

## INTRODUCCIÓN

**AUTOMOTRIZ CR CA S.A.**, 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 del **Respaldo de Grupo Purdy** (en adelante denominado "**Respaldo GP**"), 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 del **Respaldo GP**, 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 del **Respaldo GP**, 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.

El **Respaldo GP** es atendido a nivel nacional en la Red de 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.

## DESCRIPCION DEL RESPALDO DE GRUPO PURDY

La **Empresa** otorgará el **Respaldo GP**, este es netamente técnico, y no constituye ni se relaciona directa o indirectamente con la garantía del vehículo, ya que su principio es respaldar el funcionamiento correcto del vehículo como un beneficio que otorga la **Empresa** al **Propietario**. El alcance, procedimientos, condiciones y vigencia de la garantía del vehículo han sido explicados, comprendidos y aceptados por el **Propietario** de previo a su decisión de compra y pueden ser consultados en el documento Garantía de Ley que se le entrega de forma escrita al **Ciente** en el acto de la entrega del vehículo.

El **Respaldo GP** 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 **Respaldo GP** 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 **Garantía de Ley**, cuando sea aplicable, o por la vía comercial.

Durante la vigencia del **Respaldo GP**, 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 que requiera dicha reparación o cambio .

La **Empresa**, como **Distribuidor Autorizado**, tendrá plena potestad y discrecionalidad para ejecutar el **Respaldo GP**, 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**, y que la forma o los materiales utilizados en el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo hayan tenido como resultado el desperfecto o defecto señalado por el **Propietario**. 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 materialmente 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**.

## PARA APLICAR EL RESPALDO GRUPO PURDY

Para hacer uso del **Respaldo GP**, el **Ciente** o **Propietario** debe contactar la Red de Talleres de la **Empresa** al teléfono (506) 2519-7777, WhatsApp (506) 8589-1000 o realizar la visita directamente, siendo responsabilidad del **Ciente** o **Propietario** el traslado del vehículo hasta el taller más cercano de la **Empresa**, de forma personal o por parte de un tercero debidamente autorizado al efecto. La revisión del vehículo se realizará en los horarios de oficina establecidos por la **Empresa**.

La **Empresa** recomienda consultar previamente el horario del Taller de la Red de la elección del **Ciente** o **Propietario** a los medios referidos.

## REGLAS ESPECIALES PARA CASOS DE REPARACION BAJO EL RESPALDO GP

1. El **Respaldo GP** será anulado cuando se determine que al vehículo le 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 sin dudas.
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 **Respaldo GP** 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, estado del vehículo antes y después de la reparación, así como, fecha de recepción y fecha de entrega.
5. Siempre que se concluya una reparación, los repuestos reemplazados mantendrán la vigencia remanente del **Respaldo GP**.

## CONDICIONES NO CUBIERTAS

Las siguientes condiciones se encuentran excluidas del **Respaldo GP**, por considerarse que su origen radica en factores externos o no relacionados con el respaldo de la calidad y las condiciones de funcionalidad del vehículo:

### 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 compruebe su nexo causal, 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, corren por cuenta del **Propietario**.

## 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 <b>Propietario</b> deberá pagar el porcentaje correspondiente al espesor que se ha desgastado.
2. Parabrisas y vidrios:	1 año o 20.000 Km, lo que ocurra primero. Sólo para manchas internas. .
3. Tapicería.	En general, acabados en cuero y cobertores plásticos, 6 meses ó 10.000 kms, 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 del **Respaldo Grupo Purdy**. Aunado a esto, reconozco que la Empresa me ha explicado de forma clara que este documento no constituye una garantía ni un seguro del vehículo, lo cual manifiesto comprender en todos sus extremos.

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 1.7 2024

## Folleto Adicional del Respaldo GP. 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., en adición a los términos y condiciones establecidos en el Respaldo GP.

Categoría	Notas / Comentarios
Alcance del Respaldo GP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ La batería de ion de litio ("batería") está cubierta por el Respaldo GP de la batería de tracción.</li> <li>▸ Los métodos de medición, reparación y reemplazo utilizados para determinar la capacidad de la batería serán seleccionados por AUTOMOTRIZ CR CA, S.A. a su sola discreción dentro de las opciones de métodos técnicos idóneos y disponibles para lograr su función.</li> <li>▸ 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, ni es un elemento idóneo para establecerla.</li> </ul>
Fuera del alcance del Respaldo GP	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ La batería no está cubierta por el Respaldo GP 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.</li> <li>▸ 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 el Respaldo GP más allá de los términos y límites especificados en el Respaldo GP de la batería de tracción.</li> </ul> <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 el Respaldo GP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ La sustitución de la batería de tracción bajo el Respaldo GP 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. De previo a la sustitución de la batería, se le comunicará al Propietario del vehículo de esta condición de ser aplicable.</li> <li>▸ El método de medición utilizado para determinar la capacidad de la batería, será determinados por AUTOMOTRIZ CR CA, S.A. de forma discrecional mediante la selección de alguna de las opciones de métodos técnicos idóneos y disponibles para lograr la determinación de la capacidad.</li> <li>▸ 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.</li> </ul>