

PROGRAMA ASISTENCIA VIAL CUPRA



CUPRA

Asistencia Vial



Datos del propietario

Nombre:	
Número de chasis:	
Fecha de entrega:	

Para solicitar los Servicios de ASISTENCIA VIAL CUPRA llame al:
800 00 CUPRA
800 00 28772

Índice

Programa “ASISTENCIA VIAL CU- PRA”	2
1. Definiciones	2
2. Servicios de Asistencia	3
3. Obligaciones del beneficiario	5
4. Exclusiones	5

Índice alfabético	8
--------------------------------	---

Programa "ASISTENCIA VIAL CUPRA"

1. Definiciones

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en este Manual de **ASISTENCIA VIAL CUPRA**, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuye en este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA".

- 1.1 **Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del Automóvil que no sea a consecuencia de un accidente automovilístico, desde la fecha de ENTREGA del mismo y hasta por 4 (cuatro) años. (salvo por lo previsto en el capítulo de exclusiones de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA").
- 1.2 **Automóvil:** Vehículo motorizado de la marca CUPRA con cuatro años de antigüedad máxima, contada a partir de su fecha de Entrega, comercializado en México por VOLKSWAGEN DE MÉXICO S.A. DE C.V., a través de la marca comercial CUPRA o sus concesionarios autorizados CUPRA en la República Mexicana, con un Manual del Programa de Mantenimiento, válido, vigente y emitido por VOLKSWAGEN DE MÉXICO, S.A.

DE C.V. y/o CUPRA MÉXICO. Este programa es válido desde la fecha de ENTREGA del Automóvil y hasta por 4 (cuatro) años.

- 1.3 **Beneficiario:** Para fines de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA" será el Propietario del Automóvil o Conductor del Automóvil, según se define en cada uno de los beneficios que integran este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA".
- 1.4 **Conductor:** Cualquier persona física que conduzca el Automóvil, siempre y cuando tenga una licencia o permiso legal vigente para conducir automóviles, expedidos antes de producirse una Avería y que cuente con el consentimiento del Propietario del Automóvil o Conductor del Automóvil.
- 1.5 **Fecha de inicio:** Será el día de la ENTREGA del Automóvil, siemp que la **ASISTENCIA VIAL CUPRA** empezará a gestionar los Servicios de Asistencia para el Beneficiario.
- 1.6 **Ocupantes:** Toda persona física que viaje en el Automóvil al momento de producirse una Avería. El número máximo de ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación del Automóvil.
- 1.7 **País de Residencia:** Para fines de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA" los Estados Unidos Mexicanos.
- 1.8 **Personal especializado:** El personal técnico y asistencial apropiado y designado por **ASISTENCIA VIAL CUPRA** para gestionar y/o ejecutar los Servicios de Asistencia a un Automóvil.
- 1.9 **Propietario del automóvil:** Persona física o moral que detenta la propiedad legítima del Automóvil durante el plazo de vigencia del "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA".
- 1.10 **Representante:** Cualquier persona sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 1.11 **Residencia permanente:** El domicilio habitual del Beneficiario en los Estados Unidos Mexicanos, que sea probado por medios razonables.
- 1.12 **Servicios de asistencia:** Los servicios que gestiona **ASISTENCIA VIAL CUPRA** a favor del automóvil y de los beneficiarios en los términos de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA" para los casos de una Situación de Asistencia.

1.13 **ASISTENCIA VIAL CUPRA:** Prestador de los servicios contemplados en el presente Manual, independiente a Volkswagen de México, S.A. de C.V. marca comercial CUPRA. Para conocer el prestador del servicio consulte el sitio de internet www.cupraoficial.mx y/o llame al 800 0028772.

1.14 **Situación de asistencia:** Toda Avería ocurrida al Automóvil en los términos y con las limitaciones establecidas en este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA", que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia, salvo por lo previsto en el capítulo de exclusiones de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA".

1.15 **Territorio nacional:** Los Servicios de Asistencia son válidos únicamente dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

1.16 **Vigencia:** Plazo de CUATRO años durante el cual es válido el presente "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA" contados a partir de la Fecha de Entrega del Automóvil.

1.17 **Volkswagen de México, S.A. de C.V.:** Importador y comercializador de la marca CUPRA en adelante denominado CUPRA MEXICO.

2. Servicios de Asistencia

A continuación se describen los servicios del "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA"

2.1 Envío y pago de remolque en caso de Avería

A consecuencia de Avería o acumulador descargado, y/o testigos preventivos encendidos ya sea en ámbar o rojo, así como fallas que estén presentes y/o que no permitan la circulación autónoma del Automóvil, **ASISTENCIA VIAL CUPRA** gestionará los servicios de una plataforma para el traslado del Automóvil hasta el Concesionario CUPRA más cercano al lugar de la Avería, excepto en aquellos lugares que por falta de disponibilidad de plataformas, se utilizarán los servicios de una grúa convencional. En caso de encontrarse en alguna ciudad donde existan 2 o más Concesionarios CUPRA el servicio podrá realizarse en el que prefiera el Beneficiario. Los servicios de remolque también incluyen el pago de casetas de peaje. Se excluyen todos los traslados que sean a consecuencia de los servicios de mantenimiento que marca la garantía del fabricante. En todos los casos el Beneficiario, deberá acompañar a la grúa durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Servicios sin límite de eventos.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Aplica para: Todos los vehículos Marca CUPRA año modelo 2027.

2.2 Envío y pago de remolque por robo de llantas

A consecuencia de robo de dos o más neumáticos, **ASISTENCIA VIAL CUPRA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de una plataforma para el traslado del Automóvil hasta el Concesionario CUPRA más cercano al lugar de los hechos. En todos los casos el Beneficiario, deberá acompañar a la grúa durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Servicio limitado a 4 eventos al año.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor. **Aplica para:** Todos los vehículos Marca CUPRA año modelo 2027.

2.3 Envío y pago de Personal Especializado

2.3.1 En caso de pérdida de la circulación autónoma del Automóvil a consecuencia de falta de gasolina, **ASISTENCIA VIAL CUPRA** gestionará el envío de Personal Especializado que suministrará 10 litros de gasolina como máximo y sin costo para el Beneficiario, para solucionar

Programa "ASISTENCIA VIAL CUPRA"

la eventualidad mencionada. El combustible suministrado deberá cumplir con la especificación recomendada por el fabricante.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

Aplica para: Beneficiario y/o conductor.

Aplica para: Todos los vehículos Marca CUPRA año modelo 2027.

2.3.2 En caso de acumulador descargado **ASISTENCIA VIAL CUPRA** gestionará el envío de Personal Especializado para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el Automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. Todas las acciones deberán apegarse a las instrucciones contenidas en la literatura del Automóvil de acuerdo al modelo y las normativas indicadas de la batería del Automóvil.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Aplica para: Todos los vehículos CUPRA año modelo 2027.

Si después de realizadas todas las acciones posibles y el Automóvil no se puede movilizar, el Beneficiario podrá solicitar el Servicio Asistencia "**Envío y pago de remolque en caso de Avería**" referido el punto 2.1 de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA". En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente

y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

2.3.3 En caso de pinchadura y/o ponchadura y/o daño de un (1) neumático, **ASISTENCIA VIAL CUPRA** gestionará el envío de Personal Especializado para el cambio del neumático, de tal forma que el Automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. Para el cambio de neumático el Beneficiario y/o Conductor deberá contar con el dado o birlo de seguridad y el neumático de refacción, de lo contrario el Beneficiario y/o Conductor podrá solicitar el Servicio Asistencia "**Envío y pago de remolque en caso de Avería**" referido el punto 2.1 de este "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA". En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Este servicio es sin límite de eventos.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Aplica para: Todos los vehículos Marca CUPRA año modelo 2027.

Si la pinchadura y/o ponchadura y/o daño se presenta en dos o más neumáticos el Beneficiario deberá solicitar el Servicio Asistencia "**Envío y pago de remolque en caso de Avería**" referido el punto 2.1 de este "Programa

ASISTENCIA VIAL CUPRA" para el traslado del Automóvil hasta los Concesionarios CUPRA o vulcanizadora más cercana al lugar de los hechos. El costo de la reparación de llantas es a cuenta del Beneficiario. **ASISTENCIA VIAL CUPRA** no se hace responsable de los cambios de neumáticos realizados en talleres externos (vulcanizadoras). En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

2.4 Pago de servicio de Taxi

Una vez remolcado el Automóvil (de acuerdo con los Beneficios referidos en los puntos 2.1 y 2.2.) hasta el Concesionario CUPRA más cercano y en caso de que el Beneficiario no cuente con opciones de movilidad podrá solicitar el servicio de Taxi o cualquier otro tipo de transportación local personalizada a **ASISTENCIA VIAL CUPRA**.

El servicio de Taxi no deberá exceder los 100 km de donde sucedió la Avería o los hechos.

Nota: Servicios sin límite de eventos y un solo destino.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor y/u Ocupantes.

Aplica para: Todos los vehículos Marca CUPRA año modelo 2027.

3. Obligaciones del beneficiario

3.1 Solicitud de asistencia

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario y/o Conductor y/o su Representante llamará “**ASISTENCIA VIAL CUPRA**” al 800 0028772 en la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a) Indicará el lugar donde se encuentra el Automóvil y número de teléfono donde pueda ser localizado, así como todos los datos que el gestor de asistencia de **ASISTENCIA VIAL CUPRA** le solicite para localizarlo.
- b) Su nombre completo.
- c) Número de chasis del Automóvil señalado en el Manual del Programa de Mantenimiento.
- d) Descripción del problema y el tipo de ayuda que requiera.

El Personal Especializado designado por **ASISTENCIA VIAL CUPRA** tendrá libre acceso al Automóvil, (abrir cajuelas, etc.) para conocer su situación y si tal acceso le es negado por el Beneficiario y/o Conductor **ASISTENCIA VIAL CUPRA** no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia contemplados en el presente “Programa **ASISTENCIA VIAL CUPRA**”.

3.2 Normas generales

- a) **Moderación.** El Beneficiario está obligado a no agravar los efectos de las Situaciones de Asistencia.
- b) **Cooperación con ASISTENCIA VIAL CUPRA.** El Beneficiario y/o su Representante deberán cooperar con **ASISTENCIA VIAL CUPRA** para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, ya sea aportando los documentos necesarios y/o complementando las formalidades requeridas. Los gastos inherentes serán a cargo de **ASISTENCIA VIAL CUPRA**.
- c) **Personas que prestan los Servicios de Asistencia.** Las personas que prestan los Servicios de Asistencia son contratistas independientes de CUPRA MÉXICO y **ASISTENCIA VIAL CUPRA** no obstante **ASISTENCIA VIAL CUPRA** será responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este Programa “**ASISTENCIA VIAL CUPRA**”.
- d) **Prescripción de las Reclamaciones.** Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada al 800 0028772 opción Comunicación con Ejecutivos, dentro de los 90 días naturales contados a partir de la fecha en que se produzca la Situación de Asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

- e) **Exclusión de Responsabilidades** En ningún caso CUPRA MÉXICO será responsable por los servicios contemplados en este “Programa **ASISTENCIA VIAL CUPRA**” y prestados por **ASISTENCIA VIAL CUPRA**.

4. Exclusiones

- 4.1 No están amparados los automóviles de uso comercial y/o público.
- 4.2 Queda excluido de este “Programa **ASISTENCIA VIAL CUPRA**” todo Automóvil de año modelo distinto a 2027.
- 4.3 Se excluyen todos los Servicios de Asistencia y específicamente los traslados que se deriven o sean a consecuencia de cualquiera de los servicios de mantenimiento que marca la garantía del fabricante.
- 4.4 Se excluyen todo los automóviles de servicio y/o uso público y/o comercial, así como los de alquiler con o sin chofer, que se destinen al transporte de pasajeros y/o mercancías.
- 4.5 Se excluyen los servicios de asistencia y/o atención y/o traslados médicos de cualquier tipo.
- 4.6 Se excluyen las situaciones y/o eventos generados por accidente automovilístico de cualquier tipo.

Programa "ASISTENCIA VIAL CUPRA"

- 4.7 Se excluye el Servicio de Asistencia en el extranjero.
- 4.8 Se excluye el Servicio de Asistencia legal de cualquier tipo.
- 4.9 También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - b) La participación del beneficiario y/o del Automóvil en combates o riñas.
 - c) La participación del Beneficiario y/o del Automóvil en la práctica de deportes como profesional o como aficionado y en cualquier clase de carreras, la participación en competiciones oficiales o no oficiales, contiendas, pruebas de seguridad, de resistencia, de velocidad, de pericia, así como exhibiciones.
 - d) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
 - e) Averías o Accidentes Automovilísticos, imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
- f) El daño y/o Avería que sufra el Automóvil, cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad.
- g) El daño diferente a Avería que sufra el Automóvil
- h) Golpes o choques intencionados, así como la participación del Automóvil en actos criminales.
- i) Labores de mantenimiento, revisiones al Automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero no autorizado por CUPRA MÉXICO.
- j) Los Automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante. (siempre y cuando ocasionen directamente la Avería).
- k) La falta de gasolina y/o de aceites no dan derecho al Servicio de remolque.
- l) Todo tipo de maniobras como desvolcar, enderezar, traspalear mercancía, etc., así como remolque del Automóvil con carga o con heridos, también se excluyen maniobras y grúas para sacar el Automóvil atascado o atorado en baches o barrancos.
- m) Lesiones de cualquier tipo que el conductor del Automóvil sufra.
- n) Los causados por mala fe del Beneficiario.
- o) Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Beneficiario.
- p) Rescate o aquellas situaciones en las que el Beneficiario se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o a su Automóvil, o bien; que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotas, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos; bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar donde ocurra una Situación de Asistencia.

El uso del Servicio de Asistencia "ASISTENCIA VIAL CUPRA" implica la conformidad

Programa "ASISTENCIA VIAL CUPRA"

con los términos y condiciones del "Programa ASISTENCIA VIAL CUPRA".

Índice alfabético

C

Condiciones generales 2

D

Definiciones 2

E

Envío y pago de Personal Especializado . 3

Envío y pago de remolque en caso de
Avería 3

Envío y pago de remolque por robo de
llantas 3

Exclusiones 5

O

Obligaciones del beneficiario 5

P

Pago de servicio de Taxi 4

S

Servicios de Asistencia 3

Solicitud de asistencia 5

Los textos del presente cuaderno se basan en el estado de la información al cierre de redacción.

Volkswagen de México, S.A. de C.V., División CUPRA se reserva todos los derechos

conforme a la ley de propiedad intelectual. Reservados todos los derechos de modificación.

Queda prohibida la reimpresión, reproducción o traducción, total o parcial, sin la au-

torización escrita de Volkswagen de México, S.A. de C.V., División CUPRA.

Impreso en México

© 2026 Volkswagen de México, S.A. de C.V., División CUPRA

