



GARANTÍA CONVENCIONAL MERCEDES BENZ VANS

Estimado Cliente:

El vehículo nuevo que usted está comprando en nuestro establecimiento, cuenta con una garantía convencional del fabricante que le es proporcionada a través de la firma Comercial Kaufmann S.A. y su red de servicios autorizados Mercedes Benz. Si en su zona no existe alguno de estos servicios, debe contactarse con Comercial Kaufmann S.A. a fin de coordinar la atención correspondiente.

La póliza de garantía convencional contempla únicamente la reparación o sustitución de los componentes afectados, partes y/o piezas que presenten desperfectos, averías o fallas no imputables a mal uso del cliente o de terceros y de acuerdo con las condiciones generales de venta del fabricante.

Los vehículos facturados a partir del 01 de Enero 2024 tienen la siguiente cobertura para el vehículo completo:

- **36 meses o 200.000 Km, lo que ocurra primero.**

Mercedes Benz Vans cubre la asistencia en terreno y traslado en grúa bajo las siguientes condiciones:

Cobertura	Asistencia en Terreno	Traslado en Grúa
Solo durante el primer año de garantía*	Limitación máxima de 3 hrs (ida y vuelta).	Limitación máxima de 250 km

***Cobertura aplica solo si el vehículo queda imposibilitado de movimiento.**

El servicio técnico se reserva el derecho de inspeccionar el vehículo y juzgar el origen del desperfecto, avería o falla que se reclama, determinando así qué tipo de reparaciones, cambios de piezas y/o reemplazo de componentes serán realizados como garantía convencional. La duración de los servicios se informará oportunamente al cliente y estará sujeta a la disponibilidad de repuestos y mano de obra.

Partes remanufacturadas.

Durante el período de la garantía convencional, el fabricante está facultado para reemplazar componentes que presenten fallas o defectos de producto por componentes reacondicionados o remanufacturados por el/los propios(s) fabricante(s), los cuales cumplen con la misma certificación y estándares de calidad exigidas para un componente nuevo. Sin embargo, si la ley exige que el o los componentes a reemplazar sean nuevos, el fabricante se ajustará al plazo previsto en la ley respectiva, esto es, 6 meses, contados desde la fecha de entrega del vehículo.

Exclusiones de la garantía.

- Operación, almacenamiento, conservación y servicios de mantenimiento inadecuados del vehículo.
- Modificaciones que exceden las especificaciones del fabricante sobre el modelo del vehículo.
- Exceso de cargas sobre los ejes, o de arrastre, incluyendo equipos adicionales de carga.
- Si se comprueba la manipulación indebida del cuentakilómetros.
- Envejecimiento, deterioro u oxidación de las partes cromadas, pintura, piezas de goma, relleno y tapizado normales.



- Partes y/o piezas de uso normal en mantenimiento, como, por ejemplo, filtros, elemento del filtro, sellos de aceite, juntas de estanqueidad (excepto la junta de estanqueidad de la culata de cilindros), fusibles, baterías, terminales eléctricos, toberas, bujías incandescentes, ampolletas (excepto focos sellados), revestimiento del embrague, forro y amortiguador de freno, plumillas de los limpiaparabrisas, abrazaderas, correas en V y otras piezas descartables naturalmente.
- Irregularidades menores que no sean reconocidas como causas de alteraciones de la calidad o del funcionamiento del vehículo o de sus partes, tales como ruidos menores, vibraciones, filtrado de aceite, etc.
- Servicios de mantenimiento rutinarios (controles diarios) como: limpieza, lubricación, cambio de piezas, cambio de aceite, rellenos de combustible, aceite, refrigerante, líquido de frenos y embrague, electrólito de la batería, etc.
- Daños causados por negligencia o trabajos de mantenimiento inadecuados.
- Daños causados por el uso de piezas no genuinas o por el uso de fluidos no homologados.
- Uso de piezas alternativas u OEM.
- Daños causados por modificaciones realizadas sin la aprobación del fabricante.
- Daños causados por el uso incorrecto tales como exceso de carga, manejo incorrecto, etc.
- Daños causados por accidentes de tráfico (transito), acción de terceros, daños por agentes químicos, medioambientales y/o eléctricos, rayos producto de tormentas eléctricas, granizos, incendios, inundaciones, terremotos, polución química u otros desastres ecológicos.
- Robo.
- Gastos extraordinarios: Esta garantía no cubre daños incidentes o consecuentes tales como cese de la utilización del vehículo, pérdida de tiempo, inconvenientes, gastos de combustible, teléfono, viaje o alojamiento, pérdida o daños de propiedades personales, pérdidas comerciales, lucro cesante u otros no específicamente mencionados.
- Reparaciones por desgaste de partes y piezas provenientes del uso normal del vehículo, como, por ejemplo: embrague, neumáticos, pastillas de frenos, balatas, correas, elementos del sistema de suspensión y amortiguación.
- Daños por impacto en carrocería y/o cristales, incluidos arañazos superficiales.

La garantía convencional termina en forma inmediata si se comprueba cualquier tipo de manipulación que pudiera estar relacionada directa o indirectamente con el desperfecto, avería o falla que se reclama.

Servicios de Mantenimiento.

La garantía solo aplica si los servicios de mantenimiento son realizados según las pautas del fabricante en los servicios autorizados, los cuales son en Kilómetros y/o Meses, lo que ocurra primero.

El servicio técnico autorizado de la marca cuenta con una pauta de mantenimiento acondicionada a nuestro mercado y aplicabilidad de su vehículo, la cual puede solicitar en cualquiera de nuestras sucursales de nuestra red Kaufmann.

Los servicios de mantenimiento se deberán realizar solo en los servicios técnicos Kaufmann a lo largo de todo Chile y sus concesionarios autorizados, debido a que con ello se asegura un correcto mantenimiento, ya que cuentan con:

- ✓ Literatura actualizada y en línea con fábrica para cada modelo (registro activo de usuario en fábrica).
- ✓ Herramientas especiales propias del fabricante.
- ✓ Equipos de diagnóstico certificados, homologados y en línea con fábrica, lo que asegura un diagnóstico certero en el vehículo. A continuación, los principales equipos: Xentry Diagnosis, Xentry Scope, Chassis Ear, Midtronics.
- ✓ Personal técnico calificado en constante capacitación y actualización en un centro especializado de la marca.

El no cumplimiento de los servicios de mantenimiento deja sin efecto la garantía convencional.



Cualquier derecho a la cobertura de la garantía está condicionado al cumplimiento de las especificaciones de mantenimiento. Se considera que el cliente haya cumplido con los requisitos de mantenimiento relevantes cuando no se han excedido las siguientes tolerancias/alcances en términos de intervalos de tiempo/kilometraje:

- **Límite máximo de 90 días o un intervalo de kilometraje que no exceda el 10%, lo que ocurra primero.**

Dentro del período de garantía convencional, que excede el plazo legal, el Cliente no estará facultado para ejercer el derecho de opción previsto en la Ley N°19.496, el que sólo podrá ejercerse dentro del período de garantía legal y por quienes tengan la calidad de consumidores de conformidad a dicha ley.

¿Como obtener el servicio de garantía convencional?

Para obtener el servicio de esta garantía, el propietario debe llevar el vehículo al servicio técnico autorizado de la marca quien llevará a cabo los trabajos de servicio libres de cargo por piezas y mano de obra.

Saludan muy atentamente a usted



Comercial Kaufmann S.A.

El cliente o arrendatario, en su caso, declara haber recibido en forma previa los términos y condiciones de la presente garantía convencional y, en señal de aceptación y conformidad de ellos, suscribe y firma este instrumento, quedando un ejemplar íntegro del mismo en su poder.

Número Ficha de Venta		Patente	
Chasis o VIN			
Nombre o Razón Social			
Representante(s) legal(es)			
RUT			
Fecha		Lugar	
Firma			

Una copia completa y firmada por el cliente debe ser adjuntada a la ficha de ventas (Legados)