



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 presentarles 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, no es una garantía, 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**.

CONDICIONES PARA APLICAR LA COBERTURA

Para hacer válida estas Coberturas, el **Cliente** o **Propietario** debe contactar la Red de Talleres de la **Empresa** al teléfono 2519-7777, WhatsApp 8589-1000 o realizar la visita directamente, siendo responsabilidad del **Cliente** o **Propietario** el traslado del vehículo hasta el taller más cercano de la **Empresa**. La revisión del vehículo se realizará en los horarios de oficina establecidos por la **Empresa**.

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 que, previo diagnóstico técnico, 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, el porcentaje a reconocer es proporcional a la profundidad de la banda de rodamiento remanente al momento del reclamo, comparada con una llanta nueva. El Propietario deberá pagar el porcentaje correspondiente al espesor que se ha desgastado. |
| 2. Parabrisas y vidrios de ventanas: | 1 año o 20.000 Km , lo que ocurra primero. Sólo aplica para manchas internas y/o desprendimiento de láminas |
| 3. Tapicería: | En general, acabados en cuero y cobertores plásticos, 6 meses ó 10.000 Km, lo que ocurra primero. |
| 4. Capas de pintura: | Carrocería: 1 año o 20.000 km, lo que ocurra primero. Chasis y partes mecánicas: 30 días hábiles. |
| 5. Batería EV (Vehículo Eléctrico): | 3 años o 100.000 Km, lo que ocurra primero. Aplica para valores inferiores a 70% de Rendimiento. |
| 6. Escobillas limpia parabrisas | 6 meses ó 10.000km, lo que ocurra primero. |
| 7. Pantalla multimedia: | Aplicaciones de terceros como Android Auto y Apple CarPlay se encuentran excluidas. |

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**.

Versión 1.6 2024



Folleto de Cobertura. Condiciones para la batería de tracción de vehículos eléctricos (BEV).

Importante, las siguientes notas y comentarios aplican sobre las coberturas de vehículos eléctricos (BEV) ofrecidas para las marcas representadas por AUTOMOTRIZ CR CA S.A.

| Categoría | Notas / Comentarios |
|------------------------------------|---|
| Alcance de la Cobertura. | <ul style="list-style-type: none">▸ La batería de ion de litio ("batería") está cubierta por la cobertura de la batería de tracción.▸ Los métodos de medición, reparación y reemplazo utilizados para determinar la capacidad de la batería están a la sola discreción de AUTOMOTRIZ CR CA S.A.▸ Las estimaciones del rango de conducción son una medida imperfecta de la capacidad de la batería, ya que se ven afectadas por factores adicionales distintos de la capacidad de la batería. Por lo tanto, el rango en tu monitor no muestra la condición de reducción de capacidad. |
| Fuera del alcance de la Cobertura. | <ul style="list-style-type: none">▸ La batería no está cubierta por la cobertura si no se sigue el método apropiado de uso y carga, en caso de utilizar dispositivos de carga incompatibles que se describen en el Manual del Propietario.▸ La capacidad de la batería disminuye gradualmente con el tiempo y el uso. Esta es una característica natural de las baterías de ion de litio. La medida en que se reduce la capacidad cambia drásticamente según el entorno (temperatura ambiente, etc.) y las condiciones de uso, como la forma en que se conduce el vehículo y cómo se carga la batería. Esta reducción de la capacidad de la batería debido a la pérdida gradual de capacidad no está cubierta por la Cobertura más allá de los términos y límites especificados en la Cobertura de la batería de tracción. <p><u>Importante:</u> Consulta el Manual del Propietario para obtener consejos importantes sobre cómo maximizar la vida y la capacidad de la batería de ion de litio.</p> |
| Reparaciones bajo Cobertura. | <ul style="list-style-type: none">▸ La sustitución de la batería de tracción bajo la Cobertura puede no devolver el vehículo a su condición "como nuevo"; sin embargo, al reemplazar una batería, AUTOMOTRIZ CR CA S.A. se asegurará de que la capacidad de energía de la batería de reemplazo sea al menos igual a la de la batería original antes de la falla, teniendo en cuenta otros factores, como la edad y el kilometraje del vehículo.▸ El método de medición utilizado para determinar la capacidad de la batería, así como la decisión de reparar, reemplazar o proporcionar piezas reacondicionadas o remanufacturadas, y la condición de dichas piezas reemplazadas, reacondicionadas o remanufacturadas, están a la sola discreción de AUTOMOTRIZ CR CA S.A. |