

Las presentes Condiciones Generales regirán la prestación por parte de La Empresa Prestadora de los servicios de Asistencia al Vehículo realizados a los beneficiarios, quienes declaran conocer y aceptar las mismas en su totalidad.

I. DEFINICION DE TERMINOS UTILIZADOS.

1 BENEFICIARIOS

a. Titular/Beneficiario: Reviste la calidad de titular o beneficiario, el propietario del vehículo designado por VOLKSWAGEN para recibir el servicio. En los casos en que el suscriptor sea una persona jurídica, será considerado titular/beneficiario 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 plazas definidas por el fabricante) transportadas por un vehículo poseedor del servicio al momento de solicitar asistencia, quedando excluidas las transportadas bajo la modalidad de "Auto Stop".

2. Vehículo Designado

Se llama así al Vehículo en período de garantía designado por VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A . el mismo deberá ser particular y no sobrepasará un peso máximo de 3.000 kg.

Tratándose de vehículos de transporte de mercaderías, no se asume responsabilidad por la carga. Quedan expresamente excluidos de los servicios los vehículos destinados al transporte público de personas y los vehículos de alquiler y remises, con o sin chofer.

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. Avería

Se entiende por avería, a la falla o rotura de algún elemento mecánico, eléctrico, etc. indispensable para el desplazamiento del vehículo cuya causa sea atribuible al producto.

5. Accidente

Se refiere al accidente automovilístico que haya ocasionado daños al vehículo designado que impidan su normal desplazamiento.

6. Servicio General

Son los servicios básicos que la empresa prestadora deberá cotizar por unidad.

Estos son los puntos (1 , 2.1 , 2.2 , 2.3 , 2.4 , 2.5 , 2.6 , 2.11 , 2.12 , 2.14 , 2.16 , 2.17 , 5.1 , 6.1)

7. Servicio con Autorización de VOLKSWAGEN

Son los servicios que la empresa prestadora deberá brindar al beneficiario con previa autorización de VOLKSWAGEN.

Estos son los puntos (2.7 , 2.8 , 2.9 , 2.10 , 2.13 , 2.15 , 5.3 , 6.2)

II

II. ASISTENCIA AL VEHICULO

1.- Alcances del Servicio.

a.- Radio de cobertura.

Los servicios de Asistencia al vehículo serán prestados por La Empresa Prestadora a partir del kilómetro 0 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 la Prestadora. El servicio contratado directamente por el titular y/o beneficiario no dará derecho a reintegro alguno, salvo autorización previa y expresa de La Empresa Prestadora.

b.- Áreas de cobertura.

- República Argentina.
- Uruguay.
- Brasil.
- Bolivia.
- Paraguay.
- Chile.

c.- Solicitud de Asistencia.

Cuando se produzca un hecho que amerite alguna de estas prestaciones, se deberá solicitar telefónicamente mediante una línea gratuita (0-800) el servicio que necesite a la Central Operativa correspondiente al lugar en que se encuentre, informando:

- Nombre y apellido del titular.
- Número de chasis
- Patente de Vehículo.
- Marca, modelo, año y color del vehículo.
- Lugar donde se encuentre.
- Tipo de avería
- Lugar de destino

Los gastos de llamadas telefónicas a La Empresa Prestadora, en que incurra el titular y/o su beneficiario con motivo de una solicitud de asistencia, le serán reintegrados previa presentación de los comprobantes correspondientes, en los casos en que no pueda comunicarse por una línea telefónica gratuita.

2.--Detalle de Prestación

2.1.- Mecánica ligera.

Cuando el Vehículo se haya averiado de tal modo que no pueda continuar su normal circulación, La Empresa Prestadora 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. La comprenderá como mínimo las reparaciones establecidas en el manual del Usuario de la unidad (carga/asistencia de batería, cambio de lámparas incandescentes necesarias para la circulación, sustitución de ruedas, etc) y deberán ser llevadas a cabo según las instrucciones de dicho manual. Asimismo para que la Prestadora 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 automóvil y para el personal interviniente de La Empresa Prestadora.
- 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 circular a causa de una avería. La Empresa Prestadora se hará cargo de la coordinación y de los gastos derivados del traslado del rodado al Concesionario o Servicio Oficial VOLKSWAGEN habilitado más próximo en el territorio continental.

III

Únicamente los casos que se originen dentro de la Isla de Tierra del Fuego, serán trasladados al Concesionario VOLKSWAGEN de dicha provincia cuando este existiera, caso contrario se trasladará al Concesionario más cercano en el continente.

En el caso que la asistencia se produzca en un lugar equidistante a dos Concesionarios o Servicios Oficiales fuera de la región AMBA, el beneficiario podrá optar por cualquiera de ellos.

El traslado será realizado por empresas pertenecientes a la Red de la Empresa Prestadora y sin costo alguno para el beneficiario.

b.- Asimismo y en ambos casos la Prestadora se hará cargo de los gastos de desplazamiento de los beneficiarios desde el lugar de la avería o accidente hasta el lugar de reparación del vehículo designado (Servicio brindado a partir de los 80 Kms del domicilio declarado del beneficiario)

c.- Para distancias menores a 80 Kms será trasladada en forma gratuita únicamente la cantidad de personas que puedan ser trasladadas 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 y el costo será cargado a los beneficiarios.

d.- La Empresa Prestadora es responsable de los daños que se pueda producir al vehículo con la prestación del Servicio, a través de la mecánica ligera de urgencia, por el izamiento o estibaje incorrecto del vehículo, en ocasión del remolque y traslado del mismo o durante la guarda en el caso que deba esperar para ingresar al Servicio. La Empresa Prestadora es responsable además de los daños y perjuicios que pueda ocasionar a terceros o bienes con su unidad o la del beneficiario en ocasión de izamiento o traslado del vehículo, además es responsable por la guarda y los daños que se originen al vehículo en ocasión de la misma, incluyendo los efectos y equipajes que se encuentren en el vehículo, no pudiendo invocar caso fortuito o fuerza mayor en ningún caso.

e.- La Empresa Prestadora se compromete a brindar servicio a todo vehículo cuya alta ha sido informada por VWA, no pudiendo oponer reparo alguno para no brindar el servicio. La única salvedad que será válida es la extinción del plazo de garantía del vehículo.

f.- La Empresa Prestadora entregará un remito o comprobante de viaje al beneficiario al iniciar el traslado del rodado. Dicho Remito contará con los datos del vehículo, titular del rodado, origen, destino y datos del transportista (nombre, apellido, DNI, teléfono de contacto, número de móvil o Dominio)

El transportista deberá entregar un comprobante al concesionario indicando datos personales del beneficiario, datos del Vehículo Designado y fecha y hora de entrega. El mismo deberá estar firmado por las partes involucradas.

2.3.- Estancia por inmovilización / robo del vehículo.

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

En caso de inmovilización del vehículo por avería o accidente y cuando la reparación no pudiera ser efectuada el mismo día del siniestro. La Empresa Prestadora tomará a cargo los gastos de hotel hasta un máximo de u\$s 80 (dólares estadounidenses ochenta) por beneficiario y por día sin la contemplación de extras de ninguna clase. Esta cobertura se aplicará asimismo en caso de robo del vehículo designado una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las Autoridades competentes, los excedentes quedan a cargo del beneficiario.

2.4. Desplazamiento de beneficiarios por inmovilización.

(Servicio brindado a partir de los 80 km del domicilio declarado.)

En caso de inmovilización por avería o accidente del vehículo designado y cuando la reparación del mismo no pueda ser efectuada dentro de las 24hs. de producida el accidente o la avería:

- a. La Empresa Prestadora se hará cargo del desplazamiento de los beneficiarios que viajaran 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 La Empresa Prestadora 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 La Empresa Prestadora se hará cargo del desplazamiento hasta el domicilio declarado por el titular o persona jurídica o al lugar de destino inicial según los términos estipulados en la cláusula 2.4.b. una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes.

IV

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. La Empresa Prestadora se hará cargo de su desplazamiento o el de la 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 La Prestadora se hará cargo de los gastos del desplazamiento del mismo o de la persona autorizada hasta el lugar de custodia. Importante: Los desplazamientos se realizarán en el medio que La Empresa Prestadora considere más adecuado y a su exclusivo criterio, los excedentes quedan a cargo del beneficiario.

2.5.- Depósito o custodia del Vehículo reparado o recuperado.

Cuando el Vehículo designado hubiera permanecido inmovilizado por más de 72 hs. o en los casos en que hubiese sido hurtado o robado; y la reparación o recuperación del mismo se produzca en ausencia del beneficiario, La Empresa Prestadora se hará cargo de los gastos de guarda del vehículo hasta un límite máximo de u\$s 100 (cien dólares Estadounidenses)

2.6. Localización y Envío de piezas de repuesto

(Servicio brindado únicamente en países limítrofes)

- a. Cuando para la reparación del Vehículo designado se precise de partes o piezas de repuesto que no estuviera disponibles en el lugar de reparación del Vehículo, La Empresa Prestadora coordinará la localización dentro de la República Argentina y el posterior envío de dichas partes al lugar de reparación del Vehículo en menos de 48hs desde la solicitud del envío.
- b. La Empresa Prestadora asumirá los gastos de envío de las partes, siendo el importe del repuesto con sus costos Aduaneros y/o Fiscales con cargo al beneficiario. Las modalidades de pago del repuesto quedarán a criterio de la Prestadora en el momento de la asistencia.
- c. 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. Servicio de Conductor

(Servicio brindado a partir de los 80 km del domicilio declarado.)

a. En caso de impedimento absoluto de un beneficiario para conducir el Vehículo designado, a causa de enfermedad grave y/o aguda o accidente de tránsito, La Empresa Prestadora enviará un conductor a efectos de retornar con el Vehículo designado al domicilio declarado del beneficiario por el trayecto más directo y efectuando las detenciones que dicho conductor estime correspondientes. Para proceder al traslado del Vehículo designado será imprescindible la autorización previa por escrito del propietario del mismo a favor de La Prestadora.

b. El beneficiario podrá optar por designar un conductor, que se encuentre en la República Argentina, quien tendrá a su cargo conducir el Vehículo designado hasta el domicilio declarado por el titular. En este caso La Empresa Prestadora se hará cargo única y exclusivamente de los gastos de traslado de dicho conductor hasta el lugar donde se encuentra el Vehículo designado. Dicho traslado se efectuará por el medio de transporte que La Prestadora considere más adecuado y a su exclusivo criterio.

c. La prestación de este servicio excluye todos los gastos que puedan derivarse del mismo, como ser peaje, mantenimiento y reparación del Vehículo, combustible, gastos personales del titular, familiares y de acompañantes (hotel, comidas, etc.), durante el trayecto de regreso, los cuales correrán por cuenta del beneficiario.

2.8. Traslado Sanitario.

Supuesto: Exclusivamente por accidente automovilístico que involucre al Vehículo designado.

La Empresa Prestadora organizará y tomará a su cargo los traslados sanitarios hasta el centro hospitalario más próximo al lugar del hecho. Si fuera aconsejado el traslado sanitario de algún beneficiario a un centro hospitalario de mayor complejidad, La Prestadora 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.

V

Únicamente las exigencias de orden médico son tomadas en consideración para decidir la elección del medio de transporte y el lugar de hospitalización. En todos los casos el transporte deberá ser previamente autorizado por el Departamento Médico de La Empresa Prestadora y la Central Operativa correspondiente.

De la misma forma la Empresa se hará cargo de los gastos médicos de urgencia surgidos del accidente hasta un monto de u\$s 500.- (Servicio brindado a partir de los 80 Kms. del domicilio declarado del titular)

2.9. Repatriaciones Sanitarias.

Supuesto: Exclusivamente por accidente Automovilístico que involucre al Vehículo designado.

Cuando el Dto. Médico de La Empresa Prestadora y la Central Operativa correspondiente 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 o en avión ambulancia, lo que resulte más rápido y/o conveniente a criterio del personal médico de la Empresa Prestadora.

2.10. Traslado de Restos.

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

Supuesto: Exclusivamente por accidente automovilístico que involucre al vehículo designado.

En caso de fallecimiento de un beneficiario, por accidente automovilístico o como consecuencia del mismo, La Empresa Prestadora organizará y tomará a cargo los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Argentina, por el medio que La Prestadora considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de los familiares.

2.11. Abastecimiento de combustible y/o lubricante.

La Empresa Prestadora, en caso de que el Vehículo designado, se encuentre inmovilizado por falta de combustible y/o lubricante, lo asistirá proveyéndole la cantidad necesaria para que pueda trasladarse hasta la estación de servicio más próxima. El costo del combustible y/o lubricante son a cargo del beneficiario a valor de costo de mercado con presentación de Factura o Ticket de compra.

2.12. Cambio de neumáticos.

La Empresa Prestadora, en caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por avería de un neumático, auxiliará al conductor en el procedimiento de sustitución del neumático averiado por el auxilio.

2.13. Transmisión de mensajes urgentes.

Las centrales operativas de La Empresa Prestadora estarán a disposición de los beneficiarios para la transmisión de mensajes urgentes.

2.14. Auto sustituto

Cuando el vehículo designado fuera sustraído o robado o destruido en su totalidad por causa de un incendio, el beneficiario deberá comunicarse con La Empresa Prestadora a efectos de realizar la coordinación y toma a cargo de un vehículo de alquiler (Mínima categoría: Clase A). Esta prestación podrá solicitarse una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes y dentro de un lapso de hasta 10 días de producido el robo. Este servicio estará a cargo de la empresa prestadora sin costo alguno para el beneficiario.

2.15. Asistencia Legal

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 VOLKSWAGEN, La Empresa Prestadora cubrirá los honorarios del abogado hasta un tope máximo de mil dólares. (u\$s 1000). En caso de ser detenido dentro de

la Republica Argentina por estas mismas causas la Prestadora se limitará únicamente a brindar un servicio de asesoramiento informativo.

2.16 Demora de Servicios / Reportes mensuales

La Empresa Prestadora se compromete a brindar servicio a los beneficiarios con un promedio de demora menor a 45 minutos para mecánica ligera y menor a 60 minutos considerados desde la primera llamada o contacto recibido por La Prestadora para traslados en las localidades de CABA, Prov. De Buenos Aires, Mar del Plata, Rosario, Córdoba y Mendoza.

En el caso de que el beneficiario haya llamado en más de una oportunidad para el mismo servicio, el tiempo promedio se computará desde la primera llamada de las llamadas/SMS en que solicite el servicio.

La Empresa Prestadora reportará inmediatamente a VOLKSWAGEN los servicios solicitados por los beneficiarios y además reportará mensualmente el detalle de los servicios realizados con la siguiente información:

VI

- Modelo del vehículo
- Dominio
- VIN
- Conductor
- Titular
- Tipo de avería
- Lugar de asistencia
- Lugar de destino
- Kilómetros recorridos
- Tiempo transcurrido entre la solicitud de servicio y la asistencia realizada in-situ

VWA tendrá derechos a efectuar auditorías para confirmar los referidos promedios, pudiendo para ello contactar a los beneficiarios.

2.17 Centro de Atención telefónica

2.17.1 Indicadores del Centro de atención telefónica:

La Empresa Prestadora deberá proporcionar una disponibilidad de atención telefónica mayor al 95% de llamadas, siempre y cuando el llamador no corta la comunicación antes de los 10 segundos.

La Empresa Prestadora deberá proporcionar un nivel de atención telefónica superior al 80%. Atención del llamado dentro de los 20 segundos.

Asimismo, se deberá reportar mensualmente.

- Cantidad total de llamados recibidos al 0800 (VOLKSWAGEN ASSISTANCE)
- Tiempo transcurrido desde el ingreso del llamado hasta la atención telefónica por parte del prestador (no recepcionista)
- Tiempo de mantenimiento en espera al llamador.
- Promedio de c/u de los tiempo indicados anteriormente.

En el caso que la Empresa Prestadora deba contactar al beneficiario para coordinar el servicio luego de su solicitud, esta llamada será dentro de los 30 minutos posteriores a la solicitud del servicio.

2.17.2 La Empresa Prestadora brindará un servicio de soporte técnico al cliente basado en la información del Manual del Usuario de los vehículos marca VOLKSWAGEN.

VWA entregará una copia del manual de usuario de los modelos VOLKSWAGEN comercializados a la fecha y bajo el período de garantía.

2.17.3 La Empresa Prestadora deberá brindar la posibilidad de que el beneficiario solicite servicio de asistencia a través de SMS y/o aplicación específica desde su celular/smartphone

III. SERVICIOS EXCLUIDOS DE LA PRESTACION.

Los servicios excluidos de las presentes Condiciones Generales de Asistencia al Vehículo son:

- Gastos de alimentación, peajes y/o viáticos no autorizados.
- Gastos de combustible.
- Asistencia de ocupantes transportados bajo la modalidad "auto stop".
- Los gastos derivados de reparación, mantenimiento y/o service en general del rodado, a excepción de los previstos en el servicio de Mecánica Ligera (punto 2.1.).
- Cuando el siniestro que motivara la asistencia, fuese derivación directa de la participación del vehículo asegurado en competencias deportivas.
- Cuando el vehículo asegurado 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.

· 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.

VII

IV. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES.

La Empresa Prestadora 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 interviniere, La Empresa Prestadora se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

V .SERVICIOS ADICIONALES.

5.1. Vehículos de Flota VWA.

La empresa prestadora se compromete a brindar este mismo Servicio a la totalidad de las unidades de Flota VW sin cargo adicional, con la salvedad de que el servicio para estas unidades será válido por el plazo que la unidad se encuentre a nombre de VWA.

5.2. Folletería y Presentación.

La empresa prestadora autoriza a VWA a utilizar su logo para la producción de folletería sobre el servicio contratado y ofrecido a los beneficiarios durante el período de vigencia del contrato.

5.3 Servicios programados con Autorización.

La Empresa Prestadora brindará servicios solicitados por personas designadas por VOLKSWAGEN para traslados de vehículos entre locaciones o circunstancias distintas de las consideradas en el punto 2.2.

Estos servicios programados tendrán un costo fijo por Servicio con una cantidad de 40 km libres y los kilómetros excedentes se facturarán aparte y con tiempo de espera de 60 minutos o fracción de 20 minutos.

VI .CONDICIONES DE FACTURACIÓN

La empresa prestadora deberá realizar la facturación de los Servicios de la siguiente forma:

6.1 Servicio General

Son los Servicios básicos que la empresa prestadora deberá cotizar por Vehículo Designado.

Se facturará cada Vehículo Designado anualmente en el periodo de garantía que indique VOLKSWAGEN.

El conjunto de puntos que abarcan esta condición son (1 , 2.1 , 2.2 , 2.3 , 2.4 , 2.5 , 2.6 , 2.11 , 2.12 , 2.14 , 2.16 , 2.17 , 5.1).

6.2 Servicio con Autorización de VOLKSWAGEN

Son los Servicios adicionales que la empresa prestadora deberá cotizar por separado.

Se facturará cada caso que requieran los Servicios Autorizados en particular, previamente autorizado por VOLKSWAGEN.

Dichos servicios son (2.7 , 2.8 , 2.9 , 2.10 , 2.13 , 2.15 , 5.3).

El presente pliego estará sujeto a la firma de contrato y autorización por el departamento de Legales.