



Programa "Respaldo Volkswagen"

Programa "Respaldo Volkswagen"
V1, R3, es_ES
Fecha: 15.01.2024
Español: 2024.03
Teile-Nr.: 191012760AD



191012760AD



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 año modelo 2024, 2025 y 2026

Infoasist Información y Asistencia S.A. de C.V. (en lo seguido Iké) con Domicilio en AV. Revolución # 1267 Piso 20 Col. Los Alpes, Álvaro Obregón C.P. 01010 Ciudad de México 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.

© 2024 Volkswagen de México

 Este papel ha sido fabricado con celulosa blanqueada sin cloro.

191012760AD



191012760AD

Índice

Programa "Respaldo Volkswagen"

– Usted cuenta con todo nuestro...Respaldo Volkswagen	3
– 1. Definiciones	3
– 2. Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje	4
– 3. Servicios de Asistencia sólo en Viaje por la República Mexicana	5
– 4. Obligaciones del Beneficiario	6
– 5. Exclusiones	7

Programa "Respaldo Volkswagen"

Usted cuenta con todo nuestro...Respaldo Volkswagen

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", operado por **INFOASIST INFORMACION Y ASISTENCIA SA DE CV (EN LO SEGUIDO Iké)**.

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

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

A continuación se detallan los beneficios del Programa "Respaldo Volkswagen" con que cuentan los Vehículos año modelo **2024, 2025 y 2026**. Por favor lea cuidadosamente el presente Programa "Respaldo Volkswagen" 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", 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" 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 Iké empezará a gestionar los Servicios de Asistencia para el Beneficiario.

INFOASIST INFORMACION Y ASISTENCIA SA DE CV (en adelante Iké):

Persona moral responsable de prestar todos y cada uno de los Servicios de Asistencia establecidos en el presente Programa "Respaldo Volkswagen" 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 Iké 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".

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 Iké en los términos de este Programa "Respaldo Volkswagen" 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", 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 del año modelo 2024, 2025 y 2026, identificado mediante el Número de Chasis

indicado al inicio del presente programa "Respaldo Volkswagen" .

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 TRES años durante el cual es válido el presente Programa "Respaldo Volkswagen" 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", 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, Iké gestionará los servicios de una plataforma para el traslado del Vehículo a un Concesionario Volkswagen con base en los siguientes escenarios:

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

Ⓑ 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 Iké 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. Iké 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

3. Envío y pago de Personal Especializado

Ⓐ En caso de pérdida de la circulación autónoma del Vehículo a consecuencia de falta de combustible, Iké 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

Ⓑ En caso de pinchadura y/o ponchadura y/o daño de un (1) neumático, Iké 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" 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" en este Programa "Respaldo Volkswagen" 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. Iké 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

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" 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. Servicios de Asistencia sólo en Viaje por la República Mexicana

Los siguientes Servicios de Asistencia del Programa "Respaldo Volkswagen", 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.

1. Pago de gastos de Hotel por Avería

Después de trasladar el Vehículo (de acuerdo con el Beneficio 2.1 "Traslado de Vehículo en caso de Avería") Iké gestionará la estancia de los Ocupantes (incluido el Beneficiario) en un hotel de 4 o 5 estrellas escogido por el Beneficiario de conformidad con las siguientes condiciones:

a Los pagos de gastos de hotel inician a partir de la primera noche de permanencia del Vehículo en el Concesionario.

b Cuando el hotel sea pagado directamente por el Beneficiario, éste podrá solicitar su reembolso Iké, 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).

c Este beneficio está limitado al máximo de Ocupantes indicado en la Tarjeta de Circulación del Vehículo incluido en éstos el Conductor.

d En la zona geográfica donde no exista hotel de 4 o 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

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 "Traslado de Vehículo en caso

de Avería") y el Concesionario determine que la reparación del Vehículo requiere más de 36 horas, Iké 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 de Arrendador en el lugar de destino del Beneficiario para que éste devuelva el Vehículo arrendado, Iké 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 automatizado de transporte, Iké 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 superen 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, Iké reembolsará al Beneficiario hasta la cantidad de \$2,000.00 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 días consecutivos por evento, en caso de que el transporte elegido por el Beneficiario requiera más de 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 eventos por año.

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

3. Servicios para recoger el Vehículo reparado

Después de trasladar el Vehículo (de acuerdo con el Beneficio 2.1 "Traslado de Vehículo en caso de Avería") Iké 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, poniendo a disposición del Propietario del Vehículo o persona que éste designe un boleto aéreo de ida en clase económica 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 éste designe deberá cubrir los gastos de gasolina y peaje para el regreso del vehículo, siendo posteriormente reembolsados por Iké previa comprobación de los gastos por parte del Propietario y/o la persona que el mismo designe.

Nota: Servicio sin límite de eventos y en caso de que no haya disponibilidad de vuelos al lugar de reparación del Vehículo, Iké 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

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 Iké 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**.
- d) Describirá el problema y el tipo de ayuda que requiera.

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

2. Imposibilidad de notificación a Iké

A consecuencia de alguna Avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo y en caso de imposibilidad del Beneficiario de notificación a Iké para la solicitud de Servicios de Asistencia cubiertos por el Programa "Respaldo Volkswagen" y, siempre y cuando se trate de casos de absoluta y comprobada urgencia, podrá solicitar

a terceros servicios de grúas; en tal supuesto, Iké podrá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado. En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso, a menos que Iké los 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 de no hacerlo deberá firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

4. Normas generales

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

b) Cooperación: El Beneficiario y/o su Representante deberán cooperar con Iké 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 del Iké.

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 Iké, no obstante éste último será responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este Programa "Respaldo Volkswagen".

d) Prescripción de las Reclamaciones: Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada, 800 73784 89 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

1. Las Situaciones ocurridas antes de la Fecha de Entrega del Vehículo, no dan derecho a los Servicios de Asistencia del presente Programa "Respaldo Volkswagen".
2. Con excepción de los dispuesto en la Secciones 3.1 "Pago de gastos de Hotel por Avería", 3.2 "Vehículo rentado / traslado al lugar de origen o destino en caso de Avería en Viaje", 3.3 "Ser-

vicios para recoger el Vehículo reparado" y 4.2 "Imposibilidad de notificación a Iké", el Beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por Iké.

3. Estos servicios sólo resultan aplicables al Vehículo identificado en el Kit Volkswagen Turismo y Premium Reducido y el Programa "Respaldo Volkswagen", bajo la Vigencia, cobertura, términos, condiciones y exclusiones previstos en el mismo.
4. Se excluyen todos los Servicios de Asistencia que se deriven de los servicios de mantenimiento que marca la garantía del fabricante.
5. Queda excluido de este Programa "Respaldo Volkswagen" todo Vehículo de año modelo distinto a 2024, 2025 y 2026.
6. Se excluyen las situaciones 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. Iké 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. Iké no cubrirá en ningún caso los gastos en que incurra el Beneficiario por uso del beneficio referido en la Sección 3.2 "Vehículo rentado / traslado al lugar de origen o destino en caso de Avería en Viaje" de este Programa "Respaldo Volkswagen" respecto de los siguientes conceptos:
 - a) Gasolina consumida durante el periodo de renta del Vehículo
 - b) Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades
 - c) Robo parcial o total del Vehículo rentado
 - d) Cargos por deducible por siniestro del Vehículo rentado
 - e) Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el Vehículo rentado
12. Queda excluido robo parcial o total, cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el Vehículo, por causas directas imputables al Propietario y/o Beneficiario y/o Conductor y/o terceros.

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 por combustibles nucleares
 - e) Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas
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
15. El daño diferente a Avería que sufra el Vehículo
16. Golpes o choques intencionados, así como la participación del Vehículo en actos criminales
17. 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.
18. Los Vehículos que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante (siempre y cuando ocasionen directamente la Avería) ◀