

## Preguntas más frecuentes

### ¿Que es el seguro de averías?

Es una Póliza de Seguro que cubre los gastos (piezas, mano de obra e IVA) de la reparación de los vehículos, generados por una avería mecánica, eléctrica y/o electrónica de origen FORTUITO.

### ¿Que cubre el seguro de averías?

Se garantizan las roturas y averías mecánicas, eléctricas o electrónicas que sobrevengan a los órganos o piezas del vehículo, y que no estén expresamente excluidos

### ¿Que excluye el seguro de averías?

Están excluidos expresamente los líquidos, aceites, grasas y filtros, el material de consumo y auxiliar y los servicios normales de mantenimiento y los elementos que con carácter enunciativo y no limitativo se relacionan a continuación:

- Elementos Electrónicos: DVD, Equipos electrónicos, preinstalación para móvil y Telefonía móvil
- Elementos de Carrocería Bisagras, Carrocería, Faros, Pintura, Retrovisor exterior
- Elementos de Mobiliario Interior Alfombrillas, Asientos, Espejo de cortesía, Inserciones decorativas
- Consumibles: Amortiguadores, Batería, Correas, Disco de freno, Neumáticos, Sistema de escape
- Elementos móviles de Emergencia: Botiquín, Extintor, Herramienta de a bordo, Triangulo de emergencia

### ¿Que es la franquicia?

Su aportación es la siguiente:

Km en el momento de la avería	Aportación Cliente		Indemnización Aseguradora	
	Piezas		Piezas	Mano de Obra
Hasta 50.000 Km	0%		100%	100%
Hasta 60.000 km	10%		90%	100%
Hasta 70.000 km	20%		80%	100%
Hasta 80.000 km	30%		70%	100%
Hasta 90.000 km	40%		60%	100%
Hasta 100.000 km	50%		50%	100%
>100.000 km	60%		40%	100%
>200.000 km			Máximo 2.000,00 €	

Es el importe económico que, en caso de avería será a su cargo.

Ud. participa en un % del coste de las piezas dependiendo del Kilometraje del vehículo en el momento de la avería

### ¿En que momento empieza la cobertura VW Service Card?

Una vez finalizada la garantía otorgada por el fabricante que es de 24 meses desde la fecha entrega del vehículo.

### ¿Cuándo puedo contratar el seguro de averías?

Desde el momento de compra del vehículo y hasta 24 meses de la mismo siempre y cuando el Vehículo haya recorrido menos de 60.000 Kms desde la fecha de primera matriculación.

Existen dos momentos diferentes de contratación:

- Opción A): Desde la fecha de entrega y hasta 15 días después de la fecha de entrega.
- Opción B): De 15 días a 24 meses desde la fecha de entrega siempre y cuando el Vehículo haya recorrido menos de 60.000 Kms desde la fecha de entrega.

El coste del seguro (prima) de Volkswagen Service Card en el momento de la entrega del vehículo o hasta 15 días de la misma (opción A) es inferior a su contratación con posterioridad.

## **¿Qué vehículos pueden contratar el seguro de averías?**

Vehículos de turismo nuevos o de antigüedad inferior a 2 años y 60.000 Km de la marca VW matriculados y/o rematriculados en territorio español, que se destinen a uso particular, en consecuencia quedan excluidos los vehículos con placas verdes, vehículos de leasing (a excepción del contratado con Volkswagen Finance S.A. EFC), vehículos de renting y vehículos destinados al alquiler u otros fines lucrativos (taxis, autoescuelas, coches de policía, coches de bomberos o cualquier otro servicio público u Oficial), vehículos transformados o destinados a competición, rallies o carreras de cualquier clase

## **¿Qué debo hacer en caso de avería?**

Debe presentar su vehículo o comunicar el incidente al Servicio Oficial de Postventa de la Red VW, siempre que sea posible en el mismo Servicio Oficial en el que contrato el seguro de avería VW Service Card, en un plazo máximo de 72 horas y presentar el Certificado VW Service Card antes de declarar la avería.

Si la avería ocurriera fuera de España (incluido Islas Canarias, Ceuta y Melilla), deberá acudir a un Servicio Oficial VW de la localidad donde se encuentre o bien al más cercano al lugar dónde se encuentre.

Ud. tendrá que hacer efectivo el importe de la misma y guardar el resguardo de autorización, así como todas las facturas originales.

Una vez se encuentre en España, entregará a su Servicio oficial VW la documentación correspondiente a la reparación (facturas originales), quien procederá al reembolso de la misma basándose en los criterios de la póliza.

En caso de que la avería ocurra en un país que no comparta la moneda única europea, dicho importe, será indemnizado en Euros, al cambio en vigor al día de la fecha de reparación o factura.

## **¿Que ocurre si no realizo los Servicios de Inspección indicados en el libro Plan de Asistencia Técnica?**

Para que la cobertura del seguro sea efectiva, es obligatorio que el vehículo cuente con las revisiones y los servicios de mantenimiento obligatorios y periódicos, realizados en un Servicio Oficial VW de acuerdo a las normas previstas por la marca.

Las inspecciones deberán realizarse dentro los plazos y kilometrajes reflejados en el Plan de Asistencia Técnica, pudiéndose rechazar la avería si no se cumpliera estrictamente las inspecciones regulares contempladas en el Plan de Asistencia Técnica del vehículo.

## **¿Qué ocurre si vendo mi vehículo antes de finalizar la cobertura de VW Service Card?**

El seguro VW Service Card se mantendrá efectivo en caso de transmisión de la propiedad el vehículo a otro usuario distinto del "propietario inicial".

El nuevo propietario mantendrá la duración y límite de Garantía restante, hasta la finalización otorgada al "propietario inicial".