

## **BYD**

### **Asistencia en carretera paneuropea**

#### **Términos y condiciones**

##### **I. Propósito**

La Asistencia de BYD forma parte de nuestra promesa de movilidad; por ejemplo, cuando se trata de fallos, accidentes, robo o vandalismo, la Asistencia de BYD estará ahí para ayudarle. Se aplican los siguientes servicios y condiciones en caso de incidente.

##### **II. Definiciones**

En estas condiciones de servicio, excepto cuando se establezca expresamente lo contrario, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye a continuación en este Artículo, y cuando el contexto lo permita, el singular incluirá el plural y viceversa.

**“Accidente”** significa cualquier evento que actúe a través de fuerza mecánica externa, que tenga un impacto directo y repentino en *el Vehículo* y que resulte en la inmovilización inmediata *del Vehículo*.

**“Área de cobertura”** significa el área geográfica en la que los *Beneficiarios* tienen derecho a obtener *Asistencia de BYD* en virtud de esta condición de servicio, incluidos Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca (excluyendo Groenlandia), Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia (incluyendo San Marino y la ciudad del Vaticano), Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos (excluyendo el Caribe Neerlandés), Noruega, Polonia, Portugal (incl. Madeira, excluyendo Azores), Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, España (incluidos Andorra, Gibraltar), Suiza, Suecia, Reino Unido (incluidos la Isla de Man, Jersey y Guernsey).

**“Reparador autorizado por BYD”** se refiere a una empresa dentro del *EEE* que cumple con los *Estándares del Reparador autorizado por BYD* y que ha sido nombrado por BYD para llevar a cabo servicios de reparación y mantenimiento en *Vehículos BYD* en el *EEE*, y para comprar, utilizar o vender *Productos de BYD* en el *EEE*.

**“Beneficiario”** significa cualquier persona física o jurídica que tenga derecho a recibir *Asistencia de BYD*. El *Beneficiario* incluye al conductor y a otras personas presentes en el *Vehículo* durante la avería o el accidente, máximo por el número de asientos introducidos en el certificado de matriculación. Quedan excluidos las personas que hacen autostop y los pasajeros que pagan.

**“Avería”** significa un fallo del *Vehículo*, ya sea mecánico o eléctrico, que legitima la inmovilización del *Vehículo* o que hace que no sea seguro o sea ilegal conducirlo. No hay avería si el vehículo ha llegado a un taller por sus propios medios o todavía se puede conducir.

**“Asistencia de BYD”** significa los servicios de asistencia en carretera y los *Beneficios adicionales* detallados en esta información del cliente.

**“Eventos elegibles”** significa un evento que se proporciona *Asistencia de BYD*, incluido el conductor del *Vehículo*, que no tiene permitido continuar conduciendo como resultado de una avería, accidente, intento de robo o incendio.

Los siguientes fallos no cubiertos por la garantía (*autoinfligidos*) serán elegibles para un conjunto limitado de beneficios:

Batería de bajo voltaje agotada

Batería de alto voltaje descargada (2 veces por número de identificación del vehículo por año natural)

Lámparas, cinturones de seguridad requeridos legalmente que no funcionan

**“Fuerza mayor”** significa un evento o efecto fuera del control de las partes que no puede anticiparse o prevenirse razonablemente tomando las medidas adecuadas, como una guerra, huelga nacional, disturbio, delito, acto de terrorismo o un caso fortuito.

**“Inmovilización”** significa que, después de una Avería, el Vehículo no está operativo en casa o en carreteras accesibles para el proveedor de la Asistencia de BYD, por lo que el viaje no puede iniciarse o continuarse con el Vehículo, o que el Vehículo no puede conducirse en condiciones seguras como lo requiere la ley.

**“Incidente”** significa un evento que conduce a una solicitud de Asistencia de BYD.

**“Autoinfligido”** significa un fallo del Vehículo causado por el Conductor que conduce a la inmovilización inmediata del Vehículo o hace que su conducción sea insegura o ilegal. Los accidentes no se consideran incidentes autoinfligidos.

**“Intento de robo”** significa el intento fallido de robo que conduce a la inmovilización inmediata del Vehículo o hace que su conducción sea insegura o ilegal.

**“Tráiler”** significa cualquier Vehículo no autopropulsado sobre ruedas, que está diseñado y construido para ser remolcado o tirado por un Vehículo.

**“Servicios de remolque”** significa la transferencia de un Vehículo que, como consecuencia de un mal funcionamiento o daño, ya no es autopropulsado o no es seguro para conducir, desde y hacia ubicaciones específicas.

**“Vandalismo”** significa un acto deliberado de daño malicioso causado al Vehículo por un tercero que resulta en la inmovilización física del Vehículo o hace que el Vehículo sea inseguro o ilegal para conducir.

**“Vehículo”** significa cualquier vehículo BYD registrado o vendido en el Área de cobertura. El Vehículo tiene derecho a Asistencia de BYD. Sin embargo, los vehículos BYD utilizados para el transporte comercial de personas y los vehículos de servicio de entrega exprés no están cubiertos. Los vehículos de bomberos, vehículos policiales, vehículos de autoescuela, ambulancias, vehículos de correos, taxis y coches de alquiler solo son elegibles para los servicios de reparación en el lugar y remolque. Los vehículos de más de 3,5 t solo están cubiertos para asistencia en carretera.

**“Día hábil”** significa cualquier día de lunes a viernes, excluidos los festivos correspondientes a cada Mercado.

### III. Requisito y validez

BYD Assistance es válido por un período de  
Clientes de EV: **24 meses + 24 meses**

Clientes de DM: **24 meses 12 meses + 12 meses**  
desde la fecha de entrega.

Para cada beneficiario de BYD, BYD proporcionará el período inicial de cobertura de 24 meses de asistencia BYD desde la fecha de entrega. Si el beneficiario sigue el plan de mantenimiento programado de BYD en un reparador autorizado de BYD durante los primeros 24 meses de cobertura de asistencia BYD, los clientes beneficiarios tendrán una extensión de 12 meses adicionales. (El beneficiario de EV tendrá una extensión de 24 meses). Si el beneficiario siguió el plan de mantenimiento programado en un reparador autorizado de BYD en los últimos 36 meses, se aplicará una segunda extensión de 12 meses.

Los beneficios de la Asistencia de BYD quedan a la entera discreción de BYD y están sujetos a cambio o interrupción por parte de BYD en cualquier momento. El Beneficiario debe conservar todas las facturas por reparaciones, obras de mantenimiento y otras inspecciones como condición previa para la Asistencia de BYD.

No existe derecho al reembolso de servicios que no hayan sido aprobados previamente ni organizados por la Asistencia de BYD.

#### **IV. Asistencia en carretera en caso de eventos elegibles**

##### **Ayuda telefónica**

Este será el primer intento de resolver su problema. La *Asistencia de BYD* asistirá con consejos para el correcto funcionamiento del vehículo, y todos los aspectos organizativos necesarios. Esta línea directa es siempre la forma más rápida y fácil de resolver su problema de la manera más fiable posible; si la asistencia para la autoayuda no es factible o eficaz, se enviará un vehículo de asistencia.

##### **Reparación in situ**

Si el Vehículo elegible ya no está en condiciones de circular debido a una *avería*, *Asistencia de BYD* se encargará de que un vehículo de asistencia restaure la aptitud para circular en el lugar de la *avería*.

El servicio de asistencia en carretera se presta únicamente en vías abiertas al tráfico público y en el domicilio. Los *incidentes* que se produzcan en carreteras no públicas (p. ej., carreteras de montaña o de playa) están excluidos.

##### **Servicios de remolque**

Si el Vehículo elegible está inmovilizado como resultado de un *incidente* y la Reparación in situ no tiene éxito, su vehículo será remolcado al *Reparador autorizado por BYD* más cercano. Si el Vehículo elegible está inmovilizado en un país sin un *Reparador autorizado por BYD*, al *Reparador autorizado por BYD/concesionario local* más cercano.

En caso de agotarse la batería de alto voltaje, *el vehículo* será remolcado al punto de carga más cercano con un límite de 50 km.

#### **V. Beneficios adicionales**

##### **Vehículo de sustitución**

Después de un remolque, si la reparación del Vehículo elegible no es posible dentro del mismo día, *Asistencia de BYD* puede proporcionarle un coche de alquiler de los mismos modelos BYD (sujeto a disponibilidad del arrendatario) y con kilometraje ilimitado, que puede usar sin cargo por un máximo de 3 *días hábiles*, o hasta que se complete la reparación, lo que sea antes. El servicio requiere que el *Beneficiario* cumpla con las condiciones del arrendatario (p. ej., proporcionar una tarjeta de crédito válida, etc.).

Por lo general, se excluyen los siguientes extras: Derecho a obtener un determinado tipo de vehículo (p. ej., descapotable, automático, diésel), un determinado equipamiento del vehículo o la adquisición de un vehículo especial (p. ej., casa móvil, vehículo frigorífico), así como un paquete de seguro ampliado.

### ***Viaje hasta el destino y alojamiento***

Si *el vehículo* no puede repararse el día de una *avería* que ocurrió a más de 100 km de su casa, también tiene las siguientes opciones:

Viaje de ida o de vuelta, para usted y sus pasajeros en *el vehículo* en tren de segunda clase. Si el tiempo de viaje en tren supera las 6 horas, se cubrirán los gastos de vuelo de un vuelo regular en clase económica (hasta 500 EUR por persona, IVA incluido, extras y posibles recargos para ambas opciones de viaje).

Si desea esperar la reparación, puede hospedarse en un hotel cercano a expensas de la *Asistencia de BYD* por hasta 3 noches a EUR 150, IVA incluido por persona y noche con desayuno incluido.

### ***Costes de transferencia***

Si es necesario, los costes de las transferencias se reembolsarán por *avería*. Esto se aplica a los viajes desde la ubicación de la *avería/Reparador autorizado por BYD* hasta la ubicación donde se brindan servicios adicionales o desde la ubicación de los servicios adicionales de regreso al taller del *Reparador autorizado por BYD*. (Hasta 100 EUROS, IVA incluido)

### ***Repatriación***

Si su vehículo se avería en el extranjero y no puede repararse porque la pieza de repuesto no está disponible o *el vehículo* no puede repararse en un plazo de 3 días, la *Asistencia de BYD*, a su discreción, se encargará de que *el vehículo* sea devuelto por transporte colectivo al *Reparador autorizado por BYD* más cercano al lugar de residencia del *beneficiario*. Dependiendo de la distancia y la ubicación del daño, el tiempo requerido para ello puede variar.

### ***Combinación de vehículo de sustitución, viaje hasta el destino y alojamiento***

El *vehículo de sustitución* y el *viaje hasta el destino* y el alojamiento no se pueden combinar en un caso de servicio. Solo se puede seleccionar uno de los beneficios enumerados.

## **VI . Eventos no elegibles**

### **¿Qué sucede en el caso de eventos no elegibles?**

En el caso de los eventos enumerados aquí que no están cubiertos, esta política no se aplica, pero la *Asistencia de BYD* se reserva el derecho de brindar asistencia al intentar ayudar por teléfono, reparar in situ o brindar *servicios de remolque* hasta el *Reparador autorizado por BYD* más cercano a cargo del cliente. El cliente deberá confirmar si desea continuar con el soporte por su propia cuenta. Para un evento no elegible, la *Asistencia de BYD* no proporcionará beneficios adicionales (*vehículo de sustitución, viaje hasta el destino y alojamiento*).

Si *el vehículo* se sale de la carretera en un *accidente* y se requiere la recuperación antes del remolque, la *Asistencia de BYD* no cubrirá el coste de la recuperación *del vehículo*, el *remolque* y la carga, si corresponde.

### **Eventos no elegibles**

Servicios que no se pueden reclamar en caso de daños,

- causado por premeditación o negligencia grave del *beneficiario*

- causados por casos fortuitos, riesgos de guerra, huelgas, incautaciones, piratería, restricciones por parte de las autoridades gubernamentales, interdicción oficial, explosiones de efectos nucleares o radiactivos;

- que surjan de la participación en eventos deportivos automovilísticos y en las actividades de práctica/formación asociadas;

- causados por un *remolque* defectuoso;

- causados por un uso excesivo *del vehículo* comparable a fines comerciales, como taxis o actividades de uso compartido de coches;

- causados por una pieza de repuesto o accesorio no aprobado o no original de BYD;

- causados mientras *el vehículo* sea conducido por un conductor no autorizado o un conductor que no posea una licencia de conducir válida;

- causados mientras *el vehículo* se conduce por carreteras no públicas (p. ej., carreteras de montañas de playa);

- que resulten de la influencia del alcohol y las drogas;

- que resulten de no llevar a cabo el mantenimiento programado requerido *del vehículo* de acuerdo con las especificaciones del fabricante;

- m para los cuales el beneficiario no se haya puesto en contacto con la Asistencia de BYD en el momento de la reclamación;

- a vehículos con placas de transferencia rojas para unidades de prueba, inspección o transferencia (por ejemplo, placas de distribuidor o de exportación);

- a un vehículo que aún sea conducible o que ya esté ubicado en un *Reparador autorizado por BYD*;

- a un *vehículo matriculado en el extranjero*;

La *Asistencia de BYD* no cubrirá el coste de la asistencia después de otros eventos no elegibles, incluidos:

Quedarse sin combustible (motor de combustión interna o vehículo electrónico)

Aire Acondicionado

Alarma

Líquido de frenos

Parabrisas delantero o trasero roto

Ventanas de techo, laterales o de techo rotas

Los componentes eléctricos (p. ej., radio, luces) no se pueden apagar fuera del horario de apertura del taller

Mordedura de marta

Problemas con los productos (p. ej., aceite, AdBlue, fluido de refrigeración)

Aceite de servodirección

Ventana lateral abierta en caso de condiciones meteorológicas extremas;

Cadenas de nieve rotas (las condiciones de la carretera impiden la continuación del viaje);

Entrada de agua

Llave del coche rota/descargada

Tarjeta NFC electrónica (*incidentes autoinfligidos*)

Llaves bloqueadas en el *vehículo*

Llaves y tarjetas de acceso perdidas/robadas

Cierre bloqueado / no funciona el mando a distancia (vehículo conducible)

Clave incorrecta en el bloqueo

Limpiaparabrisas

Neumáticos pinchados

*Vandalismo*

*Carga de tarjeta (RFID)*

La *Asistencia de BYD* no pagará por daños al equipaje o la carga como resultado de una *avería* o *accidente*. Lo mismo se aplica a cualquier pérdida de ingresos y disfrute de vacaciones que surja en este contexto. Solo los servicios mencionados anteriormente pueden reclamarse de esta póliza. Las limitaciones de responsabilidad mencionadas aquí no se aplican a los daños resultantes de lesiones a la vida, la integridad física o la salud.

El centro de llamadas debe ser informado inmediatamente en cualquier caso. Si no se contacta con el Centro de llamadas en el momento de la reclamación o si se le notifica posteriormente, ya no se aplica el derecho a los servicios y beneficios.

### ***Otras exclusiones***

En caso de que, dentro de los 60 meses de duración de esta póliza, el cliente se traslade (durante más de 90 días) a otro país del país original donde se produjeron las ventas *del vehículo*, *el vehículo* ya no será elegible para la *Asistencia de BYD*. La Política seguirá siendo válida si el cliente se traslada a otro país donde haya *Reparadores autorizados por BYD*.

Si un vehículo elegible se va a vender/comprar como un coche usado y la residencia del nuevo propietario está fuera del país de la primera matriculación, la elegibilidad cesará y *el vehículo* ya no estará cubierto por esta política. A menos que se encuentre en el país de residencia y de matriculación del nuevo propietario del coche y haya *Reparadores autorizados por BYD*.