



# GARANTÍA Y PLAN DE PROTECCION VEHICULOS VOLKSWAGEN

## INTRODUCCION

**AUTOMOTRIZ CR CA SA** cédula de persona jurídica número tres - ciento uno - catorce sesenta sesenta y ocho (en adelante "**Empresa**"), situada en Uruca contiguo al Río Torres, San José, representante exclusivo de la marca Volkswagen para Costa Rica (en adelante "**Territorio**"); agradece su preferencia y les complace presentarle los términos y condiciones de la **Cobertura de Garantía de Ley** (en adelante denominada "**Cobertura**") y del **Plan de Protección de Grupo Automotriz** (en adelante denominado "**PPGA**"), aplicables para los vehículos de la marca citada.

Su vehículo está cubierto bajo los términos y condiciones establecidos en el presente documento. La **Empresa**, como **Distribuidor Autorizado**, le ofrecerá el servicio de la **Cobertura** y **PPGA**, según se establece en el presente documento, de acuerdo con las particularidades de la marca de su vehículo y dentro del Territorio.

Durante el plazo de vigencia de la **Cobertura** y el **PPGA**, la **Empresa** reparará o reemplazará cualquier parte del vehículo que presente un defecto de manufactura o materiales, sin costo para el **Propietario**, previa emisión de diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica, permitiéndose solo el uso de repuestos autorizados por la **Empresa** y el uso de mano de obra certificada.

La **Cobertura** y el **PPGA** son atendidas a nivel nacional en todas las Sucursales que opera la **Empresa**. El **Propietario** debe llevar el vehículo a las Sucursales para solicitar el diagnóstico técnico de la condición que desee reportar.

## COBERTURA DE GARANTÍA DE LEY

La **Cobertura de Garantía de Ley** tiene una vigencia de treinta días hábiles, sin límite de recorrido, a partir de la fecha de entrega del vehículo nuevo al **Propietario**, o a la persona debidamente autorizada por este para tales fines.

La **Cobertura** asegura que la **Empresa**, en calidad de **Distribuidor Autorizado** y representante exclusivo de la marca Volkswagen para el **Territorio**, reparará o reemplazará cualquier parte del vehículo que presente un defecto de manufactura o materiales, sin costo alguno para el **Propietario**, previa emisión de diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica.

## PLAN DE PROTECCION DE GRUPO AUTOMOTRIZ

La **Empresa** otorgará el **PPGA**, este es netamente técnico, su principio es asegurar el funcionamiento correcto del vehículo. El **PPGA** tendrá vigencia por el plazo y/o recorrido particular para la marca y a partir de la fecha de entrega del vehículo nuevo:

**VIGENCIA: 36 meses o 100.000 kilómetros (lo que ocurra primero).**

Para conocer las exclusiones y condiciones especiales, refiérase a la **Tabla de Protección Detallada** que se comparte al reverso de este documento.

El **PPGA** no incluye las opciones de cambio del vehículo por otro de iguales características o devolución del dinero pagado, este tipo de solicitud se debe tramitar solo en la **Cobertura de Garantía de Ley** o por la vía comercial.

Durante la vigencia del **PPGA**, la **Empresa** responderá únicamente por la reparación, cambio de piezas o conjuntos que indique el diagnóstico técnico, cuando el nexo causal demuestre que hay una relación entre el desperfecto reclamado y un defecto de manufactura o materiales.

La **Empresa**, como **Distribuidor Autorizado**, tendrá plena potestad y discrecionalidad para ejecutar el **PPGA**, en caso de que, por medio de un diagnóstico técnico, se verifique que el Mantenimiento Preventivo y/o Mantenimiento Correctivo haya sido realizado en talleres ajenos de la Red de Sucursales del **Distribuidor Autorizado**. En virtud de lo anterior, el **Distribuidor Autorizado** queda facultado para solicitar un diagnóstico técnico o prueba idónea para verificar el cumplimiento estricto de los mantenimientos, como requisito previo para establecer si el nexo causal de la condición reclamada por el **Propietario** se encuentra relacionada a estas operaciones; para lo cual, el **Propietario** del vehículo debe demostrar la utilización de repuestos originales, lubricantes acordes a las especificaciones provistas y mano de obra especializada según los requerimientos indicados en el **Manual del Propietario**.

## REGLAS ESPECIALES PARA CASOS DE REPARACION BAJO EL PPGA

1. El **PPGA** será anulado cuando se determine que el vehículo ha sido desconectado y/o modificado el odómetro o se haya alterado el kilometraje de forma tal que el recorrido total del vehículo no se pueda determinar con facilidad.
2. Posterior a la entrega del vehículo reparado, la **Empresa** responderá por las fallas que motivaron la reparación con la continuidad de los procesos de diagnóstico y reparación, considerándose como parte del mismo proceso iniciado, sin límite de ingresos a la Red de Sucursales para lograr el diagnóstico y solución final.
3. El ingreso del vehículo a cualquiera de los talleres de la **Empresa** bajo reclamo al **PPGA** representa una **Autorización Explícita** para aplicar las reparaciones y/o cambios que sean necesarios.
4. Se entregará al **Propietario** una constancia con la información de la reparación y alcances, en el cual se indicará la naturaleza de la reparación, piezas cambiadas, fecha de recepción y fecha de entrega.
5. Siempre que se concluya una reparación, la mano de obra y los repuestos reemplazados pasarán a tener la garantía que ofrece el Taller que brindó el servicio, cuya vigencia iniciará a partir de la fecha de entrega del vehículo reparado o a partir de los 3 días hábiles siguientes de haber sido notificado el **Propietario** de la culminación de los trabajos, lo que ocurra primero. Las fallas que deriven de estos trabajos bajo ninguna circunstancia serán cubiertos nuevamente por el **PPGA**.

## CONDICIONES NO CUBIERTAS

Las siguientes condiciones se encuentran excluidas de la **Cobertura** y del **PPGA**, por considerarse que su origen radica en factores externos o no relacionados:

### A. Gastos de mantenimiento preventivo.

Los costos de **mantenimiento** corren por cuenta del **Propietario**. Se entenderá como un requerimiento de **mantenimiento**, cualquier pieza que requiera ser reemplazada o reparada por estar desgastada por uso.

### B. Daños debidos a accidentes, operaciones incorrectas y/o modificaciones.

Son los daños, desgastes y/o fallas prematuras, previo diagnóstico técnico, que hayan sido causados directa o indirectamente por un accidente o colisión, operación incorrecta, negligencia, culpa, manipulación indebida, ajustes o reparaciones impropias, desconexión, utilización de partes no originales, alteraciones y/o modificaciones no autorizadas por el fabricante y/o la **Empresa**.

### C. Gastos adicionales y/o incidentales.

Los gastos consecuentes tales como llamadas telefónicas, pérdidas de tiempo, inconveniencias o pérdidas comerciales, renta de vehículos, uso de remolque, hospedaje, alimentación, combustible, entre otros, **NO** están cubiertos.

## TABLA DE PROTECCION DETALLADA

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Neumáticos:                       | Cubierto directamente por su fabricante, se encuentra sujeto a los ajustes que ellos determinen, el porcentaje a reconocer será proporcional a la profundidad de la banda de rodamiento remanente en la llanta al momento del reclamo, comparada con una llanta nueva. El Propietario deberá pagar el porcentaje correspondiente al espesor que se ha desgastado por uso. |
| 2. Parabrisas y vidrios de ventanas: | 1 año o 20.000 Km , lo que ocurra primero.<br>Sólo aplica para manchas internas y/o desprendimiento de láminas  |

## DATOS DEL VEHICULO

## DATOS DEL NEGOCIO

Modelo: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_ Nro. Plan: \_\_\_\_\_ Fecha de Entrega: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, hago constar que me han explicado los alcances de este documento y en este acto manifiesto, que he comprendido a mi entera satisfacción las condiciones de la **Coberturas de Garantía de Ley y del Plan de Protección de Grupo Automotriz**.

Firma del cliente : \_\_\_\_\_  
(Propietario)

Firma Gerente: \_\_\_\_\_  
(Aprobación de la **Empresa**)

Cédula o Pasaporte: \_\_\_\_\_

Sucursal: \_\_\_\_\_

Este documento no tiene validez sin el sello y firma autorizada de la **Empresa**.