



Todo lo que debes saber sobre Audi fulldrive

TENGO UNA OFERTA

- ▶ Sobre Audi fulldrive 01
- ▶ Sobre las tarifas 01
- ▶ Sobre el kilometraje 02
- ▶ Sobre las coberturas 02

YA TENGO UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO AUDI FULLDRIVE

- ▶ Sobre Audi fulldrive 05
- ▶ Sobre mi cobertura 05
- ▶ Sobre las intervenciones y averías 06
- ▶ Sobre mis datos 06
- ▶ Sobre mis pagos y facturas 07



¿Qué es Audi fulldrive?

Audi fulldrive es un servicio totalmente transparente, creado para que tu Audi esté siempre como nuevo.

Audi fulldrive te ofrece un único pago mensual por todos los servicios de mantenimiento disponibles y por sus beneficios adicionales, con cuotas adaptadas a tus necesidades y con un proceso de contratación realmente sencillo.

Te invitamos a conocer y disfrutar de una amplia gama de servicios dentro de **Audi fulldrive**, pensados exclusivamente **para que tu vehículo se mantenga como el primer día sin que tengas que preocuparte por nada más.**

TENGO UNA OFERTA

Sobre Audi fulldrive.

1. ¿Cuáles son los beneficios de Audi fulldrive?

Estas son las ventajas que empezarás a disfrutar si contratas los servicios de mantenimiento:

- ▶ Según el Plan de Asistencia Técnica correspondiente, podrás acudir a tu Servicio Oficial Audi **sin cargos extras a la hora de realizar el mantenimiento de tu vehículo.**
- ▶ Tu Audi estará en manos de profesionales que lo conocen a la perfección y con **la tecnología más avanzada a tu servicio.**
- ▶ El mantenimiento en el Servicio Oficial Audi se hace **únicamente con Recambios Originales y aceite homologado.**
- ▶ Ofrecemos un mantenimiento adecuado que **reduce el riesgo de averías y prolonga la vida útil del vehículo.**

2. ¿En qué momento puedes recibir una oferta de Audi fulldrive?

Puedes unirse al programa **Audi fulldrive en cualquier momento.** Tan solo tendrás que pagar el importe correspondiente a la entrada al servicio¹, y después la cuota mensual que corresponda a la cobertura seleccionada. **Con esta entrada tendrás cubierto tu próximo mantenimiento de acuerdo con el plan de asistencia técnica de tu vehículo.** Si necesitas más información, no dudes en contactar con tu asesor comercial.

¹ Este **importe de entrada** es personalizado y en el documento de la oferta aparecerá indicado.

3. Si decido unirme a Audi fulldrive, ¿por cuánto tiempo lo estaría contratando?

¡Dependerá del tiempo que quieras mantenerlo! **Este servicio durará el tiempo que tú desees, dentro de las limitaciones de 150.000 kilómetros o 10 años de antigüedad,** lo que antes suceda contando desde la fecha de la primera matriculación.

Sobre las tarifas.

4. ¿Qué tarifas puedo contratar?

Para conseguir la cobertura que mejor se adapte a tus necesidades, te damos la flexibilidad de **escoger entre 3 niveles:**





5. ¿Puedo cambiar la tarifa (km/año) en cualquier momento?

Si ves que realmente tu tarifa no se corresponde con tu kilometraje, **te sugerimos que te pongas en contacto con Atención al Cliente** a través del e-mail atencion.longdriveservice@vwfs.com o del teléfono **91 427 99 03** para que puedan asesorarte y gestionar el cambio de la tarifa a aquella que mejor te convenga.

Sobre el kilometraje.

6. Cómo se contabilizan los kilómetros por año, ¿desde la última revisión o desde el momento en que contrato este producto?

Se contabilizan a partir de la contratación. En la configuración de la oferta deberás indicar el kilometraje de tu vehículo en ese momento, y esa será la cifra que tomemos que referencia para hacer el contrato.

¡Importante! Si estás interesado en contratar, te recomendamos **que no esperes hasta el último momento** para hacerlo, ya que el **kilometraje que constará en el contrato será el que tu vehículo tenía cuando realizaste la oferta inicial**, y no podrá ser sustituido por los kilómetros actuales.

7. Mi kilometraje medio está entre 2 de los tramos que establece Audi fulldrive (por ejemplo, realizo 18.000 km anuales), ¿qué opción debo contratar?

Nuestra recomendación es que contrates **la tarifa que te brinde mayor tranquilidad**. Puedes elegir **una superior y dejar margen para hacer más kilómetros**, o bien escoger **una inferior y pagar el exceso de kilómetros** en el momento de realizar la intervención.

Si aún no estás seguro de los kilómetros/año que podrías hacer, **te aconsejamos que contrates la tarifa superior** (en este ejemplo, 22.500 km/año), para así evitar sorpresas.

Sin embargo, si dispones de poco presupuesto, **te invitamos a contratar 15.000 km/año, pagando por cada kilómetro excedido un aproximado de 0,01€ - 0,08 €** (en función del modelo, del momento de contratación, y del paquete elegido) por cada kilómetro adicional.

Es importante que sepas que **tienes una franquicia de cortesía, si los kilómetros excedidos no superan en más de 1.250 km los previstos** para cada intervención y la fecha de la intervención se adelanta 1 mes como máximo, no tendrás que abonar nada.

8. ¿Qué pasa si doy un menor uso al vehículo del que esperaba?

Por ejemplo: contrato 22.500 km/año y tan solo realizo 18.000 km. ¿Puedo obtener algún descuento en la tarifa del año siguiente?

Lamentamos decirte que **no se aplicará ningún descuento o beneficio** por recorrer un número menor de kilómetros a los que estipula tu tarifa. **En estos casos te recomendamos que revises las opciones de tarifas que tenemos disponibles** (ver pregunta 4) y escojas la opción que más se adapta al uso dado a tu vehículo.

9. ¿Se puede contratar el servicio de mantenimiento si mi vehículo recorre más de 30.000 kilómetros anuales?

Audi fulldrive te ofrece tarifas a 3 niveles (15.000 km, 22.500 km y 30.000 km anuales), y en todos los casos **puedes pagar el excedente de kilómetros en el momento de realizar la intervención**. Sin embargo, si habitualmente realizas más de 30.000 km/año, Audi fulldrive no es el producto más adecuado para ti, ya que está destinado a un uso particular (excluyendo autoescuelas y taxistas).

Sobre las coberturas.

10. En mi oferta aparece el paquete Entry o Plus. ¿Qué diferencia hay entre ellos?

En **Audi fulldrive** queremos darte la flexibilidad de escoger la combinación de los servicios que mejor se adapten a tus necesidades. Podrás elegir entre:

- ▶ **Audi fulldrive Entry** (Mantenimiento)
- ▶ **Audi fulldrive Plus** (Mantenimiento + Desgaste)



Después de escoger la cobertura de Audi fulldrive, tan solo te quedará decidir **qué paquete se ajusta más a los kilómetros anuales que sueles recorrer:**

- ▶ 15.000 km/año
- ▶ 22.500 km/año
- ▶ 30.000 km/año

11. ¿Qué incluye la opción Audi fulldrive Entry?

El plan **Audi fulldrive Entry** incluye, durante su vigencia, **los servicios de mantenimiento reflejados en el Plan de Asistencia Técnica de Audi**, así como todos los trabajos adicionales detallados en el mismo.

Revisiones incluidas en el Plan de Asistencia Técnica:

- ▶ Servicio de mantenimiento con cambio de aceite (flexible).
- ▶ Servicio de inspección técnica.
- ▶ Reemplazo de bujías.
- ▶ Sustitución del filtro de polen, del filtro del gasoil y del filtro del aire.
- ▶ Sustitución de aceite y del filtro en caja de cambios DSG de 7 velocidades.
- ▶ Mantenimiento del sistema Haldex.
- ▶ Servicio de cambio del líquido de frenos.
- ▶ Revisión de los gases de escape.
- ▶ Ajuste de faros.
- ▶ Limpieza del tambor de freno.
- ▶ Check enganche remolque.
- ▶ Servicio de reposición del líquido limpiaparabrisas.
- ▶ Engrasar techo.

Beneficios adicionales de Audi fulldrive Entry:

- ▶ Asistencia en carretera 24 horas, 365 días al año durante 10 años.
- ▶ Vehículo de sustitución Audi en caso de avería mecánica o eléctrica.

12. ¿Qué incluye la opción Audi fulldrive Plus?

El plan **Audi fulldrive Plus** incluye, durante toda su vigencia, los trabajos que se enumeran a continuación y que son derivados del **desgaste producido por un uso normal de tu coche, además de incluir todos los servicios de inspección y mantenimiento.**

Incluye la sustitución de los siguientes componentes:

- ▶ Pastillas de Freno / Discos.
- ▶ Amortiguadores.
- ▶ Escobillas.
- ▶ Lámparas exteriores del vehículo.
- ▶ Batería.
- ▶ Guardapolvo.

Revisiones incluidas en el Plan de Asistencia Técnica Audi:

- ▶ Servicio de mantenimiento con cambio de aceite.
- ▶ Servicio de inspección técnica.
- ▶ Reemplazo de bujías.
- ▶ Sustitución del filtro de polen, del filtro del gasoil y del filtro del aire.



- ▶ Sustitución de aceite y del filtro en la caja de cambios.
- ▶ DSG de 7 velocidades.
- ▶ Mantenimiento del sistema Haldex.
- ▶ Servicio de cambio del líquido de frenos.
- ▶ Revisión de los gases de escape.
- ▶ Ajuste de faros.
- ▶ Limpieza del tambor de freno.
- ▶ Check enganche remolque.
- ▶ Servicio de reposición del líquido limpiaparabrisas.
- ▶ Engrasar techo.

Beneficios adicionales de Audi fulldrive Plus:

- ▶ Audi Driving Experience (bajo petición del cliente).
- ▶ Participa en los programas de patrocinio de Audi (bajo petición de cliente).
- ▶ Descuento en la renovación de tu Audi (5 a 10 años de antigüedad).
- ▶ 10% descuento en la compra de cualquier Accesorio Original Audi. Cuando hayas contratado se te enviará un e-mail con un código de descuento para que lo puedas utilizar en la Audi Store, una vez veamos lo hayas utilizado te enviaremos otro y así sucesivamente.
- ▶ Asistencia en carretera 24 horas, 365 días al año durante 10 años.
- ▶ Vehículo de sustitución Audi en caso de avería mecánica o eléctrica.

13. ¿Por qué en mi oferta no aparece la opción Audi fulldrive Plus?

Es posible que tu vehículo no cumpla con las condiciones necesarias para contratar este paquete. Para que tengas la opción Audi fulldrive Plus **debes estar realizando el servicio de mantenimiento con cambio de aceite.**

14. Si contrato Audi fulldrive Entry, ¿podría incluir después los componentes de Desgaste?

Actualmente **no está disponible la opción de incluir o cambiar opciones del paquete contratado.** No obstante, si te has dado cuenta de que el producto que elegiste no incluye los componentes de Desgaste y deseas cambiar a **Audi fulldrive Plus, puedes acogerte al derecho de desistimiento en un plazo máximo de 14 días naturales.** De esta forma tendrás la posibilidad de hacer un nuevo contrato con la cobertura deseada.

Si han pasado más de 14 días, deberás anular el contrato y solicitar el nuevo paquete Plus en la siguiente ventana de contratación (30.000 km / 2 años, 60.000 km / 4 años, 90.000 km / 6 años, 120.000 km / 8 años).

15. Si contrato Audi fulldrive Plus, ¿podría cambiar después mi paquete a uno de menor cobertura?

Actualmente **no está disponible la opción de cambiar opciones del paquete contratado.** En caso de que consideres que tu paquete actual no se ajusta a tus necesidades, puedes acogerte al derecho de desistimiento en un **plazo máximo de 14 días naturales.** De esta forma tendrás la posibilidad de hacer un nuevo contrato con la cobertura deseada.

Si han pasado más de 14 días, deberás anular el contrato y solicitar el nuevo paquete Entry en la siguiente ventana de contratación (30.000 km / 2 años, 60.000 km / 4 años, 90.000 km / 6 años, 120.000 km / 8 años).

16. Si el vehículo solicita relleno de aceite, ¿esta intervención estaría incluida en Audi fulldrive Plus?

Las reposiciones o llenado excepcional de aceite, líquido refrigerante y líquido limpiaparabrisas están también incluidos de forma gratuita en este paquete, tan solo tienes que **acudir a tu Concesionario Oficial de Audi** y solicitarlas.



17. ¿Qué ocurre si tengo contratado Audi fulldrive Plus y tengo que cambiar los amortiguadores/batería/pastillas de freno/discos de freno/escobillas al año?

Si los componentes de tu Audi están en un estado adecuado y has hecho un uso correcto del mismo desde la contratación, podrás solicitar la sustitución de cualquiera de estas piezas cuando tu vehículo lo necesite.

No obstante, durante el plazo de 5.000 km o 5 meses desde la contratación, **Volkswagen Renting podrá pedir la acreditación del buen estado de los componentes previo a la autorización de la sustitución.**

18. ¿En qué momento puedo realizar la inspección de mi Audi, o cambiar alguna pieza? (Disponible en Audi fulldrive Plus)

Una vez hayas contratado alguno de estos dos planes, la inspección deberá realizarse cuando aparezca el testigo de alarma de Inspección/Mantenimiento.

- ▶ **Si tu vehículo tiene cambio de aceite flexible**, la Inspección/Mantenimiento se tendrá que realizar cada 2 años/30.000 km.
- ▶ **Si tu Audi tiene cambio de aceite fijo**, la Inspección se realizará cada año/15.000 km.

En el momento de realizar el mantenimiento con cambio de aceite de tu vehículo, el asesor de Servicio de tu Concesionario Oficial realizará una revisión de todas las piezas para verificar que estén en correcto estado.

En caso de que no lo estén, según el check list del vehículo, se sustituirán las piezas en los tiempos que correspondan para cada vehículo, siempre que se haya realizado un uso habitual del mismo.

YA TENGO UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO AUDI FULLDRIVE

Sobre Audi fulldrive.

19. ¡Ya formo parte de Audi fulldrive! ¿Cómo puedo beneficiarme de sus ventajas?

¡Enhorabuena! Desde el primer minuto puedes beneficiarte de **Audi fulldrive** con sus servicios extendidos.

Beneficios:

Si contrataste Audi fulldrive Entry:

Puedes utilizarlo **cada vez que el coche lo requiera** (el vehículo te avisará). También podrás usarlo para **las inspecciones técnicas en los años impares en función del plan de mantenimiento del vehículo.**

Si contrataste Audi fulldrive Plus:

Puedes acudir al taller **cundo detectes la necesidad** (Ej: Si no funciona la batería, luces, etc). En caso de que sean piezas susceptibles de valoración objetiva (desgaste de los discos de freno, amortiguadores, escobillas, etc.), puedes acudir al taller y **el asesor de servicio valorará si es necesario realizar la operación requerida.**

20. ¿Cómo saben los Concesionarios Oficiales que soy un cliente fulldrive?

Los asesores tienen disponible una aplicación en la que **te identificarán fácilmente con tus datos o los datos de tu vehículo.**

Sobre mi cobertura.

21. ¿Se puede cambiar el paquete contratado en cualquier momento?

Actualmente existe la opción de cambiar el paquete contratado en cualquier momento. No obstante, si te has dado cuenta de que el producto elegido no se adapta a tus necesidades (en caso de querer cambiar a Audi fulldrive Plus, ver pregunta 15) puedes acogerte al desistimiento en un plazo máximo de 14 días naturales, según lo indica tu contrato. **De esta forma tendrás la posibilidad de hacer un nuevo contrato por la cobertura deseada.**



En caso de que hayan pasado más de 14 días, **tendrás que anular el contrato y elegir el nuevo paquete en la siguiente ventana de contratación** (30.000 km / 2 años, 60.000 km / 4 años, 90.000 km / 6 años, 120.000 km / 8 años) o contratar con la opción “no ha realizado el mantenimiento” si han pasado más de 15 días desde esa última intervención. Contacta con tu asesor comercial para conocer la opción que más te conviene.

22. ¿Se puede bajar el nivel de cobertura en cualquier momento?

En caso de querer cambiar tu paquete contratado (**Audi fulldrive Entry, Audi fulldrive Plus**) deberás hacer un nuevo contrato. Consulta con tu asesor comercial para elegir la opción que más te convenga (ver preguntas 14 y 15).

23. ¿He realizado más kilómetros de los que contraté! ¿Tendré alguna penalización?

¡No te preocupes! No importa qué paquete y tarifa (kilómetros/año) has escogido, **no tendrás ninguna penalización en caso de excederte en tu kilometraje anual contratado**. Solo deberás pagar el excedente según el coste por kilómetro estipulado en tu contrato (aproximadamente entre 0,01€ - 0,08 €). Lo pagarás en el momento de acudir con tu vehículo al taller para la siguiente intervención.

Sin embargo, **si tu excedente no supera los 1.250 km y has acudido al taller 1 mes antes, no tendrás que pagar nada adicional**.

Si normalmente realizas más kilómetros/años de lo que has contratado, **tienes a tu disposición la opción de cambiarte de tarifa en cualquier momento de tu contrato** (ver pregunta 7).

Sobre las intervenciones y averías.

24. ¿Me cobrarán algún coste adicional por mano de obra?

Puedes estar tranquilo, el coste de la mano de obra de las operaciones estará cubierto por **Audi fulldrive**, por lo que no tendrás sorpresas al realizar una intervención de tu vehículo.

25. Si mi vehículo tiene alguna avería, ¿estará incluida en el paquete Audi fulldrive Plus?

El paquete **Audi fulldrive Plus** solamente contempla el desgaste de los componentes incluidos, pero lamentablemente las averías no están cubiertas.

Te recomendamos considerar nuestros servicios de **Seguro de Auto y Garantías**.

26. El coche me indica cuando debo pasar la revisión, sin embargo, si me paso de kilómetros o de tiempo, ¿perdería la prestación de Audi fulldrive?

No te preocupes, no perderás la prestación de **Audi fulldrive Plus**. Si por algún motivo no has podido realizar la revisión cuando tu vehículo lo ha indicado, **acude al taller en el menor plazo posible** para no tener riesgo de alguna avería mayor.

Recuerda que, para el correcto funcionamiento de tu vehículo **no es recomendable esperar más tiempo del previsto para realizar los mantenimientos**.

27. ¿Hay límites temporales para poder acudir con antelación a una inspección o intervención de mantenimiento?

La inspección o el mantenimiento **se tienen que realizar cuando el vehículo avise**. En caso de que se trate del reemplazo de piezas de desgaste y el vehículo las solicite antes de los 5 meses o 5.000 km (desde su contratación) **se le solicitará la acreditación del buen estado de las piezas en el momento de la contratación**.

Sobre mis datos.

28. Si necesito modificar algún dato personal (nombre/ apellidos/ teléfono/ domicilio/ código postal, etc.) del contrato, ¿dónde puedo acudir?

Puedes enviar un e-mail a audifulldrive@vwfs.com o llamar al teléfono de atención al cliente de VW Renting: 91 427 99 03.



29. Hay un error en los kilómetros de inicio de mi contrato, ¿qué puedo hacer?

Para ello deberás enviar la factura de la intervención que se realizó en tu vehículo al equipo de Atención al Cliente. **Ellos tienen la autorización para modificar este dato vital del contrato y que de esta forma no tengas problemas** a la hora de realizar próximas intervenciones.

Puedes enviar un e-mail a audifulldrive@vwfs.com o llamar al teléfono de atención al cliente de VW Renting: 91 427 99 03.

30. He decidido vender mi vehículo, ¿qué es lo que tengo que hacer si tengo contrato de Audi fulldrive? ¿Puedo ofrecérselo al comprador?

Por ahora, la única solución es **que solicites la baja de tu contrato de Audi fulldrive**, y que el nuevo propietario pueda darse de alta en la siguiente ventana de contratación (ver pregunta 14). Por otra parte, te invitamos a seguir con nuestros productos **Audi fulldrive** en tu nuevo coche.

Sobre mis pagos y facturas.

31. ¿Cómo se realizan los pagos?

El abono de la entrada inicial se realiza en el momento de la contratación y las cuotas mensuales se iniciarán **tras tu primera visita a taller, a través de domiciliación bancaria** a una cuenta nacional.

32. ¿Cuándo me pasarán el primer recibo?

Recibirás el primer recibo, correspondiente a la entrada inicial, dentro de **un plazo aproximado de una semana desde la contratación de Audi fulldrive**.

33. ¿Dónde puedo ver mis facturas?

Podrás revisarlas desde tu portal de cliente. En la ventana de inicio, accede la pestaña "Facturas", ahí tendrás la facturación correspondiente a tu contrato.

34. ¿Puedo solicitar facturas en papel?

Por supuesto, en caso de que necesites que te enviemos las facturas físicas correspondientes a las mensualidades de **Audi fulldrive** por correo ordinario, puedes solicitarlo llamando a 91 427 99 03 o enviando un correo electrónico a audifulldrive@vwfs.com.

35. ¿Hay alguna penalización si me doy de baja antes de tiempo?

Puedes estar tranquilo, en **Audi fulldrive** no tendrás ninguna penalización por cancelación anticipada. En caso de no haber hecho uso del servicio, **se te extornarán las cuotas que hasta ese momento hayas pagado, a excepción del importe correspondiente a 3 mensualidades** que Volkswagen Renting retendrá en su poder y hará tuyas, en concepto de daños y perjuicios.

36. Y si no puedo pagar la cuota, ¿qué consecuencias tendría?

Si se da este caso, el servicio de **Audi fulldrive** quedará suspendido y posteriormente **deberás regularizar el pago** para realizar las intervenciones correspondientes a Mantenimiento y/o Desgaste.

Si alcanzas 3 cuotas impagadas, lamentablemente el contrato será resuelto.



Audi Services y Audi fulldrive son marcas comercializadas por Volkswagen Renting S.A. (Sociedad Unipersonal) Avda. de Bruselas, nº34 – 28108 Alcobendas (Madrid). Registro Mercantil de la provincia de Madrid. Tomo 2.138, Folio 63, Hoja nº M-37860, inscripción 1ª N-I.F. A80/185051 y VOLKSWAGEN GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. (VGED).

Se informa que los datos personales aportados por Ud. con ocasión de la presente oferta serán tratados, en su calidad de responsables del tratamiento, por VOLKSWAGEN RENTING S.A.U., con domicilio social en Avda. de Bruselas, nº 34, 28108, Alcobendas (Madrid), y por VOLKSWAGEN GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. con domicilio social en Parque de Negocios Mas Blau II, Carrer Selva, 22. 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona), con la finalidad de gestión de la presente oferta y prestación de servicios relacionados directa o indirectamente con la misma, lo que incluye la remisión al correo electrónico facilitado de (i) un enlace que le permita registrarse en nuestra plataforma para llevar a cabo la contratación del servicio, y (ii) actualizaciones de la presente oferta, siendo la base legitimadora la gestión de la relación precontractual establecida entre las partes.

Tiene derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación o supresión, oposición y portabilidad de los datos por correo electrónico a: **privacidadlongdrive@volkswagengroup.es**.

También podrá ponerse en contacto con nuestros Delegados de Protección de Datos a través de las siguientes direcciones electrónicas: Contacto Delegado de Protección de Datos de VWR: DPO.es@vwfs.com. Contacto Delegado de Protección de Datos de VGED: delegadoprotecciondatos@volkswagengroup.es. Asimismo, tiene el derecho de presentar una reclamación frente a la autoridad de control (**www.aepd.es**).