



Políticas de Garantía

1. Garantía de Repuesto Instalado en Servicio

Esta garantía cubre las reparaciones hechas por los servicios técnicos oficiales y que han sido pagadas por el cliente.

- **Duración de la Garantía:** La garantía dura 2 años sin límite de kilometraje, pero solo se aplica una vez, a partir de la fecha de reparación, además por el hecho de ser instalada en servicio oficial, esta cubre todos los daños colaterales que la pieza reemplazada pueda ocasionar, además de otorgar cobertura en mano de obra.
- **Condiciones:** Para que la garantía sea válida, se verifica que la instalación en el servicio oficial cumpla con los estándares de calidad de la marca y que la reparación fue llevada a cabo según el manual de reparaciones.
- **Propiedad de los Repuestos Sustituídos:** Los repuestos que hayan sido sustituidos durante la reparación serán propiedad de Porsche Chile, y no podrán ser reclamados por el cliente.
- **Requisitos de Mantenimiento:** Para los repuestos que requieran mantenciones periódicas, será necesario demostrar que estas se han realizado con repuestos genuinos y en los períodos establecidos por la marca. La falta de cumplimiento de este requisito podría invalidar la garantía.

Escenarios de la Garantía:

1. **Si el cliente compró la pieza:** esta tiene una garantía de 24 meses a partir de la fecha de instalación, cabe destacar que el cliente ha de conservar copia de la orden de reparación y factura.
2. **Si el cliente reemplaza la pieza dentro del periodo de garantía de su vehículo:** esta cuenta solo con los 24 meses de garantía, no adquiriendo el restante que le queda a la garantía del vehículo.

2. Garantía de Repuesto Entregado en Mesón

Esta garantía cubre las piezas que se entregan en el mostrador.

- **Duración de la Garantía:** Las piezas tienen una garantía de 2 años sin límite de kilometraje.
- **Condiciones:** El cliente debe inspeccionar la pieza al momento de la entrega para identificar cualquier defecto visible. Si se encuentra un fallo, este debe ser reclamado de inmediato. Si el cliente se lleva la pieza y la instala, y posteriormente la pieza falla, el taller deberá verificar si el problema es causado por un error de instalación o si realmente se trata de un defecto en el producto. En caso de que el fallo se deba a un error de montaje, el cliente será responsable de cubrir los costos de los análisis técnicos, desmontaje, y otros gastos relacionados.
- **Advertencia:** Las unidades de control y piezas inteligentes requieren adaptaciones utilizando equipos de diagnóstico originales. Se informa que cualquier desconexión durante la adaptación puede dañar la pieza, y en tal caso, esto no se considerará un defecto de producto, por lo que la garantía no cubrirá el



daño. Además, si no se realizan las adaptaciones necesarias, es posible que la pieza no funcione correctamente. En este caso, tampoco se trataría de un defecto cubierto por la garantía.

- **Alcance:** Si la pieza vendida daña piezas colaterales, la garantía no responde por ellas, puesto que solo abarca la pieza comprada, esto debido a que se desconocen los procesos llevados a cabo y las condiciones en las que se encuentra la unidad.
- **Requisito:** Es necesario conservar la factura de venta de la pieza para poder hacer uso de la garantía, que es válida a partir de la fecha de emisión de la factura.
- **Propiedad de los Repuestos Sustituídos:** Los repuestos que hayan sido sustituidos durante la reparación serán propiedad de Porsche Chile, y no podrán ser reclamados por el cliente.
- **Requisitos de Mantenimiento:** Para los repuestos que requieran mantenciones periódicas, será necesario demostrar que estas se han realizado con repuestos genuinos y en los períodos establecidos por la marca. La falta de cumplimiento de este requisito podría invalidar la garantía.

Escenarios de la Garantía:

1. **Si el cliente compró la pieza:** esta tiene una garantía de 24 meses a partir de la fecha de instalación, cabe destacar que el cliente ha de conservar copia de la orden de reparación y factura.
2. **Si el cliente reemplaza la pieza dentro del periodo de garantía de su vehículo:** esta cuenta solo con los 24 meses de garantía, no adquiriendo el restante que le queda a la garantía del vehículo.

3. Elementos de Desgaste / Garantía Limitada

- **Vicios Ocultos:** Puedes reportar defectos ocultos hasta 6 meses o 10,000 kilómetros (lo que ocurra primero). Durante este tiempo, se consideran como parte de la garantía.
- **Desgaste Natural:** Después de este período, ciertos daños se consideran desgaste natural y no están cubiertos por la garantía. Estos incluyen:
 - Pastillas, discos y tambores de freno.
 - Bujías, focos y fusibles.
 - Filtros de gasolina, aire y polen.
 - Limpiadores de cristal (plumillas) delanteros y traseros.
 - Ajustes mecánicos básicos y de carrocería (ruidos).
 - Volante motriz, collarín, plato y disco de embrague.
 - Amortiguadores mecánicos.
 - Defectos ópticos.



4. Consideraciones para Garantías

Se considerará que hay una falla o defecto de producto si:

- El producto no cumple con las normas de seguridad o calidad.
- Los materiales no corresponden a las especificaciones.
- El producto no es apto para el uso previsto
- El producto no cumple con las especificaciones acordadas.
- Existen defectos de material que impiden el uso normal del producto.

En caso de reposición, esta se podrá efectuar por una unidad, parte o módulo igual al que se devuelve.

Importante

Si adquieres un repuesto a través de nuestra página de e-commerce y su instalación se realiza en un taller no oficial de Volkswagen, cualquier deterioro de la pieza o daño posterior deberá ser diagnosticado en un taller oficial de la marca. El costo de este diagnóstico será asumido por el cliente. Este procedimiento es necesario para determinar si el daño o problema se debe al repuesto vendido por Volkswagen o a una instalación inadecuada o mal uso del mismo. En el caso de que se confirme que el daño se debe a una instalación incorrecta, las garantías ofrecidas previamente no serán aplicables.