

Vehículos comerciales

Libreta de garantía

Para vehículos con Plan de
Mantenimiento Digital



vw.cl

El Plan De Mantenimiento Digital

Estimada conductora Volkswagen, estimado conductor Volkswagen: desde Noviembre de 2022 se ha implementado en Volkswagen el nuevo Plan de Mantenimiento Digital.

Para documentar de forma sencilla y segura los trabajos de servicio realizados, el Plan de Mantenimiento Digital sustituye el Plan de Mantenimiento convencional con sus campos para poner el sello. Por este motivo, los comprobantes de servicio no se registrarán como hasta ahora en campos para poner el sello, sino que se guardarán digitalizados en un sistema central.

De este modo se documenta la realización regular de los trabajos de mantenimiento y conservación del vehículo en su totalidad y sin pérdida de información. Esto sirve para conservar el valor de su vehículo y aumentar el nivel de seguridad contra falsificaciones del Plan de Mantenimiento.

Los Trabajos de servicio realizados se le confirmarán en un ejemplar impreso. Cada vez que se realicen trabajos de servicio, este ejemplar impreso se cambiará por otro actual. La hoja impresa se puede guardar en la solapa de la contraportada trasera.

Su Concesionario Volkswagen le imprimirá otra hoja impresa, como es natural, si perdiera la que tiene.

Los datos del vehículo en el Plan de Mantenimiento garantizan que en el mismo se monten siempre los repuestos correctos. Esto contribuye a que, incluso después de haber pasado muchos años, la reparación de su vehículo no llegue a representar ningún inconveniente.

Este Plan de Mantenimiento también le indica qué servicio y qué trabajos se deben realizar en cada momento. Los intervalos indicados son válidos para condiciones de funcionamiento normales.



Términos y condiciones generales de garantía Volkswagen

La garantía para todos los tipos de vehículos Volkswagen, comienza a partir de la fecha de entrega material al cliente y está conformada de la siguiente manera:

- La Garantía es 100% respaldada por la marca Volkswagen.
- Esta garantía es transferible sin costo para aumentar el valor de reventa si vende su vehículo durante el período de garantía (Ello en la medida que se sujete por sus respectivas mantenciones en tiempo o kilometraje, lo primero que se cumpla).
- Los plazos de garantía están señalados en este documento, las cuales se aplican a los vehículos adquiridos a partir del 1 de octubre de 2018.

Por favor lea cuidadosamente los términos y condiciones de garantía para **vehículos nuevos** establecidos en este documento (en adelante, la "Garantía"). Describe lo que se incluye en la Garantía en vehículos nuevos y lo que no está cubierto por la garantía.

Cualquier reclamo con relación a una garantía establecida en estos **Términos y condiciones de garantía para vehículos nuevos** debe ser remitida a un concesionario oficial Volkswagen. Para realizar un reclamo bajo garantía, el consumidor debe, a su propio costo, presentar el vehículo a un concesionario oficial Volkswagen junto con el libro de registro del vehículo y retirar el vehículo a su cargo una vez que el concesionario Volkswagen notifique que el vehículo está listo para la entrega.

I. DE LA CONCESIÓN DE GARANTÍA

1. La procedencia y ejercicio de la presente Garantía estará sujeta, en todo caso, a la condición de que el vehículo haya sido usado, protegido y mantenido adecuadamente, según su uso normal y de acuerdo con las recomendaciones del plan de mantenimiento y del Manual de Instrucciones. Ésta comprende las reparaciones necesarias como consecuencia de falla de material, montaje o fabricación.
 - 1.1 Las piezas reconocidas como deficientes o defectuosas serán sustituidas a través de un Concesionario oficial Volkswagen.
 - 1.2 Las piezas retiradas del vehículo y sustituidas serán de propiedad del Concesionario oficial Volkswagen que hubiere hecho la reparación.
 - 1.3 Todos los repuestos sustituidos y las reparaciones ejecutadas de Garantía serán gratuitas.
2. Son garantizadas las reparaciones de pintura cuando:
 - 2.1 Los defectos no son consecuencia de influencias externas anormales de origen químico o mecánico.
 - 2.2 El vehículo haya sido protegido y mantenido adecuadamente, de acuerdo con las recomendaciones del plan y Manual de Instrucciones.
3. La garantía sobre neumáticos y stock de estos está cubierta directamente por los representantes de cada marca de neumático en el país y está sujeta a los ajustes que ellos determinen.



4. Son condiciones necesarias para la obtención de la garantía por un Concesionario oficial Volkswagen:

- 4.1 Que la reclamación se haga directamente a un Concesionario oficial Volkswagen, inmediatamente después de la constatación del defecto.
- 4.2 Que las piezas hayan sido sustituidas y el servicio ejecutado por un Concesionario oficial Volkswagen.
- 4.3 Que los defectos no sean resultantes del desgaste natural de las piezas, desuso prolongado, utilización inadecuada, accidente de cualquier naturaleza y casos fortuitos o de fuerza mayor.
- 4.4 Que todas las revisiones, lubricaciones y demás servicios de mantenimiento, hayan sido ejecutados por un Concesionario oficial Volkswagen, según el plan de mantenimiento que está determinado por tiempo o kilometraje, lo que ocurra primero, es decir, cada 1 año o cada 10.000 kilómetros, contados desde la compra o desde cada mantención, respectivamente. La diferencia máxima permitida, para aceptar la revisión como válida, será de +/- 1 mes o +/- 1.000 kilómetros, lo primero que ocurra.

Se deja constancia que estas mantenciones, por sus características técnicas específicas, deben hacerse en servicios técnicos expresamente autorizados por el importador, porque ellos son los únicos que cuentan con: las herramientas determinadas por el fabricante para ejecutar los trabajos de mantención, el personal calificado de acuerdo a un programa de formación establecido por el fabricante, y los equipos computacionales y sistemas de diagnóstico homologado y protegido por softwares con tecnología protegida por las normas de propiedad intelectual que permiten verificar fehacientemente el estado de funcionamiento de todas las unidades de control del vehículo, que es parte primordial del procedimiento de revisión en la mantención y el acceso al sistema del fabricante, en donde a través del número de chasis del vehículo, se obtiene la pauta de mantención actualizada a utilizar para cada modelo con los ítems detallados que deben ser ejecutados en cada mantención, para dar cumplimiento necesarios de acuerdo con el procedimiento establecido por el fabricante para garantizar el correcto funcionamiento del vehículo. Estos procedimientos no pueden ser replicados por servicios no autorizados.

- 4.5 Que sean respetadas las orientaciones y recomendaciones sobre el uso, protección, mantenimiento y conservación del vehículo, contenidas en el Manual de Instrucciones.
- 4.6 Que la garantía se encuentre vigente, no haya caducado y/o que se cumpla con el resto de los requisitos establecidos en este documento.

II. DE LAS EXCEPCIONES SOBRE LA GARANTÍA

1. De las exclusiones de Garantía

No se encuentran cubiertos por la Garantía o se encuentran parcialmente cubiertos por ésta, los siguientes aspectos:

- 1.1 Correrán por cuenta del propietario los gastos referentes a los elementos de mantenimiento.

Son considerados elementos de mantenimiento y no estarán cubiertos por la Garantía general indicada en este documento:

- Filtros.
- Bujías de encendido.



- Lubricantes.
- Líquido refrigerante y fluidos.

1.2 Las piezas que sufren desgaste natural en función del uso deberán ser periódicamente sustituidas, según orientación específica del Concesionario oficial Volkswagen, siendo todos los gastos por cuenta del propietario.

Son consideradas piezas de desgaste natural:

- Amortiguadores.
- Mecanismos de embrague.
- Discos de frenos, pastillas y balatas.
- Plumillas limpiaparabrisas.
- Neumáticos, los cuales se sujetan a lo establecido en 3. Del acápite I. precedente.

1.3. No se encuadran dentro de la Garantía los servicios de mantenimiento regular del vehículo, tales como: Limpieza del sistema de alimentación, lavados, reaprietes, ajustes, ruidos, balanceo, alineación de ruedas.

1.4. La presente Garantía se restringe al vehículo, sus piezas y componentes, no cubriendo cualquier otra repercusión que sea resultante de avería o defecto del vehículo, sus piezas y componentes, tales como:

- Gastos de transporte.
- Inmovilización del vehículo.
- Hospedaje.
- Lucro de cesante o daño moral.

Respecto de estos aspectos, usted podrá siempre ejercer los derechos irrenunciables que la ley le otorga.

1.5. Sin perjuicio de lo anterior, se informa que la entrega de un vehículo de similares características corresponderá sólo en aquellos casos expresamente señalados por ley, esto es, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles.

2. Garantías limitadas

2.1 En caso de que uno de los elementos señalados más adelante fuere defectuoso y su desperfecto no tenga relación con el desgaste natural de la pieza, tendrá una garantía limitada por tiempo y/o kilometraje el cual es 6 meses o 10.000 Km, lo primero que ocurra. Los elementos considerados en ésta garantía limitada son:

- Pastillas de freno, discos de freno, tambores de freno.
- Bujías.
- Focos.
- Fusibles.
- Filtros de gasolina, filtros de aire, filtros de polen.



- Limpiadores de cristal (plumillas) delanteros y traseros.
 - Ajustes mecánicos básicos y de carrocería.
 - Volante de motor, collarín, plato y disco de embrague mecánico.
 - Amortiguadores mecánicos.
 - Defectos ópticos (todos los defectos visibles en la carrocería, molduras y cromos)
 - Ruidos.
- 2.2. Los parabrisas tienen una garantía limitada de 3 meses sin límite de kilometraje desde el momento de entrega del vehículo.
 - 2.3. Geometría de ruedas tiene una garantía limitada de 6 meses o 5.000 Km, lo primero que suceda.
 - 2.4. La pila del mando frecuencia tiene una garantía de 6 meses sin límite de kilometraje.

NOTAS:

- (1) Para que estos elementos sean cubiertos por la garantía, se debe notificar inmediatamente al concesionario oficial y la falla debe ser un defecto de producto y no por mala utilización ni intervención de terceros.
- (2) Los plazos indicados en este documento se cuentan desde la fecha de entrega material del automóvil al cliente.

III. DEL PLAZO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA

1. Inicio

- 1.1. A partir de la fecha de entrega a cliente declarada en el acta de entrega.

2. Fin

- 2.1 Para vehículos comerciales:

Modelo: •**Amarok**

3 años o 100.000 kilómetros (lo primero que se cumpla) a partir de la fecha de entrega a cliente declarada en acta de entrega.

Modelo: •**Crafter**

3 años o 250.000 kilómetros (lo primero que se cumpla) a partir de la fecha de entrega a cliente declarada en acta de entrega.

Modelos: •**Caddy** •**Transporter**

2 años sin límite de kilometraje a partir de la fecha de entrega a cliente declarada en acta de entrega.

IV. LAS RESTRICCIONES AL PLAZO DE GARANTÍA

1. Rotura de cristales. Sólo será reconocida cuando sea consecuencia de alojamiento deficiente en la carrocería o de defecto intrínseco. Considerando que este tipo de rotura solamente ocurre en los kilómetros iniciales, esta Garantía está limitada a 3 meses contados desde la fecha de factura y Registro de Garantía.
2. Las condiciones de Garantía para vehículos de uso profesional serán determinadas por el área técnica del Importador.



V. DE LA EXTINCIÓN DE LA GARANTÍA

La presente garantía se extingue por el vencimiento de su plazo de vigencia.

Sin perjuicio de lo señalado en el punto anterior, la garantía caducará cualquiera que sea el tiempo transcurrido desde el inicio de su vigencia, en los siguientes casos:

- La modificación o alteración del vehículo o componentes, con excepción de las ejecutadas por recomendación de Volkswagen AG, en Concesionarios oficiales Volkswagen.
- Si el comprador no ha seguido ni respetado las orientaciones y recomendaciones sobre el uso, protección, mantenimiento y conservación del vehículo contenidas en el Manual de Instrucciones.
- La ejecución de los servicios de lubricación, revisión o reparación y demás mantenimientos en talleres que no pertenezcan a la Red de Concesionarios oficiales Volkswagen.
- Uso de repuestos y accesorios no homologados por Volkswagen o Importador, cualesquiera sean estos, electrónicos o mecánicos.

VI. GARANTÍA LEGAL

Sin perjuicio de lo anterior, se le informa que podrá optar por ejercer esta garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores (la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados), a libre elección, en los casos establecidos en dichos artículos, los cuales aluden, en términos generales, a aquellos casos en que el bien es inapto para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere.

Para más detalles, lea la ley 19.496, la cual se puede consultar en <http://bcn.cl/2pv9x> o consulte www.sernac.cl



Pauta de mantención básica

Tabla referencial para clientes que conduzcan 10.000 km anuales.

Nº	DESCRIPCIÓN DE OPERACIÓN	KMS X 1000							
		10	130	20	140	30	60	90	180
		50	170	40	160	150	120	270	
		70	190	80	200	210	240		
		110	230	100	220		300		
		250	290	260	280				
1	GRUPO MOTO-PRO-PULSOR	CAMBIAR ACEITE MOTOR Y FILTRO							
2		COMPROBAR NIVEL/HERMETICIDAD Y DENSIDAD DEL LIQUIDO REFRIGERANTE							
3		COMPROBAR NIVEL LAVAPARABRISAS							
4		FILTRO DE AIRE MOTOR DIESEL TDI							
5		CAMBIAR FILTRO DE COMBUSTIBLE DIESEL							
6		REEMPLAZAR CORREA POLY-V							
7		COMPROBAR FUGAS O DAÑOS EN COMPONENTES DEL MOTOR Y TRANSMISION							
8		COMPROBAR ESTADO DE LAS CORREAS POLY " V"							
9		COMPROBAR NIVEL TRANSMISION AUTOMATICA Y DIFERENCIAL CENTRAL							
10		COMPROBAR NIVEL DIFERENCIAL DELANTERO Y TRASERO							
11	TREN DE RODAJE	COMPROBAR NIVEL DE ACEITE DIRECCION ASISTIDA							
12		COMPROBAR EL NIVEL DEL LIQUIDO DE FRENOS (Sustituir cada 2 años)							
13		COMPROBAR FUGAS FRENOS / SUSPENSION							
14		FRENOS DELANTEROS (Verificar el Espesor de las Pastillas)							
15		FRENOS TRASEROS (Verificar el Espesor de las pastillas o balatas)							
16		COMPROBAR EL FUNCIONAMIENTO FRENO DE MANO							
17		INSPECCION HOLGURAS TREN DELANTERO Y FUELLES GUARDAPOLVO							
18	SISTEMA ELEC-TRICO/ CARRO-CERIA	COMPROBAR EL ESTADO Y PRESION DE NEUMATICOS (Incluye Repuesto)							
19		FILTRO DE POLVO Y POLEN							
20		FUNCIONAMIENTO SISTEMA ELECTRICOS EN GENERAL							
21		COMPROBAR LA REGULACIÓN DE LOS FOCOS							
22		COMPROBAR ESTADO DE LA BATERIA							
23		COMPROBAR EL FUNCIONAMIENTO Y AJUSTE DEL LIMPIAPARABRISAS							
24		LUBRICAR RETENEDORES DE PUERTAS Y BISAGRAS							
25	CONTROL FINAL	AUTODIAGNOSTICO VAS 505X							
26		PONER A CERO EL INDICADOR DE INTERVALOS DE SERVICIO							
27		REGISTRAR FECHA Y KMS EN PLAN DE ASISTENCIA							
28		PRUEBA GENERAL DE RUTA							

DESCRIPCION OPERACIÓN

R : REALIZAR

I : INSPECCION, CORREGIR, AJUSTAR, O SUSTITUIR

Nota: Los siguientes trabajos son complementarios al servicio básico de mantenimiento, siendo ofrecido según corresponda en cada mantención por el concesionario para el correcto funcionamiento del vehículo. Estos son: alineación, balanceo de neumáticos, rotación de neumáticos, lubricación techo corredizo, cambio plumnillas limpiaparabrisas, cambio liquido de frenos, cambio pastillas y/o balatas de freno.

Nota 2: para condiciones de uso severo y/o alto indice de polvo en el ambiente, se recomienda disminuir los intervalos de servicio a la mitad. La omisión de estas, al ser recomendadas, pueden generar daños en el vehículo los cuales no serán cubiertos en garantía.



Informaciones Generales

Además de todo lo dispuesto en el Plan de Mantenimiento, se deberán observar semanalmente:

- Nivel de aceite en el motor.
- Presión de los neumáticos.
- Carga del extintor de incendio.
- Nivel de líquido de refrigeración.
- Funcionamiento de faros y luces exteriores.
- Nivel del electrolito de la batería (excepto libre mantención).
- Nivel de líquido de frenos.
- Fluido de los depósitos de lavaparabrisas.
- Si el vehículo transita por carreteras de tierra, por centros urbanos con paradas frecuentes o por regiones con alto índice de polvo, efectúe los siguientes mantenimientos con la frecuencia compatible a las condiciones del uso del vehículo:
- Limpieza del elemento del filtro de aire.
- Sustitución del elemento del filtro de aire.
- Verificación y cambio de aceite del motor.
- Cambio del filtro de aceite.

Atención:

Cada 5.000 km. compruebe el espesor de las pastillas de freno de disco. Cada dos años, sustituya el líquido de frenos y lave el sistema.

Importante:

Su vehículo tiene características específicas. Por lo tanto, para comprobar correctamente los puntos relacionados en el Plan de Mantenimiento y en esta página, consulte el Manual de Instrucciones.



Importante

Cuando constate irregularidades en sistemas vitales de funcionamiento de su vehículo, busque inmediatamente su Servicio Oficial de Volkswagen, independientemente de los periodos de mantenimiento.

VEHÍCULOS CON CONVERTIDOR CATALÍTICO

- Utilizar solamente gasolina sin plomo.
- No llevar el motor a potencia máxima por periodos prolongados.
- Si el motor no arranca a la tercera oportunidad, esperar al menos cinco minutos para que se evapore la bencina no quemada.
- Si el motor falla en forma intermitente por un eventual desperfecto, deténgase de inmediato, pues la bencina no quemada entra al catalizador inflamándose, pudiendo éste inutilizarse.
- No arrancar el vehículo remolcándolo, empujándolo o en bajada, pues la bencina entra al catalizador en forma líquida, pudiendo explotar dentro de éste inutilizándolo.
- Realizar una exacta mantención de acuerdo al Plan de Asistencia Técnica.
- No estacionarse sobre materiales inflamables, tales como hojas secas, papel y otros, pues el catalizador trabaja a elevada temperatura.

Cualquier falta u omisión a estas reglas, invalidará automáticamente la Garantía sobre el Control de Emisiones.

- Este plan tiene carácter orientativo, pueden haber operaciones especiales según el modelo.
- Queda reservado el derecho a efectuar cualquier modificación en este documento, sin previo aviso.

VEHICULOS CON FILTRO DE PARTICULAS

Si se enciende el testigo de filtro de partículas se recomienda:

- Circular durante aprox. 15 minutos en 4ta (cambio manual) o en la relación de marchas D (cambio automático) a una velocidad de al menos 70 km/h (45 mph).
- Respete los límites de velocidad vigentes. Acuda al taller especializado más próximo si después del recorrido no se apaga el testigo de control.
- Para que el sistema de escape y el filtro de partículas Diesel funcione durante mucho tiempo Volkswagen recomienda:
- Utilice únicamente gasóleo bajo en azufre.
- Nunca utilice biodiesel, gasolina o parafina.
- Nunca deje completamente vacío el depósito de combustible.
- No cargue en exceso el aceite del motor.
- Para vehículos con cambio manual: no poner en marcha el motor empujando el vehículo, debe utilizar un partidor para dar arranque a este.

NOTA: ¡Atención, vehículo con filtro de partículas Diesel!. Antes de iniciar la conducción, revisar instrucciones de uso y mantenimiento en el manual de usuario.

El buen funcionamiento de filtro de partículas depende del cuidado del usuario y del adecuado mantenimiento del vehículo que realizan los concesionarios autorizados Volkswagen, un perfil de conducción inadecuado podría dañar el filtro de partículas de forma permanente, Volkswagen no se responsabiliza por daños producidos por una conducción inapropiada.

Autorizados Volkswagen

Iquique	Wintata	Av. Las Parcelas con Caletera Ruta A-16, Alto Hospicio	9 4235 8413	S
Antofagasta	Marubeni	Av. Pedro Aguirre Cerda 7903	(55)2477250	I
Copiapó	Carmona y Cía.	Panamericana Norte Km. 814 S/N	(52)2237610	I
La Serena	Carmona Y Cía.	Av. Balmaceda 3812	(51)2200206	I
Viña del Mar	Cartoni	5 Oriente 294	600 381 2000	I
Quillota	Cartoni	Av. Ramón Freire 898	225807985	I
Los Andes	Valenzuela Delarze	Argentina 1130	228404000	I
Santiago	Difor	Mall Plaza Vespucio, Avda. Vicuña Mackenna 7110, La Florida	600 262 0555	V
		Mall Plaza Tobalaba, Camilo Henríquez 3692, Puente Alto	600 262 0555	V
		Av. Trinidad Oriente 5251, Puente Alto	600 262 0555	I
	Zentrum	Av. Raúl Labbé 12509, Lo Barnechea	223224600	I
		Movicenter, Av. Américo Vespucio 1155, Huechuraba	223224616 / 223224641	V
		Mall Plaza Norte, Av. Américo Vespucio 1737, Huechuraba	22322 4805	V
Marubeni	Av. Vicuña Mackenna 3300, Macul	223500457	I	
	Mall Plaza Sur, Av. Pdte. Jorge Alessandri 20040, San Bernardo	228982480	V	
Salazar Israel	Mall Plaza Oeste, Av. Américo Vespucio 1501, Cerrillos	600 818 6000	V	
	Av. Pedro Aguirre Cerda 6697, Cerrillos	600 818 6000	I	
Rancagua	Klassik Car	Av. Vitacura N° 8092, Vitacura	227310501	I
	Miguel Jacob Helo	Av. Bilbao 2626, Providencia	222047033	I
		San Ignacio 531, Santiago	225698000	S
		Mall Plaza Egaña, Av. Larraín 5862, La Reina	223527700	V
	Daniel Achondo	Av. Bilbao 5759, La Reina	228162000	I
	Comercial del Real	Av. Capitán Ramón Freire 471	(72)2320370	I
Curicó	Coadig	Peña 1030, Curicó	(56) 982507760	I
Talca	Círculo Autos	Av. San Miguel 3010	(71)2243714	I
Linares	Círculo Autos	Av. Aníbal Bustos 1300	(73)22565900	I
Chillán	Salazar Israel	Av. Ecuador 768	(42)2249799	I
Concepción	Salazar Israel	Mall Plaza El Trébol, Av. Pdte. Jorge Alessandri 3177	600 818 6000	V
		Av. Prat 1099	600 818 6000	I
Los Ángeles	Salazar Israel	Av. Las Industrias Km. 508	600 818 6000	I
Temuco	Salazar Israel	Caupolicán 48	600 818 6000	I
Osorno	Servimaq	Av. Juan Mackenna 1641	(64)2234673	I
Puerto Montt	Servimaq	Manzana 7K-Circunvalación S/Nº, Sector Cardonal	(65)2481656	S
		Puerto Montt Regimiento 801	(65)2227694	V
Punta Arenas	Jordan	Av. 2 Sur esquina 2 oriente Manzana 11, Sitio 29/30		
		Zona Franca	(61)2202772	V
		Croacia 441	(61)2202742	S

¡Atención!
Sólo Motores Turbo.

No detener el motor inmediatamente luego de un periodo prolongado de manejo a alta velocidad, ya que esto reduce la vida útil del turbo. Esperar mínimo 60 segundos con motor en ralenti.

