICO (en adelante AXA ASSISTANCE):** 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 AXA ASSISTANCE 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. ▶

- 10 **Residencia Permanente:** El domicilio habitual del Beneficiario en los Estados Unidos Mexicanos, que sea probado por medios razonables.
- 11 **Servicios de Asistencia:** Los servicios que gestiona AXA ASSISTANCE en los términos de este Programa “Respaldo Volkswagen Premium” para los casos de una Situación de Asistencia.
- 12 **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.
- 13 **Vehículo** Automóvil motorizado de la marca Volkswagen del año modelo 2019, 2020 y 2021, identificado mediante el Número de Chasis Indicado al inicio del presente Programa “Respaldo Volkswagen Premium”.
- 14 **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.
- 15 **Vigencia:** Plazo de TRES años durante el cual es válido el presente Programa “Respaldo Volkswagen Premium” contados a partir de la Fecha de Entrega del Vehículo.
- 16 **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.

### 2.1 Traslado de Vehículo en caso de Avería.

A consecuencia de alguna Avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo, AXA ASSISTANCE 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 de la Avería o 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 disponibilidad 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.

### 2.2 Traslado de Vehículo por robo de llantas.

A consecuencia del robo de dos o más neumáticos AXA ASSISTANCE gestionará y cubrirá el costo de los servicios de una plataforma para el traslado del Vehículo hasta el Concesionario Volkswagen ▶

más cercano al lugar de los hechos. AXA ASSISTANCE a manera de préstamo montará al Vehículo los números 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.

### 2.3 Envío y pago de Personal Especializado

**2.3.1** En caso de pérdida de la circulación autónoma del Vehículo a consecuencia de falta de combustible, AXA ASSISTANCE 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.

**2.3.2** En caso de acumulador descargado. AXA ASSISTANCE gestionará el envío de Personal Especializado para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el Vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. Todas las acciones deberán apearse a las instrucciones contenidas en la literatura del Vehículo de acuerdo al modelo y las normativas indicadas de la batería del Vehículo. Si después de realizadas todas las acciones posibles el Vehículo no se puede movilizar, el Beneficiario podrá solicitar el Servicio de Traslado referido en el punto 2.1 de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium". En todos los 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 del Vehículo y/o Beneficiario.

**2.3.3** En caso de pinchadura y/o ponchadura y/o daño de un (1) neumático, AXA ASSISTANCE 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 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 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. AXA ASSISTANCE no se hace responsable de los cambios de neumáticos realizados en talleres externos (vulcanizadoras).

En todos los 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:** Servicio sin límite de eventos.

**APLICA PARA:** El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario.

### 2.4 Servicio de Taxi

En los casos que se requiera traslado del Vehículo conforme lo referido en los numerales 2.1, 2.2 y 2.3 del presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium" se ofrecerá el servicio gratuito de Taxi al Beneficiario de conformidad con las 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 del Vehículo y/o Beneficiario. ◀

## 3. Servicios de Asistencia sólo en Viaje por la República Mexicana

Los siguientes Servicios de Asistencia del Programa “Respaldo Volkswagen Premium”, se proporcionarán en la República Mexicana, a más de 100 Kilómetros de la Residencia Permanente del Beneficiario, contados a partir del centro de la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario.

### 3.1 Pago de gastos de hotel por Avería

Después de trasladar el Vehículo (de acuerdo con el Beneficio 2.1) AXA ASSISTANCE gestionará la estancia de los Ocupantes (incluido el Beneficiario) en un hotel de 5 estrellas escogido por el Beneficiario de conformidad con las siguientes condiciones:

- Los pagos de gastos de hotel inician a partir de la primera noche de permanencia del Vehículo en el Concesionario.
- Cuando el hotel sea pagado directamente por el Beneficiario, éste podrá solicitar su reembolso a AXA ASSISTANCE, previa comprobación de los gastos realizados por parte del Beneficiario. Cualquier costo en exceso deberá ser asumido por el Beneficiario, sin derecho a reembolso (No incluye alimentos).
- Este beneficio está limitado al máximo de Ocupantes indicado en la Tarjeta de Circulación del Vehículo, incluido en éstos el Conductor.
- En la zona geográfica donde no exista hotel de 5 estrellas, se proporcionará hospedaje en el mejor hotel categorizado por esa zona.

**Nota:** El Servicio se encuentra limitado a un máximo de 3 noches consecutivas por evento y hasta 4 eventos por año.

**APLICA PARA :** El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario y/o los Ocupantes.

### 3.2 Vehículo rentado / traslado al lugar de origen o destino en caso de Avería en Viaje

Una vez remolcado el Vehículo (de acuerdo con el Beneficio 2.1) y el Concesionario determine que la reparación del Vehículo requiere más de 36 horas, AXA ASSISTANCE gestionará la renta de un Vehículo preferentemente similar al Vehículo Averiado para trasladarse al lugar de origen y/o su destino y contar con movilidad hasta máximo 4 días consecutivos.

En caso de que no haya sucursal del Arrendador en el lugar de destino del Beneficiario para que éste devuelva el Vehículo arrendado, AXA ASSISTANCE gestionará y cubrirá los gastos de los servicios de regreso del Vehículo en renta, a la localidad de origen del arrendamiento.

Ante la imposibilidad para rentar un Vehículo y en caso de que el Beneficiario requiera trasladarse a su lugar de Residencia Permanente o al siguiente punto de destino del Viaje mediante taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, AXA ASSISTANCE gestionará los servicios de transporte hasta por la cantidad de \$ 2,000.00 MXN pesos por día y por Automóvil (no por el número de ocupantes). En caso de que los gastos de transporte elegido por el Beneficiario sobrepasen el monto de \$2,000.00 MXN pesos por día, el Beneficiario deberá cubrir la diferencia. ▶

Si los servicios de transporte son gestionados directamente por el Beneficiario, AXA ASSISTANCE reembolsará al Beneficiario hasta la cantidad de \$2,000.00 MXN pesos por día y por Vehículo (no por el número de ocupantes), previa comprobación de gastos de transporte realizados por parte del Beneficiario en términos del presente apartado.

**Nota:** Gastos de transporte limitado a 4 (cuatro) días consecutivos por evento, en caso de que el transporte elegido por el Beneficiario requiera más un día de traslado. No serán cubiertos dentro del límite de los 4 días, los días que no son usados para el traslado. Limitado a 4 (cuatro) eventos por año.

**APLICA PARA:** El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario y/o los Ocupantes.

### 3.3 Servicios para recoger el Vehículo reparado

Después de trasladar el Vehículo (de acuerdo con el Beneficio 2.1) AXA ASSISTANCE gestionará y cubrirá los gastos para regresar el Vehículo reparado, desde el lugar de la reparación hasta la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario, o hasta su siguiente punto de destino, el Beneficiario podrá elegir uno de los siguientes servicios:

- a) Servicio de plataforma.
- b) Recoger el Vehículo reparado en el lugar de la reparación.

En caso de que el Beneficiario elija la opción b), AXA ASSISTANCE pondrá a disposición del Propietario del Vehículo o persona que éste designe un boleto aéreo de ida en clase Ejecutiva al lugar de la reparación (o boleto de ida por el medio de transporte terrestre disponible) y gastos de gasolina y peaje para el regreso del Vehículo reparado a la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino. El Propietario y/o persona que ésta designé deberá cubrir los gastos de gasolina y peaje para el regreso del Vehículo, siendo posteriormente reembolsados por AXA ASSISTANCE previa comprobación de los gastos por parte del Propietario y/o la persona que está designe.

**Nota:** Servicio sin límite de eventos y en caso de que no haya disponibilidad de vuelos al lugar de reparación del Vehículo, AXA ASSISTANCE gestionará la transportación terrestre por algún otro medio (autobús, taxi o tren).

**APLICA PARA:** El Propietario del Vehículo y/o Beneficiario. 

## 4. Obligaciones del Beneficiario

### 4.1 Solicitud de Servicio de Asistencia

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario deberá llamar al 01 800 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 AXA ASSISTANCE podrá contactar con el Beneficiario o su Representante.
- b) Su nombre completo.
- c) Número de chasis señalado en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium"
- d) Describirá el problema y el tipo de ayuda que requiera.

El Personal Especializado designado por AXA ASSISTANCE 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 AXA ASSISTANCE no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia del Programa "Respaldo Volkswagen Premium".

### 4.2 Imposibilidad de notificación a AXA ASSISTANCE

A consecuencia de alguna Avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo y en caso de imposibilidad del Beneficiario de notificación a AXA ASSISTANCE 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, AXA ASSISTANCE podrá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado. En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso, a menos que AXA ASSISTANCE lo autorice por escrito.

### 4.3 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. 

#### 4.4 Normas generales

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

b) **Cooperación con Respaldo Volkswagen Premium.** El Beneficiario y/o su Representante deberán cooperar con AXA ASSISTANCE 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 AXA ASSISTANCE .

c) **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 AXA ASSISTANCE , no obstante éste último será responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium"

d) **Prescripción de las Reclamaciones.** Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada, al 01800 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.

## 5. Exclusiones

- 5.1 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".
- 5.2 Con excepción de lo dispuesto en la Secciones 3.1, 3.2, 3.3 y 4.2, el Beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por AXA ASSISTANCE .
- 5.3 Estos servicios sólo resultan aplicables al Vehículo identificado en el presente Programa "Respaldo Volkswagen Premium", bajo la Vigencia, cobertura, términos, condiciones y exclusiones previstos en el mismo.
- 5.4 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.
- 5.5 Queda excluido de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" todo Vehículo de año modelo distintos a 2019, 2020 y 2021.
- 5.6 Se excluyen los servicios de Asistencia y/o atención y/o traslados médicos de cualquier tipo.
- 5.7 Se excluyen las situaciones y/o eventos generados por accidente automovilístico de cualquier tipo.
- 5.8 Se excluye el Servicio de Asistencia en el extranjero.
- 5.9 Se excluye el Servicio de Asistencia legal de cualquier tipo.
- 5.10 AXA ASSISTANCE 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.
- 5.11 AXA ASSISTANCE no cubrirá en ningún caso los gastos en que incurra el Beneficiario por uso del beneficio referido en la sección 3.2 de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" respecto de los siguientes conceptos:
  - Combustible consumido durante el período de renta de un Vehículo.
  - Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
  - Robo parcial o total del Vehículo rentado.
  - Cargos por deducible por siniestro del Vehículo rentado.
  - Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el Vehículo rentado.
- 5.12 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.
- 5.13 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.
- 5.14 El daño y/o Avería que sufra el Vehículo, cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad.
  - 5.15 El daño diferente a Avería que sufra el Vehículo
  - 5.16 Golpes o choques intencionados, así como la participación del Vehículo en actos criminales.
  - 5.17 Labores de mantenimiento, revisiones al Vehículo, reparaciones mayores y la composición o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero no autorizado por Volkswagen de México, S.A. de C.V.
  - 5.18 Los Vehículos que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante. (siempre y cuando ocasionen directamente la Avería)
  - 5.19 La falta de gasolina y/o de aceites no dan derecho al Servicio de remolque.
  - 5.20 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.
  - 5.21 Lesiones de cualquier tipo que el Conductor del Vehículo sufra.
  - 5.22 Con excepción de lo dispuesto en la sección 3.3 de este Programa "Respaldo Volkswagen Premium" queda excluido cualquier traslado de tipo aéreo salvo lo previsto en este Programa "Respaldo Volkswagen Premium"
  - 5.23 Los causados por mala fe del Beneficiario.
  - 5.24 Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Vehículo sin consentimiento del Beneficiario.
  - 5.25 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. ◀

# Índice alfabético

## D

Definiciones ..... 2

## E

Envío y pago de personal especializado .... 4

Exclusiones ..... 7

## O

Obligaciones del Beneficiario ..... 6

## P

Pago de gastos de hotel por Avería ..... 5

## R

Respaldo Volkswagen Premium ..... 2

## S

Servicio de Taxi ..... 4

Servicios de Asistencia en Residencia Per-  
manente y en Viaje ..... 3

Servicios de Asistencia sólo en Viaje ..... 5

Servicios para recoger Vehículo reparado .. 6

Solicitud de Asistencia ..... 6

## T

Traslado de Vehículo en caso de Avería. .... 3

Traslado de Vehículo por robo de llantas. ... 3

## U

Usted cuenta con todo nuestro... Respaldo  
Volkswagen Premium ..... 2

## V

Vehículo rentado / traslado al lugar de ori-  
gen o destino en caso de Avería ..... 5