

Términos y Condiciones del Servicio de Asistencia en Ruta BYD

Vigencia: FECHA DE INICIO DEL PROGRAMA JUNIO 2026

Proveedor del servicio: MACC Asistencias / Automóvil Club de Chile

Canal de solicitud de asistencia: Podrás contactar directamente al fono asistencia 225831073 o a través de nuestro BYD Contact Center 809003663, opción 2.

1. Antecedentes y objeto del servicio

BYD Chile pone a disposición de sus clientes un servicio de asistencia en ruta, destinado a proporcionar apoyo ante determinadas situaciones de **avería que imposibiliten o dificulten la circulación del vehículo por sus propios medios**, de acuerdo con las coberturas, condiciones, límites y exclusiones establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

El servicio de asistencia es prestado por **MACC Asistencias / Automóvil Club de Chile**, en adelante el "Proveedor", de acuerdo con las condiciones y alcances establecidos para cada prestación.

2. Ámbito de aplicación

El servicio se encuentra disponible para los vehículos BYD que cumplan con las condiciones de elegibilidad establecidas por BYD Chile y/o el Proveedor.

La cobertura será aplicable a los vehículos adquiridos a partir de enero 2023, y tendrán un periodo de cobertura por 6 años desde la fecha de compra del vehículo, conforme a las condiciones vigentes del programa.

La asistencia se encuentra disponible en todo Chile continental y la Isla Grande de Chiloé, excluyéndose los demás territorios insulares.

3. Alcance temporal de la cobertura

Durante la etapa inicial de implementación del servicio, la asistencia en ruta contempla exclusivamente situaciones derivadas de averías del vehículo.

En consecuencia, durante este período, las prestaciones de asistencia en ruta no contemplan accidentes, choques, colisiones u otros hechos derivados de accidentes de tránsito.

4. Definición de avería

Para efectos del presente servicio, se entenderá por avería aquella falla o incidencia que impida que el vehículo pueda circular por sus propios medios y que requiera asistencia técnica o traslado para restablecer su movilidad.

La determinación de si una situación corresponde a una avería cubierta y de la prestación aplicable será realizada conforme a las condiciones del servicio y a la evaluación del Proveedor.

5. Prestaciones de asistencia

El servicio contempla, sujeto a las condiciones, límites y exclusiones establecidos en estos Términos y Condiciones, las siguientes prestaciones:

5.1. Remolque o traslado del vehículo

Cuando una avería impida que el vehículo pueda circular por sus propios medios, el Proveedor gestionará su remolque o traslado.

Cuando la avería ocurra en la misma región en que fue adquirido el vehículo, este será trasladado hasta el taller del concesionario donde fue comprado.

Cuando la avería ocurra en una región distinta de aquella en que fue adquirido el vehículo, el traslado se efectuará hasta el taller del concesionario BYD más cercano, de acuerdo con las condiciones operativas del servicio.

La cobertura contempla **un límite máximo por traslado de 150 kilómetros**.

En caso de que la distancia requerida para efectuar el traslado exceda dicho límite, el Proveedor informará al cliente la existencia de una distancia adicional no cubierta y el costo correspondiente.

El cliente podrá optar por asumir el costo de la distancia adicional y contratar dicho servicio complementario, o bien utilizar únicamente la cobertura correspondiente a los 150 kilómetros incluidos.

Los valores aplicables a la distancia adicional serán informados previamente al cliente por el Proveedor de asistencia, quien explicará las condiciones y métodos de pago del servicio adicional.

5.2. Reparación de emergencia en el lugar

Cuando una avería impida la circulación del vehículo, el Proveedor podrá proporcionar asistencia técnica en el lugar donde se haya producido la inmovilización, con el objeto de intentar realizar una reparación de emergencia que permita al vehículo continuar su viaje.

La prestación contempla inicialmente hasta **30 minutos de mano de obra** en el lugar del evento.

Si la reparación requiere un tiempo superior a dicho período, el cliente podrá solicitar la continuidad de la prestación, quedando los períodos adicionales de 30 minutos a su exclusivo cargo.

El Proveedor informará al cliente el costo correspondiente antes de efectuar el servicio adicional.

El pago de dichos servicios adicionales podrá realizarse mediante los mecanismos habilitados por el Proveedor, incluyendo transferencia bancaria o link de pago, de acuerdo con las alternativas disponibles al momento de solicitar la prestación.

El costo de las piezas o repuestos que eventualmente deban ser sustituidos no se encuentra incluido en esta prestación y será de cargo del cliente.

En caso de determinarse que la reparación en el lugar no resulta factible, se procederá, cuando corresponda, con el traslado del vehículo conforme a la prestación de remolque o transporte.

5.3. Cambio de neumático

El servicio contempla asistencia física para efectuar el cambio de un neumático del vehículo.

El neumático de reemplazo deberá ser proporcionado por el propietario o usuario del vehículo al momento de la prestación.

En el caso que el vehículo no cuente con un neumático de reemplazo y posea en su lugar un kit de inflado de emergencias, el proveedor podrá efectuar su inflado en el lugar, siempre que estén dadas las condiciones de seguridad necesarias para hacerlo.

El servicio no contempla el suministro de un neumático de reemplazo.

5.4. Asistencia por avería de batería de 12 Volts

En caso de inmovilización producto de una avería de la batería de **12 Volts**, el servicio contempla la asistencia necesaria para realizar una carga eléctrica destinada a activar dicha batería.

Esta prestación no contempla el suministro o reemplazo de la batería.

La asistencia de carga de batería se encuentra limitada exclusivamente a la **batería de 12 Volts**.

En el caso de los vehículos BYD 100% eléctricos, el servicio de asistencia en ruta no contempla la carga de la batería de alto voltaje o batería de tracción, por lo que no se efectúan recargas de dicha batería en el lugar de la inmovilización.

5.5. Abastecimiento de combustible

En caso de detención por falta de combustible, se podrá proporcionar un abastecimiento de emergencia de hasta **5 litros**, sujeto a las condiciones establecidas para esta prestación.

Esta cobertura aplica exclusivamente a los vehículos híbridos BYD, incluyendo, entre otros, aquellos equipados con tecnologías DM-I, DM-O, DMO y otras tecnologías híbridas que correspondan.

El costo del combustible será de cargo del cliente.

6. Solicitud del servicio

Para solicitar asistencia, el cliente deberá comunicarse a través de los canales oficiales habilitados para este efecto:

Teléfono de asistencia: 225831073

Horario de atención: 24h / 7 días a la semana

Al momento de solicitar la asistencia, el cliente deberá proporcionar los antecedentes necesarios para identificar el vehículo y evaluar la situación, incluyendo, cuando corresponda:

- Nombre del solicitante.
- Número de contacto.
- Patente del vehículo.
- VIN, cuando sea requerido.
- Ubicación exacta del vehículo.
- Descripción de la avería.
- Información adicional que permita coordinar adecuadamente la prestación.

El cliente deberá solicitar y coordinar la asistencia directamente con el proveedor antes de contratar por su cuenta servicios de terceros, salvo que exista una situación de fuerza mayor que imposibilite dicha comunicación.

7. Prestaciones adicionales de cargo del cliente

Cuando una prestación solicitada exceda los límites establecidos en la cobertura, el cliente podrá optar por contratar servicios adicionales, previa información del costo correspondiente por parte del Proveedor.

Entre otros, podrán generar costos a cargo del cliente:

- La distancia de traslado que exceda los 150 kilómetros incluidos en la cobertura.
- Los períodos adicionales de reparación en terreno que excedan los 30 minutos iniciales.
- El costo de piezas o repuestos necesarios para una reparación.
- La reposición de combustible.

El pago de estos servicios podrá efectuarse mediante los mecanismos habilitados por el Proveedor, incluyendo transferencia bancaria y/o link de pago.

Los valores y condiciones aplicables serán informados al cliente previamente a la contratación del servicio adicional.

8. Prestaciones contratadas directamente por el cliente

No se encuentran cubiertos los costos de servicios de asistencia que hayan sido contratados directamente por el cliente, fuera del servicio de Asistencia en Ruta autorizado por BYD Chile y los colaboradores asociados a este servicio.

Asimismo, no se encuentran cubiertos los servicios adicionales que el cliente contrate directamente por su cuenta y riesgo.

9. Exclusiones

Se encuentran excluidas de la cobertura las prestaciones o situaciones que se indican a continuación:

- a) Servicios contratados directamente por el cliente sin previo consentimiento del proveedor
- b) Servicios adicionales contratados directamente por el cliente bajo su cuenta y riesgo.
- c) Situaciones en que, por causa de fuerza mayor, resulte inviable para el proveedor prestar las acciones de asistencia correspondientes.
- d) Asistencias derivadas de prácticas deportivas en competición.
- e) Prestaciones solicitadas en lugares que resulten inaccesibles para los vehículos del proveedor.
- f) Servicios de rescate, incluyendo, entre otros, vehículos ubicados en estacionamientos en altura o subterráneos que no sea factible acceso, vehículos volcados, vehículos ubicados fuera de la vía de circulación o vehículos atascados en arena.
- g) Durante la vigencia de la cobertura es exclusivamente por averías. Los accidentes, colisiones y demás hechos derivados de accidentes de tránsito estarán excluidos de la asistencia ofrecida.
- h) El cliente podrá solicitar solo una vez por mes los servicios detallados en el presente documento. En caso de solicitar servicios con una mayor frecuencia, el otorgamiento será evaluado conjuntamente por el proveedor de servicio en conjunto con el equipo de BYD Chile.

10. Condiciones de acceso y seguridad

La prestación de asistencia estará condicionada a que el lugar donde se encuentre el vehículo permita el acceso seguro y efectivo de los vehículos y equipos necesarios para prestar el servicio.

El Proveedor podrá determinar la imposibilidad de ejecutar una prestación cuando las condiciones de acceso, ubicación, seguridad u otras circunstancias impidan materialmente su realización.

11. Cobertura territorial

El servicio tendrá cobertura en:

- Chile continental.
- Isla Grande de Chiloé.

Se encuentran excluidos los demás territorios insulares, incluidos islas menores de Chiloé

La prestación estará, en todo caso, sujeta a las condiciones de acceso, disponibilidad y demás limitaciones establecidas en estos Términos y Condiciones.

12. Límites de la asistencia

Las prestaciones se encuentran sujetas a los límites de kilometraje, tiempo, cantidad, disponibilidad y demás condiciones establecidas para cada servicio.

En particular:

- **Remolque o traslado:** hasta 150 kilómetros.
- **Reparación in situ:** 30 minutos de mano de obra inicial.
- **Combustible de emergencia:** hasta 5 litros para vehículos híbridos.
- **Asistencia de batería:** exclusivamente batería de 12 Volts.
- **Batería de alto voltaje:** no contempla carga en ruta para vehículos 100% eléctricos.

Los servicios que excedan los límites señalados podrán ser contratados adicionalmente por el cliente, sujeto a disponibilidad y al pago del costo correspondiente.

13. Responsabilidad del Proveedor

El Proveedor será responsable de ejecutar las prestaciones de asistencia conforme a las condiciones y alcances establecidos para el servicio.

La prestación estará sujeta a las condiciones operativas y de seguridad existentes al momento de la solicitud.

En aquellos casos en que por razones de fuerza mayor resulte inviable ejecutar la asistencia solicitada, se aplicarán las condiciones y responsabilidades que correspondan conforme a la normativa y al contrato vigente entre las partes.

14. Vigencia de la cobertura

La cobertura de asistencia en ruta tendrá una vigencia de 6 AÑOS, contada desde FECHA DE FACTURACION DEL VEHICULO, siempre que el vehículo cumpla con las condiciones de elegibilidad establecidas.

15. Modificaciones de las condiciones del servicio

BYD Chile podrá actualizar las presentes condiciones con el objeto de reflejar modificaciones en las prestaciones, condiciones operativas o alcance del servicio de asistencia.

Las modificaciones serán publicadas a través de la página web de BYD Chile y regirán desde la fecha que en ellas se indique, sin afectar los derechos que correspondan a los clientes conforme a la normativa vigente.