



Approved

Guía Comercial Garantías.

Marzo 2024

01

Garantía Comercial.

02

No se consideran averías. **Parte I.**

03

No se consideran averías. **Parte II.**

04

Cómo actuar en caso de avería.

05

Averías producidas fuera de territorio Nacional.

06

Plan de Mantenimiento Programado.

La Garantía Comercial Vehículos de Ocasión "Approved", complementa y, por tanto, no afecta en modo alguno a los derechos que asisten al Cliente, de conformidad con la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o las que, en su caso, la sustituyan en un futuro.

La Garantía Comercial Vehículos de Ocasión "Approved", tiene por objeto indemnizar la reparación o sustitución de las piezas mecánicas, eléctricas y/o electrónicas que impidan el buen funcionamiento del Vehículo.

Se entiende por avería mecánica, eléctrica o electrónica, la incapacidad de una pieza cubierta para funcionar conforme a la especificación del fabricante como resultado de un fallo mecánico, eléctrico o electrónico, así como todo incidente producido en el Vehículo cuando es utilizado para los usos a los que está destinado, y que lo deje inutilizable para el usuario en condiciones de normalidad.



No se consideran averías.

Parte I.

Los servicios periódicos de mantenimiento

definidos en el Plan de inspección y Mantenimiento del Vehículo así como los controles y reglajes sin cambio de piezas, incluidos los controles específicos de la carrocería.

Las averías y fallos de los elementos

considerados de mantenimiento y consumo, y cuyo desgaste o envejecimiento esté relacionado con el uso normal y antigüedad del Vehículo, y que con carácter enunciativo y no limitativo se relacionan a continuación: amortiguadores, batería, catalizador, conjunto de embrague, fuelles por sí solos, rodamientos de rueda, rótulas, silentblocks, válvula EGR, filtros, aceites, fluidos, pastillas, zapatas, discos de frenos, bujías, escobillas limpiaparabrisas, etc.

Las averías y fallos de los asientos completos (salvo avería de algún elemento eléctrico o electrónico), tapizados, guarnecidos, reposabrazos, salpicadero (aireadores incluidos), ceniceros, apertura de puertas (tiradores, bombines y cerraduras), ventanas (roturas o fisuras del cristal), mandos emisores de cierre centralizado, sujeción de carga, extintor, botiquín, triángulos.

Equipo eléctrico y/o electrónico

NO MONTADO por el fabricante, Concesionario Oficial y/o por un Servicio Oficial Postventa de la Red de Concesionarios Volkswagen, SEAT, ŠKODA y Volkswagen Vehículos Comerciales.

Las averías y fallos de los neumáticos,

llantas, carrocería con sus juntas de estanqueidad incluidas, faros y pilotos (salvo por avería eléctrica o electrónica), luces interiores, molduras, embellecedores, espejos retrovisores completos (salvo sus mandos y mecanismos interiores), tapón de llenado de combustible, paragolpes, lunas (incluida luneta térmica).

Los daños mecánicos producidos por el

mal uso, utilización anormal, sobrecarga, incluso de pasajeros, trato inadecuado, doloso o negligente del Cliente, así como la inobservancia de las normas de mantenimiento recomendadas por el fabricante.



No se consideran averías.

Parte II.



Los daños causados por falta o uso indebido de líquidos de refrigeración o lubricantes en radiador, motor, cambio, diferencial u otros componentes. Las averías o fallos provocados por un trabajo defectuoso.

Las averías tales como holguras, desajustes y alteraciones mecánicas, que no produzcan roturas de piezas u elementos garantizados y sean consecuencia de la propia antigüedad y uso del Vehículo.

Las averías de piezas y/o partes garantizadas producidas por rotura o desgaste de piezas no garantizadas, así como las averías de piezas y/o partes no garantizadas, mismo si, estas son producidas por rotura o desgastes de piezas garantizadas.

Los daños causados al Vehículo por elementos externos tales como robo o tentativa de robo, accidente de circulación o por causas de fuerza mayor, heladas, terremoto, inundación, tormenta, incendio, corrosión, oxidación, guerra, terrorismo, desperfectos causados por animales y otras circunstancias sobrevenidas no imputables al vendedor, sea o no su causante el Cliente.

Los daños causados en el Vehículo como consecuencia de falta intencionada o dolosa del Cliente o terceras personas o cuando el Vehículo haya participado en competiciones tanto oficiales como privadas o de otro modo el Vehículo no haya sido utilizado para los fines ordinarios y comunes.

Los fallos o averías producidas como consecuencia directa o indirecta **de la adición de piezas** o elementos ajenos al Vehículo adquirido (transformaciones y/o modificaciones realizadas tras la adquisición del Vehículo, etc.).

Cualquier avería mecánica o eléctrica cuya causa **o defecto** fuera **conocido por el Cliente** o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de celebración del contrato de compraventa del Vehículo.

Para más información y detalle del producto por favor consulte con su concesionario.

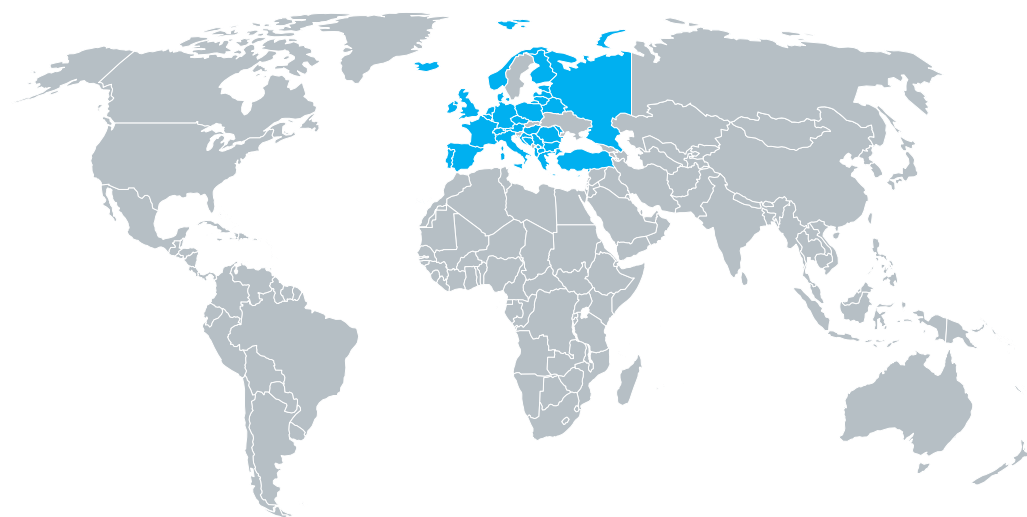
Cómo actuar en caso de avería.

La cobertura de la Garantía tiene validez dentro de España.

Para viajes con estancia temporal, como vacaciones y viajes de negocio, la Garantía mantiene su vigencia en los siguientes países:

Albania, Andorra, Austria, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, República de Macedonia, Malta, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia (la parte europea), San Marino, Serbia, República de Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza, Turquía, Reino Unido, Ucrania, Ciudad del Vaticano.

Un viaje temporal significa que el Vehículo se utiliza en el extranjero por un periodo que no supera las seis semanas.



Cómo actuar en caso de avería en España. Pasos a seguir.

- **Dirigirse al Concesionario Oficial y/o Servicio Oficial de la Red de Concesionarios del Grupo Volkswagen**, siempre que sea posible en el que adquirió su Vehículo o al más próximo al lugar donde se haya producido la avería.
- **Presentar el Certificado de Garantía**, antes de declarar la avería y proceder a la reparación del Vehículo.
- **Presentar el libro de servicios** acompañado por las facturas como prueba de que los trabajos de mantenimiento, inspección y servicio estipulados por el fabricante han sido realizados.

Estos documentos deben indicar el kilometraje y ofrecer evidencias de que el programa de mantenimiento recomendado por el fabricante ha sido respetado, así como la mano de obra y las piezas necesarias para realizar el servicio de mantenimiento de conformidad con las recomendaciones del fabricante.



Averías producidas fuera de territorio Nacional.

- Dirigirse al Concesionario Oficial y/o Servicio Oficial de la Red de Concesionarios del Grupo Volkswagen más próximo al lugar donde se haya producido la avería.
- Tras ser efectuada la reparación, abonar la correspondiente factura. En un plazo no superior a 60 días contados desde la fecha de factura de reparación, deberá acudir al Concesionario Oficial en el que adquirió el Vehículo, quien gestionará el reintegro del importe de la factura indicada.

Para ello, el Cliente deberá presentar:

- El Certificado de Garantía Comercial.
- Factura original de la reparación, extendida por el Concesionario Oficial y/o Servicio Oficial de la Red de Concesionarios del Grupo Volkswagen que la efectuó.

Prestaciones del servicio de asistencia.

- **Reparación gratuita de la avería**, cuando esto sea posible en el lugar en que se encuentre el Vehículo averiado y siempre que dicha reparación no exceda de 30 minutos, siendo la mano de obra y desplazamientos a dicho lugar, totalmente gratuitos.
- **En el caso de no ser factible la reparación "in situ"** en los términos indicados en el párrafo anterior, traslado gratuito del Vehículo hasta el Servicio Oficial/Autorizado donde adquirió el Vehículo, siempre que el percance ocurra en territorio español, o al Servicio Oficial/Autorizado de la marca más próximo al lugar del percance.
- **Vehículo de sustitución gratuito con kilometraje ilimitado**, todos los seguros (daños propios, ocupantes y robo), y de categoría grupo C, hasta el final de la reparación y por un máximo de **tres días**, si la reparación comportase, al menos, **cinco horas** de mano de obra continuadas, según tarifario de la marca, o tuviera que permanecer inmovilizado durante más de dos días.



Adicionalmente, si a consecuencia de una avería, el Vehículo quedara imposibilitado para su conducción y no fuera posible su reparación in situ o el mismo día del percance podrá optar entre una de las siguientes prestaciones, las cuales por tanto, no resultarán en ningún caso acumulables entre sí:

- **Traslado del Cliente y de los ocupantes del Vehículo hasta su domicilio habitual en España o hasta el punto de destino de su viaje**, en el medio de transporte que el personal del Servicio de Asistencia considere más adecuado, siempre que en este último supuesto (esto es, traslado al punto de destino de su viaje) los gastos de transporte no superen los gastos de transporte hasta su domicilio habitual en España. Una vez reparado el Vehículo, el Servicio de Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado del Cliente o de un conductor designado por el Cliente, en el medio que el Servicio de Asistencia, considere más adecuado para que se desplace hasta el lugar donde se halle el Vehículo y recuperarlo.
- **Gastos de alojamiento y desayuno en un hotel de categoría tres estrellas o equivalente, en la localidad en la que se encuentre el Vehículo** hasta el fin de la reparación del mismo y un máximo de cuatro noches y de 60€ por ocupante del Vehículo y por noche.
- **Puesta a disposición gratuita de un Vehículo de alquiler del Grupo B que le proporcionará el personal del Servicio de Asistencia**, con kilometraje ilimitado y por un máximo de 24 horas. Esta prestación está sujeta a la disponibilidad de las empresas de alquiler de Vehículos y a sus condiciones de contratación.



Se ofrecerá gratuitamente un Vehículo de alquiler únicamente a los Clientes mayores de 21 años y menores de 25 años que dispongan del correspondiente permiso de conducir en vigor con una antigüedad mínima de 1 año, así como a los Clientes mayores de 25 años, con independencia de la antigüedad de su permiso de conducir.

06_

Plan de Mantenimiento Programado.

Approved

El reconocimiento de los derechos adicionales, relativos a la Garantía Comercial queda en todo caso condicionado al cumplimiento por parte del Cliente del Plan de Mantenimiento del Vehículo.

Los Servicios de Mantenimiento serán a cargo del Cliente, quien deberá conservar las facturas correspondientes a los mismos, ya que pueden serle solicitadas en caso de reparación del Vehículo en el plazo de duración de la Garantía Comercial.

Transferencia del vehículo

En caso de transferencia del Vehículo, el nuevo propietario podrá subrogarse en los derechos y obligaciones de esta Garantía, hasta la fecha de finalización del mismo.





Approved