



# Romera Hnos.

Concesionario Oficial Volkswagen.

## INFORMACIÓN DE TÉRMINOS DE GARANTÍA EXTENDIDA POR VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A.

Los Vehículos nuevos de la Marca Volkswagen, poseen la garantía extendida por Volkswagen Argentina S.A. a través de su red de Concesionarios, de acuerdo a los siguientes términos: Tres (3) años o cien mil (100.000) kilómetros (lo que se cumpla primero) de cobertura de las reparaciones necesarias que surjan como consecuencia de desperfectos de material, montaje o fabricación, estando todo ello condicionado por el cumplimiento de los mantenimientos recomendados por el Fabricante.-

Los Repuestos Originales Volkswagen vendidos e instalados por un Concesionario Oficial Volkswagen, poseen una garantía de 12 meses o 20.000 km(lo primero que se cumpla) a partir de la fecha de la factura. Salvo el caso de la batería, que cuenta con una garantía de 12 meses.-

Los Accesorios Originales Volkswagen vendidos e instalados por un Concesionario Oficial Volkswagen, poseen una garantía de 12 meses.-

MODELO	1 AÑO SIN LÍMITE DE KM	2 AÑOS SIN LÍMITE DE KM	3 AÑOS / 100.000 KM
 AMAROK			•
 BORA			•
 FOX			•
 CROSSFOX			•
 GOL TREND			•
 GOLF			•
 GOLF GTI			•
 THE BEETLE			•
 PASSAT / PASSAT CC			•
 SAVEIRO			•
 SHARAN			•
 SURAN / SURAN CROSS			•
 TIGUAN			•
 TOUAREG			•
 up!			•
 VENTO / VENTO VARIANT			•
 VOYAGE			•

## Preguntas frecuentes.

### A. ¿Cuál es el período de garantía de los vehículos Volkswagen?

**Respuesta:** En el cuadro siguiente se detallan los períodos de garantía de los distintos modelos de la Gama Volkswagen - VER CUADRO.

### B. ¿Existen componentes del vehículo con garantía limitada?

**Respuesta:** Si, existen algunas piezas que son consideradas de mantenimiento normal que cuentan con una garantía limitada. Ellas son:

VOLKSWAGEN (EXCEPTO VW VENTO Y PASSAT)	
PIEZAS	LIMITACIÓN
Lámparas exteriores e interiores, Geometría de ruedas, Volante de dirección, Fusibles	Solo preentrega
Bujías (solo en motores nafta), Pastillas y Zapatas de freno, Discos y Tambores de freno, Filtro de combustible, aire y polen, Junta de tapa de válvulas. Neumáticos, Correas de Alternador, Bomba de agua, Dirección	6 meses / 10.000 km.
Escobillas limpia parabrisas, Batería del emisor de mando frecuencia.	6 meses
Amortiguadores.	12 meses / 20.000 km.
Volante mot., Collarín, Plato y Disco de Embriague.	12 meses / 30.000 km.
Batería.	12 meses

VOLKSWAGEN VENTO Y PASSAT	
PIEZAS	LIMITACIÓN
Lámparas exteriores e interiores, Pastillas y Zapatas de freno, Filtro de combustible, aire y polen, Bujías, Volante mot., Collarín, Plato y Disco de Embriague, Escobillas limpia parabrisas, Ajuste de puertas, portón o capó, Alineación, Neumáticos.	6 meses / 10.000 km.

### C. Si el vehículo presenta algún problema, ¿qué debo hacer?

**Respuesta:** En caso de que el vehículo sufra algún problema, debe ser llevado al Concesionario Volkswagen de su preferencia, para realizarle las revisiones o reparaciones que fueran necesarias. No es necesario aguardar hasta el Service establecido en el Plan de Asistencia Técnica /Garantía para solucionar el inconveniente.

### D. ¿Puedo realizar los servicios establecidos en el Manual de Garantía en cualquier Concesionario Volkswagen o debo dirigirme al mismo en donde realicé la compra del vehículo?

**Respuesta:** La garantía dada a los vehículos Volkswagen puede ser ejercida en todo el territorio nacional, independientemente de donde fue adquirido el vehículo. Por lo tanto, basta con presentar el Manual de Plan de Asistencia Técnica - Garantía (debidamente firmado por el concesionario vendedor) que acompaña al vehículo.

### E. ¿Cuál es el intervalo de kilometraje para realizar las revisiones establecidas en el Manual de Plan de Asistencia Técnica - Garantía?

**Respuesta:** El plan de mantenimiento tiene en consideración dos factores básicos: El tiempo de uso del vehículo y el kilometraje recorrido. Básicamente las revisiones son realizadas cada 12 meses o también cada 7.500 Km. o 15.000 Km. dependiendo del tipo de motorización del vehículo. El cuadro siguiente resume los diferentes servicios dependiendo del tipo de motorización:

**NOTA IMPORTANTE:** para los vehículos AMAROK, el intervalo de cambio de aceite es cada 10.000 Kmts o 6 meses (lo que ocurra primero). Si el Plan de Inspección y mantenimiento fuera hecho con negligencia o no fuera realizado, la validez de la Garantía se considerará anulada.

		DE ACEITE	INSPECCIÓN
AUTOMÓVILES	- Motor Nafta	Cada 15.000 km (o 12 meses como máximo)	Cada 12 meses o 30.000 km (lo que ocurra primero)
	- Motor Diesel Atmosférico	Cada 7.500 km (o 12 meses como máximo)	
	- Motor Turbodiesel		

### F. ¿Qué tipo de aceites debo utilizar para el cambio establecido en el Manual de Servicios?

**Respuesta:** El cuadro consignado en respuesta "E" resume las especificaciones que deben cumplir los aceites de motor a ser utilizados según la motorización de cada vehículo.

**G. ¿Qué son las piezas de desgaste natural?**

**Respuesta:** Son piezas que deben ser substituidas en intervalos regulares de tiempo y kilometraje. Nombremos algunos ejemplos: filtros, pastillas y cintas de freno, conjunto embrague, amortiguadores, bujías de encendido, escobillas del limpiaparabrisas, fusibles, lámparas y cristales.

**H. ¿Cuál es la garantía de los Repuestos o Accesorios Originales?**

**Respuesta:** Todos los Repuestos y Accesorios vendidos o instalados por un Concesionario Volkswagen con cargo al cliente, poseen una garantía de 120 días ó 10000 km (lo que se cumpla primero), a partir de la fecha de la factura o fecha de Orden de Reparación, emitidas por el Concesionario Volkswagen, salvo los casos que se mencionan a continuación, que cuentan con una garantía específica:

- batería: 12 meses
- amortiguadores: 12 meses ó 20000 kms. (lo que se cumpla primero)

**I. ¿Los neumáticos tienen garantía?**

**Respuesta:** Si, la garantía de los neumáticos es suministrada directamente por el respectivo fabricante, por lo que eventuales reclamos deberán ser realizados al representante de la marca del neumático en el país.

**J. ¿Cuál es la calibración ideal de los neumáticos?**

**Respuesta:** La presión de inflado deberá ser verificada siempre con los neumáticos en frío. Es normal que la presión aumente con los neumáticos calientes, por lo tanto, nunca reduzca la presión si el neumático está en éstas condiciones, ya que la utilización de los mismos con presión de inflado inferior a los especificados, resultará en un desgaste excesivo, pudiendo provocar inclusive, daños irreversibles en los neumáticos. Los valores de calibración varían para cada modelo, y también en función de la carga aplicada al vehículo. Para obtener éstos valores, verifique la etiqueta adherida en el interior de la tapa de combustible de su vehículo.

**K. ¿Existen elementos o partes que son cubiertos por la garantía del fabricante de dichas partes?**

**Respuesta:** Los elementos garantizados directamente por sus fabricantes son:

- Neumáticos
- Batería
- Radiorreceptor
- Bomba inyectora (solo Diesel)
- Inyectores (solo Diesel)
- Turbocompresor

Sin embargo, siempre que su vehículo experimente algún desperfecto en alguno de los elementos nombrados, concurra a un Concesionario Volkswagen en donde le informarán los procedimientos vigentes para tales casos.

**L. ¿Los vehículos usados adquiridos en la Red de Concesionarios, poseen Garantía de fábrica?**

**Respuesta:** No, la garantía de fábrica se brinda a los vehículos 0 Km. comercializados a través de la Red Volkswagen. Sin embargo, es habitual que el Concesionario brinde o asuma bajo su responsabilidad un período de garantía por los productos usados que comercialicen.

**M. ¿Es obligatorio que los mantenimientos o revisiones sean realizadas en Concesionarios Oficiales?**

**Respuesta:** Si, ya que la Red Autorizada Volkswagen es la única que está técnicamente apta, con recursos humanos y materiales, para realizar esos servicios de acuerdo con las normas y patrones de calidad Volkswagen.

**N. ¿Qué costos se deben asumir en los servicios de Inspección o mantenimiento?**

**Respuesta:** En el Plan de Asistencia Técnica / Garantía que se entrega junto con la documentación del vehículo, se podrá encontrar en forma detallada la explicación de los ítems que tienen costo para el cliente. Para todos los vehículos Volkswagen, excepto la Pick Up AMAROK, se bonifica la Mano de Obra del servicio de Inspección anual o de 30.000 kms (lo que ocurra primero). Mientras que en el caso de la Pick Up AMAROK, dicha bonificación se hace sobre la mano de obra de los dos primeros servicios de mantenimiento.

**O. ¿A qué se compromete Volkswagen durante el período de garantía?**

**Respuesta:** Durante el período de garantía, Volkswagen se compromete a corregir, sin costo para el cliente, eventuales anomalías derivadas de fallas de fabricación o montaje. Ítems de desgaste natural (pastillas de freno, filtros, aceite de motor, etc.) no están cubiertos por la garantía.

**P. ¿Si realizo un service en garantía, las piezas substituidas tienen 12 meses de garantía?**

**Respuesta:** La garantía es dada al vehículo como un todo, así el reemplazo de alguna pieza durante el período de garantía, no implica una extensión del período contractual.

**Q. ¿Qué tipo de aceite debo usar en la transmisión automática de mi vehículo?**

**Respuesta:** La transmisión automática posee dos tipos de aceites: uno específico para el diferencial y otro para la caja de válvulas y engranajes. Para obtener las especificaciones de los aceites homologados para su vehículo, le sugerimos recurrir a su concesionario Volkswagen.

**R. ¿Por qué debo realizar el cambio de aceite en un Concesionario Volkswagen?**

**Respuesta:** La red autorizada Volkswagen, es la única que está técnicamente apta, con personal y materiales, para realizar el servicio de mantenimiento en su vehículo de acuerdo con las exigencias de fábrica. La vida útil de un motor está directamente relacionada con la calidad del aceite utilizado. Los concesionarios Volkswagen, poseen los aceites homologados, garantizando así que los estándares de calidad exigidos sean mantenidos.

**S. ¿Cuándo debo hacer la alineación y balanceo de las ruedas de mi vehículo?**

**Respuesta:** No es posible establecer un kilometraje exacto para la realización del servicio de alineación y balanceo de las ruedas. Son varios los factores que pueden provocar alteraciones en la regulación de la geometría de la suspensión, como por ejemplo pozos, lomos de burro, subir y bajar cordones, etc. Por lo tanto es recomendable una verificación periódica de la presión de los neumáticos, así como del estado (desgaste) de la banda de rodamiento del mismo. Además de eso, es importante comprobar si con el vehículo en movimiento ocurren vibraciones en el volante de dirección, pues esto indica problemas de desbalanceo en las ruedas. En el caso de que se observe cualquier anomalía en éstos ítems, recurra al asesoramiento de su Concesionario Volkswagen, el cual está apto para prestarle la asistencia necesaria.

**T. ¿Qué debo hacer en caso de que una de las luces de tablero de instrumentos se encienda?**

**Respuesta:** El panel de instrumentos posee varias lámparas indicadoras. En caso de que una de éstas luces se encienda, recomendamos parar el vehículo y mediante el Manual del Propietario, identificar cual es la función de la luz y seguir las recomendaciones del manual, ya que algunos sistemas, como por ejemplo el sistema de refrigeración del motor, el sistema de frenos, la presión de aceite de motor, etc., pueden estar presentando algún tipo de anomalía y continuar circulando con el vehículo puede comprometer el funcionamiento de éstos sistemas, causando daños al vehículo o disminuyendo la seguridad de conducción del mismo.

**U. ¿Cuándo y cómo funciona Volkswagen Asistencia 24 hs**

**Respuesta:** Volkswagen Asistencia podrá ser solicitado siempre que su vehículo estuviera inmovilizado, o imposibilitado de rodar por sus propios medios, debido a una falla eléctrica o mecánica. Para solicitar el servicio deberá comunicarse a los teléfonos 0-800-666-3434 o (011) 4129-8100 si llama desde cualquier parte del país o al (54-11) 4129-8100 con cobro revertido si se comunica desde alguno de los países limítrofes (Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay o Uruguay). Para facilitar el servicio le recomendamos que al momento de realizar el llamado, cuente con los datos del vehículo y el propietario. Le informamos que el servicio cuenta con limitaciones y exclusiones. Las condiciones generales que rigen podrán ser consultadas a los teléfonos mencionados previamente.

**V. ¿La instalación de accesorios implica la pérdida de garantía?**

**Respuesta:** La garantía no cubre a aquellos vehículos en los cuales se hayan realizado modificaciones o alteraciones, con excepción de las realizadas por Concesionarios Oficiales por recomendación de Volkswagen. Es por ello que cuando los componentes afectados por dicha modificación sufren algún tipo de desperfecto o falla, la reparación no será reconocida por la garantía. Le sugerimos consultar con sus Concesionario Volkswagen antes de instalar cualquier tipo de accesorio.

**W. ¿Puedo cambiar las llantas y neumáticos de mi vehículo?**

**Respuesta:** Volkswagen no recomienda modificaciones o alteraciones en sus vehículos, a excepción de las realizadas en concesionarios Oficiales por recomendación de la fábrica. Una simple modificación de la llantas y neumáticos, aún utilizando componentes originales definidos para otros modelos, pueden implicar un desgaste prematuro de los componentes de la suspensión del vehículo (amortiguadores, rodamientos, etc.) como así también en algunos casos puede comprometer la estabilidad y maniobrabilidad del automóvil.

**X. ¿Cuál es el consumo promedio de combustible de mi vehículo?**

**Respuesta:** El consumo de combustible de un vehículo depende de diversos factores como: calidad del combustible utilizado, condiciones de tráfico, temperatura ambiente, forma o estilo de conducción, estado de conservación del vehículo, etc. Los valores de consumo normalmente informados son alcanzados según Normas de medición que establecen determinadas condiciones para los ensayos. Por lo tanto es normal verificar valores diferentes a los especificados. De esta forma, y en caso de existir una diferencia excesiva entre el valor de la práctica y el informado, le sugerimos contactar a su Concesionario Oficial, el cual está apto para prestarle la asistencia necesaria.

**Y. ¿Puedo adquirir el Manual del Propietario de mi vehículo en caso de extravío?**

**Respuesta:** El Manual del Propietario es parte de la literatura de abordaje del vehículo, la cual está compuesta por varios manuales (Manual de Instrucciones, Plan de Asistencia Técnica y Garantía, Guía de la Red de Concesionario Oficiales, etc.) Para adquirir este conjunto de manuales, debe contactar al área de repuestos de su Concesionario Oficial, el cual podrá realizar el pedido a fábrica. Es importante aclarar que Volkswagen solamente proveerá de los manuales de aquellos vehículos que se encuentran en producción, ya que para los modelos que dejaron de ser producidos, no existe la posibilidad de proveer los mismos.

**Z. ¿Cómo puedo obtener el código de radio o immobilizador de mi vehículo?**

**Respuesta:** Por motivos de seguridad, ya que se trata de un código secreto, tanto el código de radio como el del

inmovilizador, solamente será informado a través de nuestra Red de Concesionarios Oficiales. De ésta forma para obtener éstos códigos, le sugerimos dirigirse a una de éstos Concesionarios, los cuales poseen el conocimiento de los procedimientos necesarios para esa finalidad.

**AA. ¿Por qué en el manual de instrucciones de mi vehículo aparecen equipamientos o accesorios que no posee?**

**Respuesta:** El Manual de Instrucciones es confeccionado con base en el modelo (versión) mas completo. De esta forma es posible que alguno de los equipamientos descritos en el manual no formen parte de la versión adquirida o de los opcionales ofertados, de acuerdo al código de venta (modelo-catálogo) que figura en la factura de compra. De existir dudas sobre éste asunto, solicite asesoramiento en su Concesionario Volkswagen.

**BB. ¿Se pueden activar las bolsas de aire (Airbag) accidentalmente?**

**Respuesta:** No, las computadoras dentro de la unidad de control evalúan tanto la desaceleración del vehículo como el cambio de velocidad de éste. Aún el manejo extremo, frenado de pánico, martillazos durante trabajos de reparación o accidentes menores están debajo del umbral de activación del sistema.

**CC. ¿Necesito aún usar cinturón de seguridad si mi vehículo cuenta con sistema de bolsas de aire (Airbag)?**

**Respuesta:** Sí, no solo por la obligatoriedad de su uso establecida por la de tránsito de nuestro país, sino también porque las bolsas de aire son un importante complemento a los sistemas de seguridad pasivos del vehículo, que no proveen de seguridad en el caso de colisiones traseras, volcaduras y accidentes frontales o laterales menores. Además, las bolsas de aire solamente funcionan una vez. En el caso de colisiones múltiples, solamente el cinturón de seguridad logrará una protección efectiva.

**DD. ¿Es peligroso el gas empleado para inflar los Airbag?**

**Respuesta:** No, el gas producido es en más del 99% nitrógeno, el cual no es venenoso ni causa problema alguno a las personas. Son solamente el polvo y las partículas suspendidas en el aire las que pueden causar irritación de piel y de las membranas mucosas. La exposición única y por corto tiempo no es considerada dañina para la salud. Conste que he recibido de plena conformidad un ejemplar del presente instrumento, en la ciudad de \_\_\_\_\_ en fecha \_\_\_\_\_.-

FIRMA:

FIRMA:

ACLARACIÓN:  
DNI:

ACLARACIÓN:  
DNI: