

**Volkswagen Service**  
Como en Volkswagen, en ningún sitio

Sujeta a modificaciones y correcciones.  
Imágenes de carácter meramente informativo.

Impreso en España. REF. VWFOADM0912

¿Qué hacer en caso de accidente?



Volkswagen  
Asistencia 24h  
900 100 238



Los accidentes a veces suceden, pero tú cuentas con la tranquilidad de saber que Volkswagen acudirá a tu llamada para ayudarte, y de que siempre tendrás un compañero a tu lado para aconsejarte.

### **Cuando nos necesites, estamos a tu disposición**

Esta guía te será de ayuda en caso de accidente. En ella encontrarás recomendaciones sobre los siguientes temas:

- Qué hacer en el momento del accidente.
- Tus derechos como asegurado.
- Servicios de reparación Volkswagen.



**Graba este número en tu teléfono móvil, puede resultarte muy útil.**

*Guarda este folleto junto con el parte de accidente europeo en la guantera para tenerlos siempre a mano.  
Esta guía es válida solo dentro de España.*

## **Qué hacer en el momento del accidente**

**!** Lo primero es prevenir nuevos accidentes: mantén la calma y haz segura la escena del accidente

- Si es posible, sitúa tu vehículo en un lugar seguro fuera de la circulación. Enciende las luces de emergencia y ponte el chaleco reflectante.
- Si es de noche o hay poca visibilidad enciende también las luces.
- Coloca los triángulos de emergencia. En carreteras de doble sentido uno por delante y otro por detrás, y en vías de una sola dirección el de la parte posterior. Ubica cada triángulo a 50 metros del vehículo como mínimo.
- Inmoviliza los vehículos siniestrados, echa el freno de mano y desconecta el contacto o la batería.
- Impide que se fume, puede existir peligro de incendio o explosión.
- Si es necesario, pide a los testigos que esperen la llegada de la policía.



## 112 ¿Hay heridos?

Llama al teléfono de emergencias 112 y describe lo ocurrido:

Te preguntarán:

- ¿Qué ha pasado?
- ¿Dónde ha pasado?
- ¿Cuándo ha pasado?
- ¿Hay personas que necesitan ayuda?  
¿Cuántas? ¿Qué tipo de lesiones tienen?  
Deberás informar de su estado, si hay alguien atrapado dentro del vehículo...

Identifícate y facilita tu número de teléfono.

Si hay heridos, es importante no moverlos salvo que sea necesario para situarlos en un lugar seguro, y si alguno es motorista, nunca debes quitarle el casco.

Atiende a las víctimas aflojando aquellas prendas que puedan dificultar su respiración. También es conveniente tapar ligeramente a los heridos, incluso en verano.

Las heridas no deben tocarse debido al riesgo de infección, ni tampoco debe aplicarse pomada o alcohol.

En caso de tener que contener una hemorragia, presiona firme y continuamente con una prenda limpia, es la mejor opción. Nunca se debe realizar un torniquete.

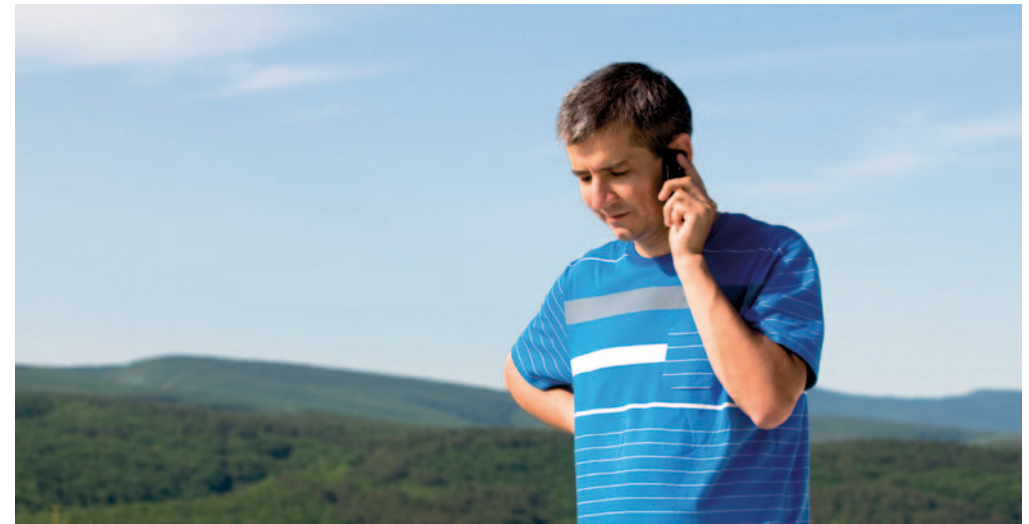
## Llama siempre a las autoridades en los siguientes casos (112)

- Personas lesionadas o heridas.
  - Cuando la responsabilidad del accidente no esté clara.
  - Si existen daños en el vehículo que impiden su circulación.
  - Si tienes la sospecha de un acto criminal (influencia del alcohol o drogas, accidente simulado, etc.)
  - La otra parte abandona la escena del accidente sin autorización.
  - La otra parte no puede confirmar su identidad.
- Si el accidente es en el extranjero, informa a la policía local.

## Reúne pruebas del accidente

Si tienes cámara, haz una foto de la situación de los vehículos accidentados cuando las condiciones de seguridad lo permitan.

Si hay testigos, pide sus datos de contacto.





### Recopila los datos del otro conductor

Toma nota del nombre y DNI del conductor, la matrícula del vehículo y la compañía aseguradora.

Rellena el parte de accidente con todos los datos:

- Asegurado
- Vehículo
- Aseguradora
- Conductor
- Circunstancias del accidente y croquis del mismo
- Daños ocasionados

Recuerda que la firma del parte no implica la aceptación de ninguna responsabilidad en el accidente.

Si hay tres vehículos implicados se deberán rellenar dos partes, si hay cuatro vehículos, tres partes... Y así sucesivamente.

Los datos que recojas en el lugar del accidente deben ser veraces y de calidad, lo que agilizará la resolución del siniestro.

Si hay implicado un vehículo o propietario extranjero, anota el número del Certificado Internacional de Seguro o “carta verde”. Este documento es el que acredita la existencia de un seguro y, si no es posible, intenta obtener una copia del seguro del vehículo.

### Informa al Servicio Volkswagen Asistencia 24h


**900 100 238** Turismos Volkswagen **900 329 832** Touareg y Phaeton

Si tu vehículo queda inmovilizado, el servicio Volkswagen de asistencia técnica en carretera te proporciona:

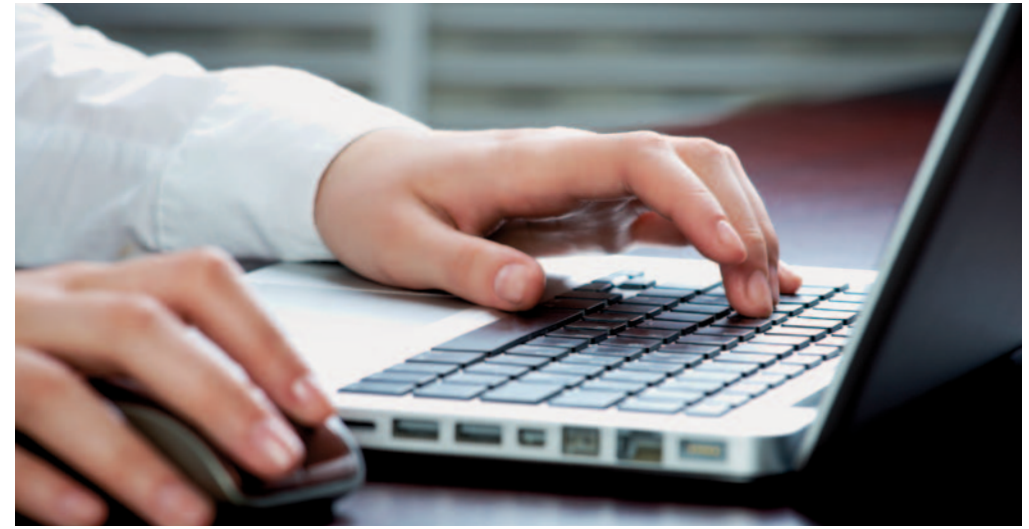
- Remolcado de tu Volkswagen al Servicio Oficial más cercano en un radio de 50 km.
- Opción para todos los ocupantes del vehículo de dos noches de alojamiento durante la reparación (en caso de día festivo) o traslado al destino o domicilio.
- Si la reparación requiere más de dos días: medios de transporte para recoger el vehículo o traslado de este una vez reparado al Servicio Oficial más cercano a tu domicilio.
- Asistencia médica en el extranjero.

Todos los vehículos Volkswagen tienen dos años de cobertura en el Servicio de

Asistencia 24h desde el momento de la entrega. **Y si realizas tu mantenimiento o inspección\* en tu Servicio Oficial, te prorrogamos el servicio un año más sin coste alguno.**

Los vehículos Volkswagen con preinstalación para teléfono móvil disponen de un módulo de tres teclas en el techo. Al pulsar  más de 2 segundos contactarás directamente con el Servicio Volkswagen Asistencia 24h. Para ello es necesario que tu móvil esté encendido y conectado por Bluetooth con la preinstalación para teléfono de tu Volkswagen.





## Tus derechos como asegurado

A continuación detallamos los derechos que tienes como asegurado en relación a la compañía aseguradora con la que has contratado tu seguro.

Esta información te será útil para evitar conflictos e interpretaciones erróneas con tu compañía de seguros.

- **Libertad de elección de taller.** Puedes escoger el taller donde quieres que se repare tu Volkswagen. Cualquier limitación o restricción que imponga una aseguradora es ilegal (Art. 18, Ley 50/1980).
- **Tienes derecho a ser indemnizado** por tu compañía de seguros a los 40 días de haber declarado el siniestro, al menos por el importe de los daños conocidos por tu aseguradora. (Art. 18, Ley 50/1980).
- **Tienes derecho a la valoración de los daños** que ha sufrido tu vehículo por parte de la aseguradora (Art. 38, Ley 50/1980).
- La indemnización de los daños sufridos por tu vehículo no se reduce al valor venal que puedas haber contratado o que tenga el contrario en su póliza de seguro, si no que **tienes derecho a la reparación del vehículo**, y en su caso, a su sustitución (Sentencia Tribunal Supremo nº 997/02 de 23/10/02).

Si ves vulnerado alguno de tus derechos, **puedes presentar una reclamación a la Dirección General de Seguros.**

### Por escrito:

**Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid

### A través de la Oficina Virtual:

**En la web de la DGSFP puedes consultar el procedimiento para presentar una reclamación:**

<http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/index.asp>



## Servicios de reparación Volkswagen

En los Servicios Oficiales Volkswagen tienes a tu disposición el Servicio de Chapa y Pintura. Nuestro objetivo es garantizarte la máxima calidad en la reparación de tu Volkswagen y darte el mejor servicio para que puedas volver a disfrutar de tu vehículo cuanto antes.

Solo en un Servicio Oficial Volkswagen tienes garantizado que:

- Los trabajos de reparación están realizados según las directrices que marca Volkswagen.
- Todas las piezas que se deben sustituir son Volkswagen Recambios Originales®, idénticas a las utilizadas en su fabricación y no de segundas marcas.
- Solo se utilizan pinturas homologadas por Volkswagen.
- Tu vehículo será reparado con las herramientas y en las instalaciones más avanzadas.
- Los operarios encargados de reparar tu Volkswagen han recibido una formación y certificación por parte de Volkswagen que garantiza la calidad de su trabajo.

### Ventajas de los Volkswagen Recambios Originales®

- Solo las piezas originales Volkswagen son idénticas a las que venían de origen en tu vehículo. Así puedes mantener el valor de tu Volkswagen.
- Los Recambios Originales de carrocería Volkswagen encajan perfectamente, por lo que garantizan una reparación de calidad sin separaciones anómalas entre las diferentes piezas de la carrocería.
- Esta mayor precisión de encaje permite tiempos de reparación y de entrega más cortos.
- Los Volkswagen Recambios Originales®, gracias a su calidad, disponen de una protección efectiva contra la corrosión.
- Tienen un comportamiento óptimo en cuanto a la seguridad de los ocupantes y de terceros respecto a piezas de menor calidad.
- Garantizan la rigidez en la carrocería de tu vehículo.

Gracias a la calidad de la reparación, tu vehículo no perderá valor y continuará igual que cuando lo compraste. Además, en Volkswagen nos ocupamos de contactar con tu compañía de seguros y gestionar la peritación de tu vehículo. Porque en Volkswagen nos importas mucho, queremos cuidar de ti tanto como de tu vehículo.