

LAND ROVER ASSISTANCE

El servicio Land Rover Assistance es un completo programa de asistencia, diseñado especialmente para que los conductores de Land Rover disfruten de una absoluta tranquilidad al volante.

El programa ofrece asistencia en emergencias relacionadas con el vehículo, desde la inmovilización como consecuencia de una avería o un accidente hasta pequeñas emergencias, como un pinchazo.

Si su vehículo está inmovilizado, el servicio Land Rover Assistance se hará cargo de él. Si el problema no se puede resolver en carretera, lo llevaremos hasta el taller autorizado Land Rover más cercano.

Si el taller autorizado Land Rover no puede reparar su vehículo de forma inmediata, podrá optar a beneficios adicionales, como un vehículo de cortesía.

Los beneficios del servicio Land Rover Assistance están disponibles durante el periodo de garantía del vehículo nuevo del fabricante.

DEFINICIONES DE LAND ROVER ASSISTANCE

En este manual se utilizan las siguientes palabras y frases definidas de la siguiente forma:

Extranjero hace referencia a cualquier país de Europa distinto al país de origen.

Beneficios adicionales: vehículo de cortesía, transporte público, alojamiento en hotel, custodia, entrega del vehículo reparado en su domicilio y repatriación del vehículo.

Vehículo apto es un automóvil Land Rover que aún se encuentra dentro del periodo de garantía del fabricante y que procede de un país incluido en la lista de países participantes.

Europa comprende los siguientes países:

Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca (salvo las Islas Feroe), Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia (salvo Aland), Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Irlanda, Rumanía, San Marino, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.

País de procedencia hace referencia al país donde los sistemas de Land Rover indican que el vehículo apto fue vendido a un concesionario Land Rover.

Normalmente (pero no siempre) se trata del país donde el vehículo fue vendido por primera vez por un concesionario Land Rover.

Inmovilización significa que su vehículo no se puede conducir debido a un fallo, a un accidente de tráfico o a un incidente en el que el vehículo no haya sufrido ningún fallo.

Países participantes:

Alemania, Austria, Bélgica, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia (incluidas Martinica, Guadalupe y Reunión), Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Irlanda, Rumanía, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.

Reparaciones en carretera (o arreglos)

hace referencia a la reparación provisional o permanente de cualquier fallo del vehículo.

Accidente de tráfico es una colisión en la que están involucrados su vehículo y otro objeto, persona o animal.

Fallo del vehículo hace referencia a cualquier fallo cubierto por la garantía del fabricante.

No atribuible a algún fallo del vehículo es una expresión que se puede referir a: llaves olvidadas en el interior de un vehículo cerrado; extravío de llaves; robo de llaves; repostaje con combustible incorrecto; agotamiento del combustible; pinchazo de neumáticos; rotura de cristales; daños o destrucción causados por incendio, robo o acto vandálico; daños producidos como consecuencia de la instalación de accesorios no homologados o no instalados conforme a las instrucciones del fabricante; mantenimiento del vehículo en condiciones no aptas para la circulación; e incumplimiento de las recomendaciones del fabricante referentes al mantenimiento del vehículo.

Su vehículo es un vehículo Land Rover que es apto para recibir el servicio Land Rover Assistance.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Centro de asistencia

El Centro de asistencia permanece abierto durante todo el día, todos los días de la semana. Tanto si está en su propio país como si está en el extranjero, disfrutará de acceso directo a personal de asistencia cualificado que habla su idioma y que es capaz de poner a su disposición todos los recursos necesarios.

A domicilio

Le proporcionaremos asistencia si su vehículo resulta inmovilizado en su propio domicilio. Nuestro objetivo consiste en reparar su vehículo para que pueda seguir su camino. Si no podemos hacerlo en un plazo de tiempo razonable, llevaremos su vehículo hasta el taller autorizado Land Rover más cercano.

Reparación en carretera

Le proporcionaremos asistencia si su vehículo resulta inmovilizado mientras viaja por su país de origen. Nuestro objetivo consiste en reparar su vehículo para que pueda seguir su camino. Si no podemos hacerlo en un plazo de tiempo razonable, llevaremos su vehículo hasta el taller autorizado Land Rover más cercano.

Rescate y transporte de su vehículo a su concesionario local

En caso de que la inmovilización se deba a un fallo del vehículo y no logremos llevar a cabo una reparación en carretera, podrá solicitar, si lo desea, que su vehículo averiado sea rescatado y transportado al taller autorizado Land Rover más cercano a su domicilio.

Asistencia europea

Le proporcionaremos asistencia si su vehículo resulta inmovilizado mientras conduce por cualquier carretera europea. Nuestro objetivo consiste en reparar su vehículo para que pueda seguir su camino. Si no podemos hacerlo en un plazo de tiempo razonable, llevaremos su vehículo hasta el taller autorizado Land Rover más cercano.

Beneficios adicionales

Los beneficios adicionales pueden estar disponibles si el vehículo sufre un fallo que no puede repararse en carretera y no podemos concertar la reparación por parte de un taller autorizado Land Rover local en un plazo de tiempo razonable.

Movilidad subsiguiente

Cabe la posibilidad de que usted y sus pasajeros dispongan de un medio alternativo para llegar a su destino. Dependiendo de sus circunstancias, le ofreceremos una o varias de las siguientes opciones:

- Un vehículo de cortesía.
- Transporte público.
- Alojamiento en hotel.

Estos beneficios adicionales están supeditados a disponibilidad y se conceden a discreción del servicio Land Rover Assistance; consulte **33, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAND ROVER ASSISTANCE**.

Vehículo de cortesía

Tendrá la opción de utilizar un vehículo de cortesía mientras el suyo se encuentra en reparación y durante un máximo de 5 días laborables. Si la inmovilización se produce mientras viaja por el extranjero, podrá disponer del vehículo de cortesía durante 10 días laborables. Land Rover Assistance hará todo lo posible para proporcionarle un vehículo de cortesía adecuado; no obstante, no puede garantizar que sea un vehículo de un tipo específico. Además, este se entregará según la disponibilidad que exista en ese momento y a entera discreción de Land Rover. Land Rover Assistance abonará los gastos de taxi hasta un total de 100 euros para la recogida y entrega del vehículo de cortesía.

Transporte público

Si el vehículo de cortesía no constituye una opción viable, organizaremos y abonaremos su viaje (y el de sus pasajeros) en tren en clase preferente o vuelo regular en clase turista.

Alojamiento en hotel

Si la inmovilización se produce a más de 80 kilómetros de su domicilio y la pernoctación en un hotel se considera la opción más práctica, nos haremos cargo de los gastos de alojamiento para usted y los demás pasajeros durante una noche. Si la inmovilización se produce en el extranjero, el tiempo de alojamiento máximo será de 7 noches.

Entrega del vehículo no reparado

Si lo prefiere, podrá elegir que su vehículo averiado sea rescatado y transportado al taller autorizado Land Rover más cercano a su domicilio en lugar de al más cercano al incidente.

Custodia

Si su vehículo tiene que ser custodiado tras ser rescatado por el servicio Land Rover Assistance, abonaremos costes de custodia hasta un máximo de 100 euros.

Recogida del vehículo

Land Rover Assistance abonará los gastos razonables incurridos para recoger su vehículo una vez reparado.

Entrega del vehículo reparado en su domicilio

De manera alternativa, si el taller autorizado Land Rover se encuentra a más de 80 km de su domicilio, puede optar por solicitar la entrega del vehículo reparado en su domicilio.

Repatriación del vehículo

Si su vehículo ha sido rescatado por el servicio Land Rover Assistance y llevado a un taller autorizado Land Rover en el extranjero y la reparación no puede efectuarse antes de su fecha prevista de regreso, organizaremos y abonaremos la repatriación de su vehículo hasta su domicilio.

Servicio de mensajería

Le ofrecemos un servicio de envío de mensajes urgentes a familiares, oficina o amigos si su viaje se retrasa debido a la inmovilización del vehículo.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER ASISTENCIA

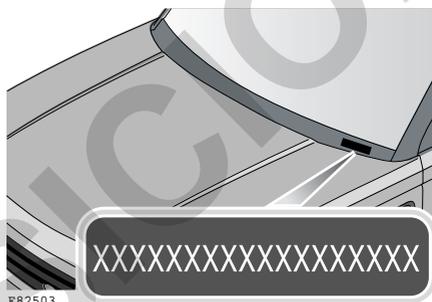
Cuando necesite asistencia, póngase en contacto inmediatamente con Land Rover Assistance. NO haga usted ninguna gestión por su cuenta.

Nos resultaría de gran ayuda (y agilizaría el proceso de asistencia) que tuviera a mano la siguiente información en el momento de contactar con Land Rover Assistance:

- Su nombre y ubicación exacta.
- Una breve descripción del incidente.
- Un número de teléfono de contacto.
- El número de matrícula y el número de identificación del vehículo (VIN) de su Land Rover.

Cómo localizar el código VIN

El número de identificación de su vehículo (VIN) es visible a través del parabrisas.



Se le solicitará que proporcione este número junto con el número de matrícula de su vehículo. Si no lo ha hecho ya, anótelos en su tarjeta de miembro. El código VIN también se registra en este manual.

Números de teléfono del servicio de asistencia

En la lista se incluyen dos números de teléfono por cada país participante; uno para la asistencia en el país de procedencia y otro para la asistencia en el extranjero. Es importante que llame a uno de los números que corresponda al país de procedencia de su vehículo. Este no tiene por qué ser el país en el que necesite la asistencia.

Land Rover Assistance

Alemania: 0800 1836 888
Fuera de Alemania: + 49 89 74328 4082

Austria: 01 892 40 40
Fuera de Austria: + 43 1 892 40 40

Bélgica: 0800 23 007
Fuera de Bélgica: + 32 3 253 6362

Bielorrusia: país no participante

Bosnia y Herzegovina: país no participante

Bulgaria: país no participante

Chipre: país no participante

Croacia: 0800 1002
Fuera de Croacia: + 385 1 4693 791

Dinamarca: 70 266 566
Fuera de Dinamarca: + 45 70 266 566

Eslovaquia: 2 492 05 970
Fuera de Eslovaquia: + 421 2 492 05 970

Eslovenia: 080 1 356
Fuera de Eslovenia: + 386 1 5305 356

España: 902 12 00 41
Fuera de España: + 34 91 594 9741

Estonia: 69 79 164
Fuera de Estonia: + 372 69 79164

Finlandia: 0800 13 700
Fuera de Finlandia: + 358 800 13 700

Francia: 01 70 94 11 12
Fuera de Francia: + 33 1 70 94 11 12

Gibraltar: país no participante

Grecia: 210 60 68 833
Fuera de Grecia: + 30 210 60 68 833

Hungría: 1 345 1606
Fuera de Hungría: + 36 1 345 1606

Islandia: país no participante

Italia: 800 571 175
Fuera de Italia: + 39 02 66 165 720

Letonia: 67 11 22 04
Fuera de Letonia: + 371 67 11 22 04

Lituania: 8 52 49 9007
Fuera de Lituania: + 370 52 49 9007

Luxemburgo: + 32 3 253 6362
Fuera de Luxemburgo: + 32 3 253 6362

Macedonia: país no participante

Malta: país no participante

Montenegro: país no participante

Noruega: 23 21 31 85
Fuera de Noruega: + 47 23 21 31 85

Países Bajos: 0800 099 8808
Fuera de los Países Bajos:
+ 31 592 390 857

Polonia: 0801 777 990
Fuera de Polonia: + 48 22 537 81 12

Portugal: 219 429 132
Fuera de Portugal: + 351 219 429 132

República Checa: 261 000 556
Fuera de la República Checa:
+ 420 261 000 556

República de Irlanda: 1800 456 006
Fuera de la República de Irlanda:
+ 353 1 64 97 496

Rumanía: 021 32273 03
Fuera de Rumanía: + 40 21 322 73 03

Serbia: país no participante

Suecia: 0771 29 45 00
Fuera de Suecia: + 46 771 29 45 00

Suiza: 062 788 88 30
Fuera de Suiza: + 41 62 788 88 30

Turquía: 0 216 560 07 52
Fuera de Turquía: + 90 216 560 07 52

Ucrania: 044 494 2950
Fuera de Ucrania: + 380 44 494 2950

Vehículos diplomáticos y militares de EE. UU. en Europa:
En Alemania: 0800 526 7687
Fuera de Alemania: + 49 89 74 3285 427

Las llamadas que realice al servicio Land Rover Assistance podrán ser grabadas para confirmar datos de llamadas que estén incompletos o poco precisos. Las grabaciones pueden utilizarse con fines de formación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAND ROVER ASSISTANCE

Beneficios adicionales

Si su vehículo queda inmovilizado como resultado de un incidente en el que el vehículo no sufre ningún fallo, no se concederán beneficios adicionales. Si son aplicables los beneficios adicionales, estarán sujetos a los términos y condiciones de Land Rover Assistance.

Condiciones meteorológicas adversas

Tenga en cuenta que algunas condiciones climáticas adversas, como vientos fuertes, nieve o inundaciones, pueden imposibilitar las operaciones de Land Rover Assistance hasta que dichas condiciones mejoren. Nuestra prioridad inmediata será garantizar su traslado y el de los demás pasajeros hasta un lugar seguro; es posible que sea necesario atender a su vehículo más tarde.

Caravana/remolque

Si su vehículo ha quedado inmovilizado, remolcaremos su caravana o remolque a un lugar cercano al taller autorizado Land Rover donde se vaya a efectuar la reparación. No obstante, Land Rover Assistance declina toda responsabilidad por la mercancía o los animales (a excepción de animales domésticos) que se transporten.

Restricciones en autopistas/autovías europeas

En determinadas carreteras principales de algunos países europeos, debe usar las cabinas de SOS oficiales situadas en el arcén para ponerse en contacto con el servicio de asistencia autorizado y organizar el rescate inicial del vehículo. Estas carreteras son privadas y puede que no se nos permita prestarle asistencia en ellas. Una vez que el vehículo haya sido rescatado y trasladado a un lugar seguro, deberá ponerse en contacto con Land Rover Assistance lo antes posible para que podamos ofrecerle el servicio de asistencia más apropiado. Los costes incurridos en el rescate inicial del vehículo deberán reclamarse a Land Rover Assistance.

Rotura de cristales

Si lo desea, podemos ponernos en contacto con un taller autorizado Land Rover o un proveedor de cristales autorizado por Land Rover para que suministre y coloque un cristal nuevo. Usted será responsable de los gastos de piezas de recambio y mano de obra.

Alojamiento en hotel

El importe máximo asignado por el servicio Land Rover Assistance para alojamiento en hotel no superará los 100 euros por persona y noche (150 euros en capitales).

Combustible

Si su vehículo ha quedado inmovilizado como consecuencia del uso del combustible incorrecto (o por haberse quedado sin combustible) y el problema no puede resolverse en la carretera, Land Rover Assistance podrá, a su entera discreción, recuperar el vehículo y trasladarlo al taller autorizado Land Rover más conveniente.

Idiomas hablados

Los idiomas hablados en el Centro de asistencia serán los correspondientes al país de origen. Los idiomas hablados por el técnico de asistencia en carretera serán los correspondientes al país en el que se presta dicha asistencia.

Asistencia limitada

Los beneficios del servicio Land Rover Assistance no se limitan a la avería mecánica; nuestra intención es ayudarle en la mayoría de las emergencias que suelen producirse en la carretera. No obstante, tenga en cuenta que, si su vehículo queda inmovilizado como resultado de un incidente en el que el vehículo no sufre ningún fallo, no le corresponderán los beneficios adicionales.

Pérdida de llaves y llaves olvidadas en el vehículo

Según consideremos conveniente, trataremos de ofrecerle asistencia utilizando el método más práctico. Sin embargo, si no se consigue acceder al interior del vehículo, es posible que con los sistemas de seguridad modernos sea necesario entrar a la fuerza. Si sucede así, se le pedirá que firme una declaración de conformidad para forzar la entrada en su vehículo y por la que se hace cargo de los costes que pudieran derivarse de los daños ocasionados. Es posible que la póliza de seguros de su vehículo cubra estos gastos.

Neumáticos pinchados

En caso de pinchazo de un neumático, no se proporcionarán beneficios adicionales. No obstante, en caso de que su vehículo sufra múltiples pinchazos en un mismo trayecto, o si su vehículo no está equipado de serie con una rueda de repuesto y uno de los neumáticos en uso sufre daños importantes en su flanco, es posible que requiera asistencia adicional. Si las reparaciones no pueden realizarse en un plazo de tiempo razonable, Land Rover Assistance determinará, a su entera discreción, el nivel idóneo de asistencia adicional.

Cómo reclamar los gastos incurridos

Si ha sido autorizado por el servicio Land Rover Assistance a pagar alguno de los beneficios cubiertos y desea efectuar las diligencias oportunas para que se le abonen los gastos, conserve toda la documentación pertinente y póngase en contacto con Land Rover Assistance para que se le indique el procedimiento de reclamación.

Pagos de fianza para liberación del vehículo

Si el vehículo ha sido robado o se ha visto implicado en un accidente de tráfico y ha sido rescatado por la policía, usted será responsable del pago de la correspondiente fianza necesaria para la liberación del vehículo antes de que podamos proceder a su retirada. Es posible que dichos costes sean reembolsables en virtud de las condiciones de su póliza de seguros del vehículo.

Vehículos de cortesía

El vehículo de cortesía se alquilará a través de una de las principales compañías de alquiler de vehículos. Quizá deba firmar un contrato de alquiler con dicha compañía y cumplir con las condiciones propuestas. Deberá hacerse cargo de los costes adicionales (incluidos, entre otros, combustible, impuestos de acceso a zona centro, multas de estacionamiento y por exceso de velocidad, y peajes). Es posible que en los requisitos del seguro se estipulen las edades mínima y máxima. Si se encuentra fuera del rango de edades establecido, haremos un esfuerzo para encontrar una alternativa, aunque no la podemos garantizar.

Determinadas sanciones consignadas en su permiso de conducir pueden afectar su derecho para alquilar un vehículo. Deberá presentar un permiso de conducir en vigor y realizar un depósito mediante tarjeta de crédito para cubrir cualquier coste adicional que pudiera producirse. Tenga en cuenta que no se garantiza la disponibilidad de modelos específicos o vehículos con accesorios tales como baca y barras de remolque.

Accidentes de tráfico

En caso de sufrir un accidente de tráfico, su derecho a disponer de un vehículo de cortesía estará limitado a un máximo de 2 días laborables tanto en su país de procedencia como en el extranjero.

Validez de la garantía en el extranjero

El servicio Land Rover Assistance solo está disponible fuera del país de procedencia para viajes únicos que no superen los 30 días y durante un máximo de 91 días de duración en un período de 12 meses. Se recomienda suscribir un seguro de viaje adecuado en tales circunstancias.

Repatriación del vehículo desde el extranjero al país de procedencia

Land Rover Assistance le pedirá que le entregue un inventario firmado de todos los artículos dejados en el vehículo antes de la repatriación. Ni el Servicio de asistencia de Land Rover ni sus agentes se responsabilizan de la pérdida de objetos ni de los daños sufridos por estos que no se hayan declarado en dicho inventario.

El importe máximo asignado por Land Rover Assistance para la repatriación del vehículo no superará el valor de mercado de su vehículo.

EXCLUSIONES

Land Rover Assistance no se hará responsable de lo siguiente:

- Cualquier gasto incurrido sin previa autorización del servicio Land Rover Assistance.
- Cualquier gasto que, en circunstancias normales, corriera a su cargo, por ejemplo, combustible, impuestos de acceso a zona centro, multas de estacionamiento y de exceso de velocidad, y peajes.

Land Rover Assistance

- Los costes de piezas de recambio, a menos que estén cubiertas por la garantía de Land Rover.
- Cualquier coste resultante de la participación en carreras de coches, ralis, pruebas de velocidad o durabilidad.
- Cualquier coste resultante de mantener el vehículo en condiciones no aptas para circular o del incumplimiento de las recomendaciones del fabricante referentes a su mantenimiento. En caso de que, a juicio de Land Rover Assistance, la causa de una avería recurrente se deba al mantenimiento inapropiado del vehículo, nos reservaremos el derecho a limitar la asistencia de rescate del vehículo únicamente hasta el taller autorizado Land Rover más próximo.
- Cualquier coste ocasionado como consecuencia de conducir el vehículo en estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes o inhalación de disolventes.
- Cualquier pérdida debida directa o indirectamente a la inmovilización.
- Cualquier pérdida adicional no especificada en los términos y condiciones.
- Los daños o lesiones ocasionados de manera intencionada por el beneficiario o que pudieran resultar de la participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito.
- Todo coste incurrido si su vehículo queda inmovilizado por efecto de inundaciones o nevadas, si queda atascado en arena o lodo, o si no es fácilmente accesible.
- Cargos por equipo especial: si el rescate del vehículo requiere el uso de equipo especial (por ejemplo, si el vehículo se encuentra en un lugar inaccesible o si se necesita asistencia como consecuencia de un accidente de tráfico en carretera, el robo de varias ruedas o un acto de vandalismo), será usted quien corra a cargo de todos los gastos ocasionados. Es posible que dichos costes sean reembolsables en virtud de las condiciones de su póliza de seguros del vehículo.
- Los costes incurridos como resultado de daños por accidente que están cubiertos por la póliza de seguros de su vehículo.
- Land Rover Assistance se reserva el derecho a limitar o denegar la prestación de servicio en caso de que el vehículo se vuelva a matricular en otro país.
- El Servicio de asistencia de Land Rover se reserva el derecho de denegar la prestación de asistencia a cualquier persona si por algún motivo razonable considera que el comportamiento de esta o de cualquier otro individuo que le acompañe es amenazador u ofensivo.

No se pretende que esta lista sea exhaustiva. Sin que por ello se dejen de reconocer sus derechos como consumidor, Land Rover Assistance podrá ampliar la lista de exclusiones siempre y cuando exista un requisito para ello.

Todos los servicios se suministran a discreción de Land Rover Assistance. El servicio Land Rover Assistance se reserva el derecho a retirar servicios en parte o en su totalidad sin previo aviso.