

## Volkswagen Service 24h

Além da garantia de fábrica, seu Volkswagen conta com uma série de serviços complementares de assistência. Em caso de panes elétricas ou mecânicas, que impeçam o veículo de se locomover por meios próprios, você pode contar com uma assistência 24 Horas, 365 dias por ano, em todo o Brasil, válida por 12 meses contados a partir da aquisição de seu Volkswagen.

Para acionar, basta ligar para a **central de atendimento no telefone: 0800 019 5775**. Tenha em mãos o número do chassi do veículo (encontrado no documento ou gravado nos vidros do veículo), nome do proprietário, motivo da chamada, o local em que seu veículo se encontra e sempre que possível, um ponto de referência.

### Serviços Disponíveis

- **Assistência**  
Quando acionado, será enviado ao local um técnico para um atendimento primário. Se não for possível realizar o conserto no local, um reboque ou guincho será enviado para remover o veículo até o Concessionário Volkswagen mais próximo dentro de um raio de 200 km; caso a remoção ultrapasse este limite, os custos da quilometragem excedida deverão ser suportados pelo condutor do veículo.
- **Pane seca**  
Em caso de pane por falta de combustível, seu veículo será removido até o posto de abastecimento mais próximo, assumindo gratuitamente até 5 litros de combustível. Os custos referentes à quantidade de combustível excedente aos 5 litros gratuitos serão de responsabilidade do cliente. Essa cobertura estará limitada a duas ocorrências durante o período de vigência do programa.
- **Conserto / Troca de pneus**  
Em caso de acionamento por problemas com furos de pneus, quebra ou amassamento de rodas, será enviado um profissional para efetuar a substituição pelo estepe. Se danificados mais de um pneu ou roda, serão enviados dois estepes ou um guincho/reboque para que o proprietário do veículo possa chegar até borracheiro mais próximo. Será de responsabilidade do proprietário do veículo o custo com o conserto dos pneus / rodas. Esta cobertura estará limitada a duas ocorrências durante o período de vigência do programa.
- **Deslocamento**  
Caso o veículo não seja consertado no local e for encaminhado a um Concessionário Volkswagen para as devidas correções, o Volkswagen Service providenciará um táxi para o deslocamento dos ocupantes do veículo, gratuitamente, até o Concessionário, locadora ou hotel.

### Exclusões Gerais

- Acidentes de qualquer natureza envolvendo direta ou indiretamente o veículos;
- Atos intencionais ou dolosos;
- Condução do veículo com a capacidade alterada pela incidência de medicamentos, álcool, drogas, entre outras substâncias capazes de influenciar o nível de percepção;
- Participar de corrida, disputa ou competição automobilística, entre outras práticas ilegais;
- Prestação de serviço em casos que impeçam a execução dos mesmos ( enchentes, greves, atos de vandalismo, interdições de vias de acesso e etc.);
- Reembolso das despesas de conserto, após a entrada do veículo nas oficinas (autorizadas ou não), ressalvada os consertos decorrentes de sinistros ocorridos durante a remoção do veículo;
- Reembolso ou pagamento de peças eventualmente substituídas nos consertos realizados no local da pane;
- Despesas que o beneficiário normalmente suportaria, tais como gastos com combustível, pedágio, alimentação e etc;

Os serviços executados que não tenham sido requisitados no momento da ocorrência da pane, e organizados pelo Volkswagen Service ou por ele autorizados, não darão direito a nenhum reembolso ou indenização compensatória.

**Central de atendimento no telefone: 0800 019 5775**