



# Serviço de Mobilidade Premium

**Volkswagen Service**  
**A Qualidade Original, sempre**

# Serviço de Mobilidade Premium **Sempre Perto** **Sempre Consigo**



Agradecemos a sua confiança e preferência pela Volkswagen. Saiba que pode contar com um automóvel de excelente qualidade e um Serviço de Após-Venda personalizado, a acompanhá-lo em todos os momentos.

O Serviço de Mobilidade Premium é um serviço que está ao seu dispor desde o momento da entrega do automóvel novo até à realização do primeiro serviço de manutenção preconizado pela Marca, podendo ser sucessivamente renovado, sem limite temporal, quando efetuar os Serviços preconizados no Plano de Assistência do seu automóvel, na Rede de Reparadores Autorizados Volkswagen. O serviço manter-se-á válido até à necessidade de efetuar a próxima Manutenção Programada.

Sempre que necessitar, o Serviço de Mobilidade está disponível para o ajudar. Basta acionar o botão de assistência localizado no plafonier do seu automóvel ou, em alternativa, ligar para o número **800 206 673** (chamada gratuita).



## Serviço

É o conjunto das assistências garantidas pelo “Serviço de Mobilidade” aos automóveis novos da marca Volkswagen e aos automóveis assistidos na Rede de Reparadores Autorizados Volkswagen, nas condições descritas no ponto 2 deste folheto.

Tais assistências serão prestadas em caso de imobilização do automóvel na estrada por avaria ou acidente.

Por imobilização do automóvel, entende-se sempre que o automóvel fica imobilizado devido a uma avaria - que não pode ser imputada ou atribuída ao Cliente - ou a um acidente e que, por um destes motivos, não consiga chegar ao Reparador Autorizado por meios próprios, ou no caso em que o Fabricante, por motivos técnicos ou de segurança, recusa a sua circulação.

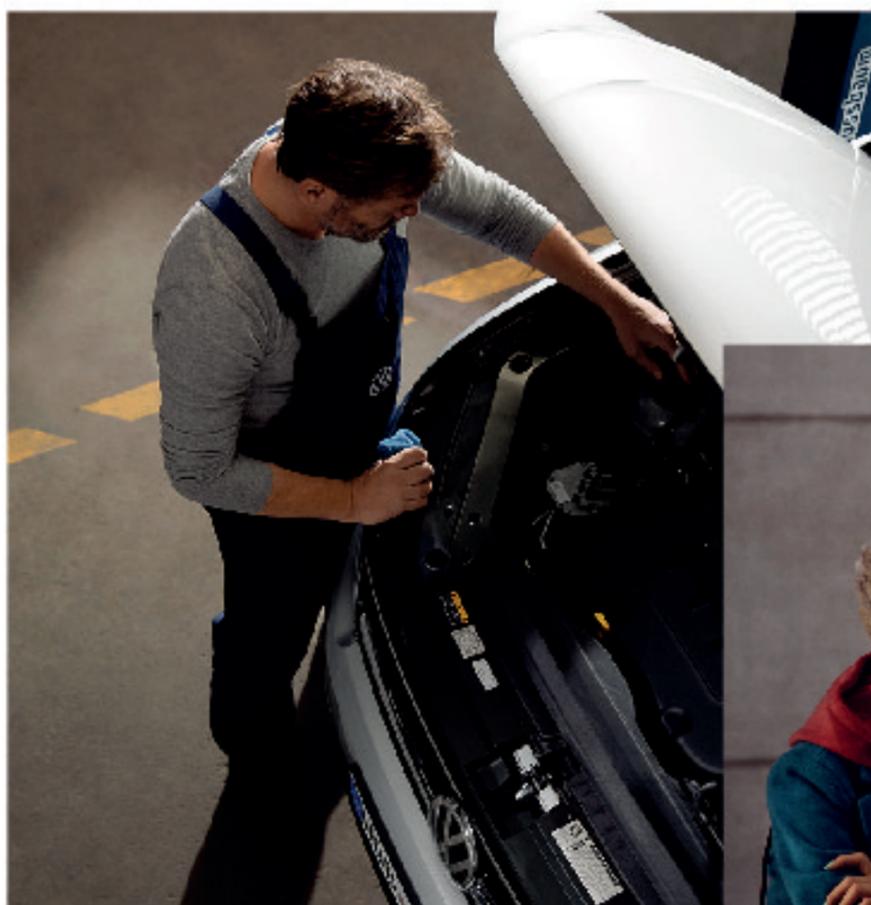
## Automóvel

Entende-se por automóvel qualquer viatura ligeira de passageiros ou mista e ligeira de mercadorias da marca Volkswagen, adquirida na Rede de Concessionários Volkswagen, ou assistida pela sua Rede de Reparadores Autorizados no território Português.

No caso de revenda do automóvel durante a validade do Serviço de Mobilidade, o contrato manter-se-á válido.

## Cliente

Condutor e acompanhantes, cumprindo a lotação legal, no momento em que ocorrer o evento que origine a imobilização do automóvel. O Serviço de Mobilidade suportará os custos pelos serviços prestados nas condições descritas no ponto 2.





## Duração

Todos os proprietários de um automóvel Volkswagen podem beneficiar deste serviço, a contar da data de aquisição do automóvel, até ao momento da primeira Manutenção Programada preconizada pelo Fabricante.

### — Períodos seguintes

O prazo inicial poderá ser sucessivamente renovado\* sem limite, quando efetuar as Manutenções Programadas, preconizadas para o automóvel em causa, num Reparador Autorizado Volkswagen.

## Âmbito Territorial

Portugal e países da Europa onde está disponível o Serviço de Mobilidade. Para verificar onde está disponível o Serviço de Mobilidade basta acionar o botão de assistência acessível no plafonier ou, em alternativa, ligar para o número **800 206 673** (chamada gratuita).

O Serviço de Mobilidade aplica-se de acordo com as regras de cada país. Desta forma, o âmbito da assistência é territorial e está limitado ao país onde o automóvel ficou imobilizado. De referir que os serviços disponibilizados bem como as suas condições poderão diferir de país para país.

\*optando pelo serviço Premium (que inclui sete serviços) ou pelo serviço Light (sem custos, que inclui apenas três serviços).

## 2. Serviços disponíveis em Portugal





### **Assistência 24h por dia, 365 dias por ano**

O pedido de assistência deverá ser efetuado através do botão de assistência, acessível no plafonier, ou, em alternativa, através do número **800 206 673** (chamada gratuita), disponível 24h por dia/365 dias por ano (consultar também o ponto 3 deste manual).



### **Desempanagem no local**

A desempanagem efetuar-se-á no local de imobilização do automóvel **desde que seja possível** e que a sua duração não exceda 30 minutos.



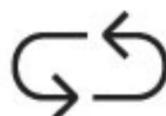
### **Reboque do automóvel**

O reboque será efetuado até ao Reparador Autorizado Volkswagen mais próximo, no caso de não ser possível efetuar a reparação no local de imobilização do automóvel, nos termos do parágrafo anterior. Em caso de Acidente, poderá optar por outro Reparador Autorizado, sujeito a transporte coordenado.



### **Prosseguir viagem**

Transporte do condutor e ocupantes do automóvel desde o local de imobilização até ao local onde possam prosseguir viagem. Este benefício está igualmente disponível em caso de Acidente, até ao local de origem ou destino, no limite máximo de 50€.



### **Viatura de substituição**

Quando o Reparador Autorizado não conseguir efetuar a reparação imediata do automóvel imobilizado por avaria, será colocada à disposição do Cliente uma viatura, garantindo a sua mobilidade, sem limite de quilómetros, por um período máximo de **3 (três) dias**, e nunca superior à duração da reparação. O Cliente fica sujeito às condições de aluguer e/ou cedência da entidade que disponibiliza a viatura de substituição.



### **Alojamento num Hotel**

No caso da reparação não ficar pronta no próprio dia, e em opção à viatura de substituição, o condutor e acompanhantes terão direito a alojamento pelo **período máximo de um dia, até ao limite diário de 60€ por pessoa**. O processo de reserva no hotel será efetuado pelo prestador do Serviço Mobilidade.



### **Recolha do automóvel**

Sempre que a duração da reparação seja superior ao período de cedência da viatura de substituição ou de alojamento num hotel, o condutor terá direito à viagem necessária (meio de transporte: comboio ou autocarro) para poder recolher o seu automóvel após a reparação.

Todos estes serviços estão incluídos na versão Premium do Serviço de Mobilidade. A versão Light (opção que também ficará disponível aquando da renovação do Serviço de Mobilidade) inclui apenas a "Assistência 24h por dia, 365 dias por ano", "Reboque do automóvel" e "Prosseguir viagem".

### 3. Utilização do Serviço de Mobilidade

Se está em Portugal, pode acionar o botão de assistência localizado no plafonier ou, em alternativa, ligar para o número **800 206 673** (chamada gratuita), que vem também indicado no cartão do Serviço de Mobilidade Volkswagen.

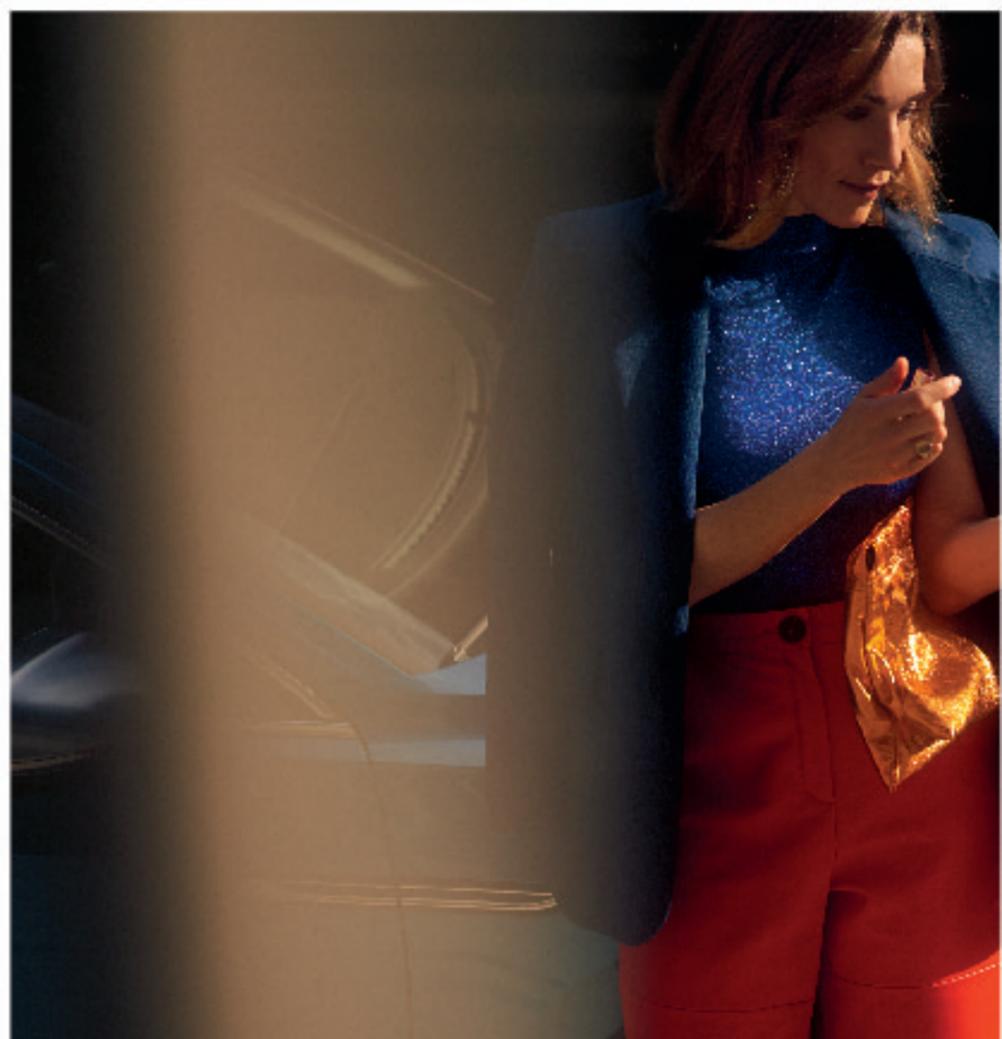
No estrangeiro deverá ligar para o número de telefone **+351 219 429 173**.

\*A SIVA - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis, S.A. (a "SIVA"), com sede na Rua do Comércio, nº 2, 2050 - 541 Vila Nova da Rainha, Azambuja, informa que o Serviço de Mobilidade irá recolher os seus dados pessoais acima identificados que serão tratados para a finalidade única de execução do Serviço de Mobilidade. O referido tratamento dos dados pessoais será efetuado na aceção da Política de Proteção de Dados, cujo texto integral foi previamente fornecido no ato de aquisição do seu veículo e sobre a qual foram prestados todos os esclarecimentos necessários, incluindo sobre os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição ou portabilidade relativamente aos dados pessoais tratados, direitos que poderão ser exercidos por escrito para a morada acima indicada ou por e-mail para [apoio.clientes@siva.pt](mailto:apoio.clientes@siva.pt).

## Dados que deve fornecer ao Serviço de Mobilidade\*:

- Nome
- Matrícula / N<sup>o</sup> de Chassis
- Quilómetros do Automóvel
- Local de Imobilização

Se fizer o contacto via botão de assistência, a quilometragem, o local de imobilização e eventuais luzes avisadoras são automaticamente transmitidas ao Serviço de Mobilidade.





O Serviço de Mobilidade prestará a assistência mais adequada à situação, podendo começar com uma simples ajuda telefónica de forma a poder prosseguir viagem, até um reboque para um Reparador Autorizado Volkswagen.

O Reparador Autorizado Volkswagen realizará o diagnóstico da anomalia e determinará se a reparação pode ser efetuada de imediato. Caso não seja possível, o Reparador Autorizado informará o Cliente e o Serviço de Mobilidade desse facto. Ao Cliente será disponibilizada uma alternativa que se adegue às suas necessidades, nos termos definidos no ponto 2.



### **Exclusões ao Serviço de Mobilidade:**

- Proprietários de automóveis Volkswagen que deixaram de fazer a Manutenção Programada definida pelo Fabricante e descrita no Plano de Assistência do seu automóvel;
- Compradores de automóveis usados da marca Volkswagen que não cumpram com o requisito anterior;
- Automóveis utilizados em competição ou que tenham sofrido alterações estéticas e/ou técnicas;
- Automóveis que não sejam do tipo ligeiro de passageiros ou misto e ligeiro de mercadorias da marca Volkswagen;
- Automóveis de aluguer;
- Automóveis TÁXI e TVDE;
- Automóveis utilizados para o ensino de condução automóvel;
- Avarias sucessivas causadas pela falta de reparação do automóvel imobilizado após intervenção do serviço de assistência.

Tal como foi indicado no ponto 1, a imobilização do automóvel na estrada devido a uma avaria ou acidente é condição indispensável para a prestação das assistências garantidas pelo Serviço de Mobilidade\*. Não estão cobertas as imobilizações decorrentes de:

- Danos causados pela participação em competições automobilísticas, manobras militares, intervenções em situações de catástrofe ou situações semelhantes;
- Danos provocados por uma situação de guerra, perturbações da ordem pública, fenómenos naturais e outros casos de força maior;
- Situações resultantes do não cumprimento de uma recomendação de reparação aquando de uma inspeção, mencionada na fatura.

\* Verificar as condições consideradas no ponto 2 deste folheto, nomeadamente para as coberturas de "Reboque do automóvel" e "Prosseguir viagem".



# Serviços disponíveis em Portugal:

- Assistência 24h por dia, 365 dias por ano
- Desempanagem no local
- Reboque do automóvel
- Prosseguir viagem
- Viatura de substituição
- Alojamento num Hotel
- Recolha do Automóvel