

Asistencia 24 h
Volkswagen Vehículos Comerciales

900 100 238

¿Qué hacer en caso de accidente?

Guía de consejos



Vehículos
Comerciales

Servicio Posventa
Volkswagen Vehículos Comerciales



Cuando nos necesites, estamos a tu disposición

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

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 Vehículos Comerciales.



Guarda este folleto junto con el parte de accidente europeo en la guantera para tenerlos siempre a mano y graba este número en tu teléfono móvil, puede resultarte útil. Esta guía es válida en Península y Baleares (excluye Canarias).

900 100 238

**Asistencia 24 h Volkswagen
Vehículos Comerciales**

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 de cruce.
- 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.
- Coloca los 2 triángulos de emergencia. En carreteras de doble sentido uno por delante y otro por detrás, y en vías de una sola circulación los 2 en el de la parte posterior. Ubica cada triángulo a 50 metros del vehículo como mínimo.



¿Hay heridos?



112

Llama al teléfono de emergencias 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 tiene?

Deberás informar de su estado, si hay alguien atrapado dentro del vehículo...

Identifícate y facilita tu número de teléfono

Mantén la calma y haz segura la escena del accidente

Si hay heridos, no los muevas. Salvo que sea necesario para situarlos en un lugar seguro, y si es motorista, nunca debes quitarle el casco.

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

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

¿Hay hemorragia? 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

- Personas lesionadas o heridas.
- Cuando la responsabilidad del accidente no esté clara.
- Si existen daños en el vehículo que impiden la 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.



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.



Informa al servicio de asistencia 24h Volkswagen Vehículos Comerciales

Asistencia 24 h Volkswagen Vehículos Comerciales

900 100 238



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.

Más de un vehículo implicado. Si hay tres vehículos implicados se deberán rellenar dos partes, si hay cuatro vehículos, tres partes... Y así sucesivamente.

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

Un vehículo o conductor es extranjero. 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.



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

- Remolcado de tu vehículo comercial al Servicio Oficial más cercano.
- Opción para todos los ocupantes del vehículo de una noche de alojamiento durante la reparación (2 en caso de día festivo) o traslado al destino o domicilio (a partir del km 15 en Península y del km 10 en Islas).
- Medios de transporte para recoger el vehículo reparado.
- Asistencia médica en el extranjero por accidente.

La marca Volkswagen Vehículos Comerciales incluye el servicio de asistencia en carretera 24 horas desde el momento de la entrega del nuevo vehículo. Siguiendo las indicaciones del fabricante, al realizar el mantenimiento del vehículo, el servicio de asistencia en carretera se prorrogará sucesivamente hasta el próximo servicio de mantenimiento que deberá realizarse una vez aparezca indicado en el cuadro de instrumentos del vehículo.



En nuestra marca también tienes derecho a un vehículo sustitutivo para casos de trabajos de carrocería debido a un accidente

De que modo puedes disponer de un Vehículo Sustitutivo de Movilidad:

- Si sufres un accidente, llama al Servicio de Movilidad y ellos se encargarán de remolcar tu vehículo hasta un Servicio Oficial.
- El Servicio Oficial se encargará de la gestión de peritaje con la compañía aseguradora de tu vehículo.
- Si este está acogido al programa de la marca Movilidad y tiene un vehículo de sustitución disponible, sólo lo tienes que solicitar.
- Mientras dure la reparación en el taller, puedes seguir trabajando con el vehículo de sustitución (tipo furgón), hasta la entrega de tu vehículo reparado.

Tus derechos como asegurado

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 vehículo comercial. Cualquier limitación o restricción que imponga una aseguradora es ilegal (Art. 18, Ley 50/1980).

Tienes derecho a ser indemnizado.

La responsable es 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.

Corre por parte de la aseguradora (Art. 38, Ley 50/1980).

Tienes derecho a la reparación del vehículo, y en su caso, a su sustitución.

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 (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 o a través de su oficina virtual <https://www.sededgsfp.gob.es>





Ventajas de nuestros Recambios Originales®

- Sólo las piezas originales de un vehículo comercial Volkswagen son idénticas a las que venían de origen en tu vehículo. Así puedes mantener el valor de tu vehículo comercial.
- Esta mayor precisión de encaje permite tiempos de reparación y de entrega más cortos. Los Recambios Originales de Volkswagen Vehículos Comerciales, gracias a su calidad, disponen de una protección efectiva contra la corrosión.
- Nuestros Recambios Originales de carrocería encajan perfectamente, por lo que garantizan una reparación de calidad sin reparaciones anómalas entre las diferentes piezas de la carrocería.
- 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.

Servicio de reparación Volkswagen Vehículos Comerciales

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

Sólo en el Servicio Oficial Volkswagen Vehículos Comerciales tienes garantizado que:

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



Volkswagen Vehículos Comerciales Servicio Posventa

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

Impreso en España. Edición: Junio 2021