

**Manual de Políticas y Condiciones de Garantía de Fábrica
para Usuario**



Índice

Contenido

Políticas y condiciones de garantía en camiones y buses nuevos Volkswagen.	3
I. Políticas Garantía Power train 3 años.....	5
II. De la concesión de la garantía.....	5
III. Condiciones para efectuar la garantía	8
IV. Plazo de validez	9
V. Garantía de la cabina contra perforación por corrosión	9
VI. Extinción de la garantía	10
VII. Revisiones obligatorias para validez de la cobertura de la Garantía	11

Políticas y condiciones de garantía en camiones y buses nuevos Volkswagen.

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

Importante: esta Garantía no aplica en ningún caso para unidades seminuevas ni usadas.

GARANTÍA

Es un contrato mediante el cual la marca y sus representantes aseguran el óptimo funcionamiento del producto por un determinado periodo de tiempo, por lo tanto, se reconoce como Garantía a todo lo que pertenezca a un defecto de producto demostrable y no por causa de factores externos, mal uso o falta de mantenimientos.

La evaluación de la Garantía estará siempre sujeta a un análisis técnico preliminar realizado exclusivamente en talleres oficiales y excluye todos los elementos de desgaste natural.

El inicio de la garantía comienza a partir de la fecha de entrega de la unidad al cliente según acta de entrega, no obstante, si el documento no se encuentra disponible, esta será a partir de la fecha de facturación del vehículo al primer propietario.

Periodos de Garantía para nuestros modelos:

MODELOS		Garantía 1º año Vehículo Completo	Garantía 2º año Powertrain
	Delivery	✓	✓
	e-Delivery	✓	✓ ⁽¹⁾
	Constellation (Modelos Tractores)	✓	✓
	Constellation (Modelos Rígidos)	✓	No aplica
	Volkswagen	✓	No aplica

Nota (1): El modelo E-Delivery contempla condiciones especiales de garantía en operaciones que utilizan cargadores homologados por Volkswagen C&B que se describen a continuación.

Condiciones especiales modelo e-Delivery

- Condiciones de cobertura de garantía en operaciones **CON** cargadores homologados:

Sistema	Periodo en Garantía	SOH (%)**
Baterías Alta Tensión		
Paquete con 3 packs	250.000 km o 5 años (lo que ocurra primero)	70%
Paquete con 6 packs	400.000 km o 5 años (lo que ocurra primero)	70%
Vehículo completo	1 año de garantía sin límite de kilometraje	-
Powertrain	2 años de garantía sin límite de kilometraje	-

En operaciones en que no se utilicen cargadores homologados, los plazos de cobertura de garantía son reducidos conforme al cuadro siguiente:

- Condiciones de cobertura de garantía en operaciones **SIN** cargadores homologados:

Sistema	Periodo en Garantía	SOH (%)**
Baterías Alta Tensión		
Paquete con 3 packs	100.000 km o 1 año (lo que ocurra primero)	70%
Paquete con 6 packs	200.000 km o 1 año (lo que ocurra primero)	70%
Vehículo completo	1 año de garantía sin límite de kilometraje	-
Powertrain	1 año de garantía sin límite de kilometraje	-

Importante: SOH (State of Health) significa condición de salud de la batería.

Para el modelo e-Delivery, el conjunto Powertrain contempla los siguientes componentes: Motor eléctrico de tracción, inversor de frecuencia, cardán y eje trasero de tracción.

Si el camión/bus presenta algún problema, el único lugar capacitado para resolverlo es un concesionario oficial **Volkswagen C&B**, el cual evaluará si la falla aplica a Garantía o no, no obstante, el usuario debe, a su propio costo, presentar la unidad afectada junto con su libreta de garantía más los debidos respaldos de sus mantenimientos al día (estos según el grupo de mantención correspondiente al tipo de trabajo que realice la unidad), además deberá retirar el vehículo a su cargo una vez que el concesionario oficial notifique que el vehículo está listo para la entrega.

El listado de concesionarios oficiales puede encontrarse en la siguiente dirección web: <https://www.camionesybusesvolkswagen.cl>

I. Política comercial Garantía Power train 3 años

- Nueva cobertura garantía Vehículo Completo: 1 año de cobertura general.
- Nueva cobertura Powertrain: 3 años de cobertura del tren motriz.

Ambas coberturas están condicionadas a un límite máximo de 200.000 km, lo que ocurra primero.

Vigencia: Aplica para vehículos facturados a partir del 01 de abril de 2026, y se mantendrá válida hasta 31 de diciembre de 2026. Para vehículos facturados con fechas anteriores al 30 de marzo de 2026 son sólo válidos el primer año de garantía vehículo completo y el segundo año de garantía para power train de acuerdo a la pauta y condiciones indicada anteriormente en este manual (Página 4)

Condiciones generales: Permanecen vigentes todas las condiciones generales del Manual de Garantía, incluyendo el cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo recomendado.

II. De la concesión de la garantía

1. La presente Garantía estará sujeta (en todos los casos), a la condición de que el vehículo haya sido usado, protegido y mantenido adecuadamente, según especificaciones del fabricante (descritas en el manual de usuario).

La Garantía comprenderá:

- Las reparaciones que sean consecuencia de fallas de material, montaje y/o fabricación.
- Se sustituirán todas las piezas reconocidas como deficientes o defectuosas a través de la red de Distribuidores Autorizados.
- Las piezas sustituidas serán propiedad de Volkswagen C&B.
- La sustitución de conjuntos/agregados mecánicos, eléctricos y electrónicos o del vehículo sólo será considerada en la imposibilidad de llevar a cabo su reparación.
- Las carrocerías, equipos y adaptaciones o modificaciones ejecutadas y aplicadas por terceros en los productos Volkswagen C&B, no están cubiertos por la actual Garantía, así como los daños y defectos causados por las mismas.
- Los neumáticos, protectores y cámaras de aire poseen la Garantía de sus respectivos fabricantes y las eventuales reclamaciones deberán ser dirigidas a los representantes de la marca en el país de uso.

2. Se garantizan las reparaciones de pintura, únicamente cuando:

- Los defectos no son consecuencia de influencias externas, de origen química o mecánica.
- El vehículo haya sido protegido y mantenido adecuadamente.

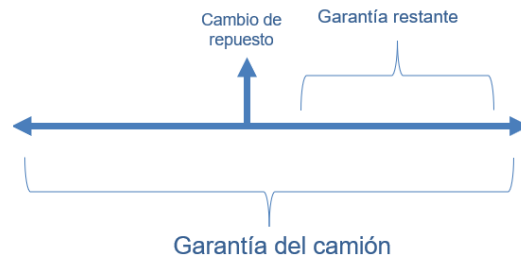
3. La rotura de vidrios solo será reconocida cuando se derive de la deficiencia del alojamiento en la carrocería o de defecto intrínseco. Considerando que ese tipo de rotura ocurre solamente en los kilometrajes iniciales, esta *Garantía se limita a 90 (noventa) días corridos, contados de la fecha de facturación al primer propietario.*

4. Las raquetas del limpiador de parabrisas, lámparas y fusibles constituyen ítems renovables, de vida útil determinada, teniendo una cobertura de *Garantía limitada a 90 (noventa) días corridos, contados desde la fecha de facturación al primer propietario.*

5. Las piezas sustituidas y los servicios realizados en Garantía serán gratuitos para el propietario, por lo que no deberá pagar nada, salvo que la reparación no esté cubierta por la Garantía.

6. La sustitución de piezas que presentaron fallas y/o reparaciones efectuadas dentro del periodo de Garantía del producto no implican el derecho a extensión del periodo de validez de

la garantía normal, esto quiere decir, que las piezas continúan con la Garantía restante que le queda al camión.



7. Sin importar el tiempo transcurrido desde la compra del producto, quedarán siempre a cargo del propietario los gastos referentes a los ítems de mantenimiento indicados a continuación:

- Elementos filtrantes.
- Lubricantes/aceites, grasas (excepto cuando sea consecuencia de un defecto en Garantía y que no coincida con los cambios previstos en el Plan de Mantenimiento).
- Aditivo del sistema de enfriamiento (excepto cuando sea consecuencia de un defecto en garantía y que no coincida con los cambios previstos en el Plan de Mantenimiento).
- Fluidos de embrague, dirección y transmisión.
- Sustitución de las zapatas, tambores, pastillas y discos de freno.
- Juntas en General.
- Servicios de mantenimiento (ejemplos):
- Revisión/mantenimiento del sistema de alimentación de combustible (bomba de alta presión, inyectores, válvulas de rail, válvula reguladora de presión (IPR)).
- Sistemas de geometría de dirección y del o los ejes traseros y balanceo de las ruedas.
- Ajustes de freno y del sistema del embrague.
- Limpiezas en general.
- Reglajes, reapriete y pruebas en general.

8. Las piezas que sufren desgaste natural en función del uso deberán ser periódicamente sustituidas, conforme a la orientación específica del Distribuidor Autorizado y fabricante, quedando todos los gastos a cargo del propietario del vehículo.

Son ejemplos de piezas sujetas a desgaste natural:

- Amortiguadores
- Bujes de la suspensión
- Correas
- Conjunto de embrague (disco, plato y cojinete);
- Alternador y motor de arranque (escobillas, cojinete, rotor);

- Guarnecidos en general;
 - Zapatas, tambores, pastillas y discos de freno.
 - Mangueras en general;
 - Muelles de freno y diafragma (freno de estacionamiento);
 - Neumáticos, protectores y cámaras;
 - Retenes de cubo de rueda;
 - Rodamientos / coberturas en general;
 - Sincronizadores de la caja de cambio;
 - Alfombras;
 - Ruedas, aros, tornillos de rueda.
-
- Fusibles, raquetas de los limpiadores y vidrios tienen garantía de 90 (noventa) días corridos, a partir de la fecha de entrega de la unidad al cliente según acta de entrega, no obstante, si el documento no se encuentra disponible, esta será a partir de la fecha de facturación del vehículo al primer propietario.

9. La Garantía se aplica exclusivamente al vehículo, sus piezas y componentes, no cubriendo gastos de transporte y estacionamiento del vehículo, tampoco contratos de prestación de servicios con terceros del cual emanen deudas personales, tampoco cubre los gastos personales tales como: llamadas, hospedaje y otros, así como daños emergentes y lucros cesantes, directos, indirectos o de Terceros; esta Garantía está limitada única y exclusivamente a la reparación e intervención del vehículo, mediante sustitución o reparación de sus piezas y componentes por la Red de Distribuidores Autorizados.

III. Condiciones para efectuar la garantía

1. Que la reclamación del cliente sea hecha directamente en la red de Distribuidores Autorizados, justo después de la constatación del defecto, sin alteraciones ni desarmes, puesto que el Distribuidor Oficial es quien debe revisar la unidad para constatar el fallo y la aplicabilidad de la garantía.
2. Que los mantenimientos y reemplazos de piezas hayan sido ejecutados en los talleres oficiales de la red de Distribuidores Autorizados utilizando repuestos originales y los correspondientes según manuales de reparación y mantenimiento.

3. Que los defectos no sean resultantes del desgaste natural de los componentes, utilización inadecuada, prolongado desuso, accidentes de cualquier naturaleza y caso fortuito o de fuerza mayor.

4. Que todas las revisiones preventivas (mantenciones según grupo de mantenimiento específico de trabajo de la unidad), establecidas por el fabricante de los productos **Volkswagen C&B**, descritos en la libreta "Garantía y Mantenimiento", se hayan llevado a cabo al pie de la letra, observados los kilometrajes (vehículos que pertenecen a los grupos I, II y III) u horas (vehículos que pertenecen al grupo IV) previstos en esa libreta., es importante destacar que estos trabajos de mantenimiento, debido a sus características técnicas especializadas requieren de equipos de diagnóstico junto con personal calificado y ameritan la intervención solo en servicios oficiales autorizados, esto es muy importante al momento de revisar los casos en garantía.

IV. Plazo de validez

1. Garantía del vehículo:

- La garantía para el vehículo tendrá cobertura por el periodo de 12 meses, sin límite de kilometraje.
- El inicio de la garantía comenzará en la fecha de entrega de la unidad al cliente según acta de entrega, no obstante, si el documento no se encuentra disponible, esta será a partir de la fecha de facturación del vehículo al primer propietario. Esa fecha deberá constar en el Certificado de Garantía y acta de entrega.
- Fin de la garantía; 12 meses después de la fecha de entrega de la unidad al cliente según acta de entrega, no obstante, si el documento no se encuentra disponible, esta será a partir de la fecha de facturación del vehículo al primer propietario.
- Extensión de la garantía entre los meses 13 y 24 para la cadena cinemática para algunos modelos como se indica en la página 3 y 4.
- Es importante recalcar que la garantía aplica a la unidad adquirida, por lo que el cambio de propietario no afecta a la garantía, a menos que no cumpla con los requisitos de cuidado y mantenimiento descritos en este manual.

V. Garantía de la cabina contra perforación por corrosión

La Garantía de pintura tiene un periodo de duración de 2 años y la garantía contra perforación por corrosión es de 3 años.

1. Las chapas de la cabina cuentan con una Garantía contra perforación por corrosión por un periodo de 3 años, cuando esa perforación sea comprobada por un Distribuidor Autorizado, considerando el uso y la protección normal del vehículo. Ese plazo se inicia a partir de la fecha

de entrega de la unidad al cliente según acta de entrega, no obstante, si el documento no se encuentra disponible, esta será a partir de la fecha de facturación del vehículo al primer propietario.

2. Para la aplicación de esta Garantía, que consiste en la reparación y sustitución de la parte perforada por corrosión, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Que el vehículo cumpla con su Plan de Mantenimiento descrito en la Libreta de Garantías, realizados en un Distribuidor Autorizado, dentro de los plazos y kilometrajes detallados al momento de la solicitud de la Garantía contra la corrosión perforante.
- Que hayan sido atendidas todas las recomendaciones contenidas en la libreta Instrucción de Mantenimiento, respecto a la protección y conservación de la pintura del vehículo.
- Que cualquier daño provocado en la cabina, en la pintura o protección haya sido reparado inmediata y comprobadamente por un Distribuidor Autorizado, con la utilización de piezas y materiales aprobados por Volkswagen C&B.
- Que la perforación por corrosión constatada sea llevada al conocimiento de un Distribuidor Autorizado.

ATENCIÓN: La Garantía contra perforación por corrosión no tendrá validez cuando la unidad haya sido intervenida en talleres que no pertenezcan a la Red de Distribuidores Autorizados, por eso, antes de contratar una empresa de seguros, verifique las condiciones ofertadas, con referencia a los talleres acreditados, con los cuales esas empresas mantienen operaciones conjuntas, además serán de responsabilidad del cliente:

- La utilización de detergentes inadecuados para la limpieza de la pintura.
- Corrosión por mar y condiciones climáticas.
- Daños comunes (Arañazos, abolladuras y corrosión).
- Lavado inadecuado.
- Contaminación ambiental, residuos químicos, industriales o de minería.

VI. Extinción de la garantía

La Garantía caduca en cualquiera de los siguientes contextos.

1. Cuando llegue al fin del plazo de Garantía estipulado en este manual.
2. En cualquier momento, siempre y cuando se produzca alguno de los siguientes supuestos:

- La modificación y/o alteración de las condiciones de originalidad del vehículo o agregados, efectuados por terceros, con excepción de las ejecutadas por recomendación de Volkswagen C&B.
- La ejecución de los Servicios de mantenimiento o reparaciones (incluyendo ajustes de softwares) en talleres que no pertenezcan a la Red de Distribuidores Autorizados.
- La NO utilización de piezas de repuesto originales o recomendadas por Volkswagen C&B, en reparaciones y mantenimientos preventivos.
- La NO utilización de filtros originales, aceites lubricantes y líquidos refrigerantes recomendados por Volkswagen C&B.
- No utilización de combustible adecuado para el vehículo y del fluido UREA, de acuerdo con lo recomendado en el manual de usuario.
- La no observación de los cuidados recomendados en la libreta de Instrucción de Operación, que puedan causar daños en el módulo de Gestión Electrónica del Motor (ECM), tales como:
 - a. Lavado del motor
 - b. Soldaduras eléctricas en el chasis
 - c. Partida con baterías auxiliares
 - d. Encendido de equipos eléctricos y/o electrónicos adicionales.

- La utilización de equipos de diagnósticos no recomendados por Volkswagen C&B.
- La violación y/o alteración de las funciones del software original, instalado por Volkswagen C&B, en el módulo de Gestión Electrónica del Motor (ECM).
- La no realización de las revisiones de mantenimiento en los kilometrajes/horas de trabajo, indicados en la libreta de Garantía y Mantenimiento.
- La utilización del vehículo en régimen de sobrecarga, uso abusivo, conducción excediendo la rotación máxima del motor (faja roja del tacómetro) o cualquier operación inadecuada.
- Daños causados en el vehículo y sus componentes por "casos fortuitos o fuerza mayor no atribuibles al fabricante".
- Si el cliente "no cuenta con registro actualizado de los planes de Mantenimiento de Stock", en caso de enviar la unidad a carrozar (es vital que, durante el periodo de trabajos en la unidad, esta cuente con su correcto plan de almacenamiento, para evitar descargas y/o daños por falta de mantención)

VII. Revisiones obligatorias para validez de la cobertura de la Garantía

La ejecución de esas revisiones previene que se presenten eventuales irregularidades en el vehículo, permitiendo su detección y corrección oportuna para evitar daños mayores.

La observación del Plan de Mantenimiento, por su vez, busca asegurar al vehículo plena condición de seguridad, confiabilidad y funcionamiento.