

AVISO

En caso de que el cliente requiera información adicional, deberá acudir directamente a un Distribuidor Autorizado Volkswagen, o bien podrá llamar al Centro de Atención Telefónica de Volkswagen al número gratuito **800 SERVI VW** (800 73784 89).

Volkswagen de México, S.A. de C.V. con domicilio en Autopista México Puebla km 116, Colonia San Lorenzo Almecatla, Cuautlancingo, Puebla, México, C.P. 72700

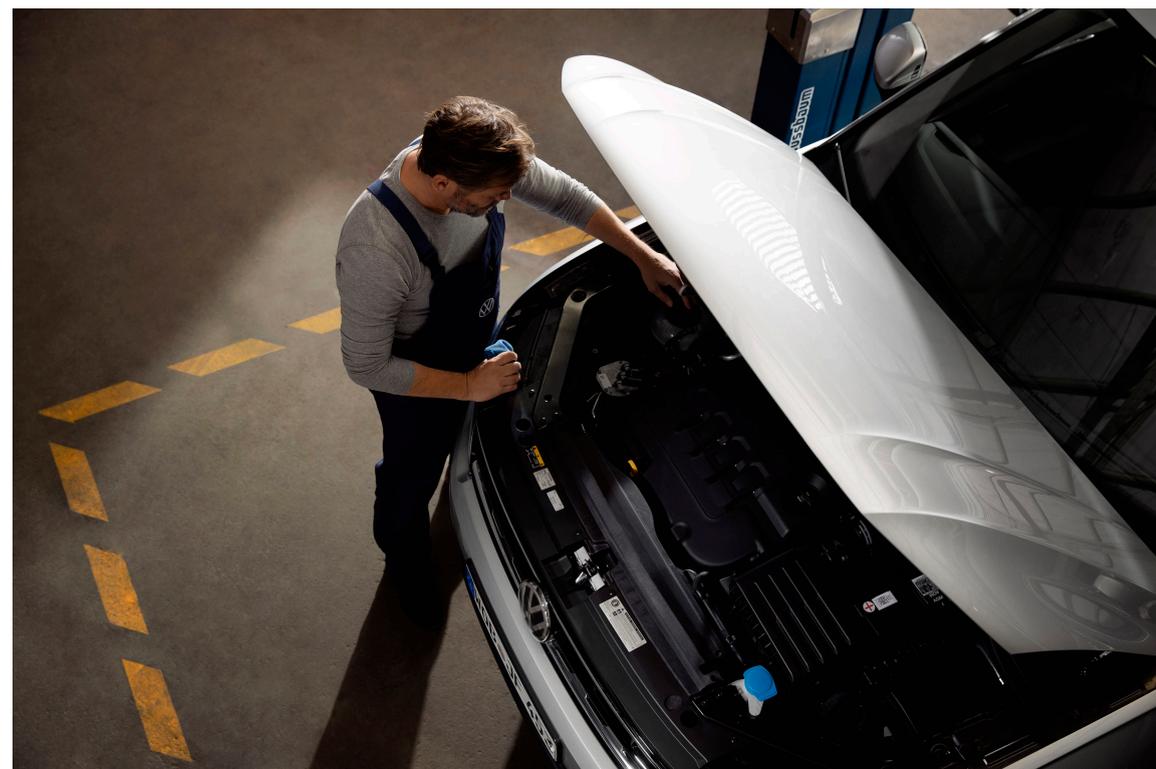


Plan de Asistencia Técnica ID.4

Plan de Asistencia Técnica
ID.4
V1, R3, es_ES
Fecha: 26.07.2024
Español: 2024.09
Teile-Nr.: 123012760CA



123012760CA



Volkswagen trabaja permanentemente en el perfeccionamiento de todos sus tipos y modelos. Por lo tanto, le rogamos comprenda que pueden producirse modificaciones en lo que a diseño, equipamiento y tecnología se refiere. Los datos relativos al volumen de suministro, al acabado, a las prestaciones, a las dimensiones, a las masas, al consumo de combustible, a las normas y a las funciones del vehículo se corresponden con la información disponible al cierre de la redacción. Es posible que algunos equipamientos y funciones aún no estén disponibles (consulte a su concesionario Volkswagen) o solo se ofrezcan en determinados mercados. El vehículo que probablemente aparece en la cubierta está equipado parcialmente con equipamiento especial de coste adicional y solo se ofrece en determinados mercados. Los concesionarios Volkswagen le informarán gustosamente sobre las variaciones que afecten a su

país. Quedan reservados los derechos de modificación. No se puede exigir ningún tipo de responsabilidad derivada de los datos, las ilustraciones y las descripciones de este manual.

Queda prohibida la reimpresión, reproducción o traducción, total o parcial, sin la autorización escrita de Volkswagen de México.

Volkswagen de México se reserva todos los derechos conforme a la Ley de Propiedad Intelectual. Reservados los derechos de modificación.

Elaborado en México.

© 2024 Volkswagen de México

 Este papel ha sido fabricado con celulosa blanqueada sin cloro.

Índice

El Servicio Volkswagen: Importancia del Plan de Asistencia Técnica

– Servicios de Mantenimiento y Plan de Mantenimiento	3
– Servicio de Mantenimiento	3
– Tipos de servicios	3
– Conjuntos de servicios	4

Garantía

– Condiciones de garantía para los vehículos nuevos Volkswagen	6
– Garantía Limitada para piezas de desgaste por uso normal del auto	7
– Garantía de pintura y carrocería	7

Refacciones originales Volkswagen

– Garantía para las refacciones originales Volkswagen	8
---	---

El Servicio Volkswagen: Importancia del Plan de Asistencia Técnica

Servicios de Mantenimiento y Plan de Mantenimiento

En la **portada de su Manual de Propietario** van pegados los datos del vehículo y con ello se garantiza que siempre se puedan montar las Refacciones Originales Volkswagen® correctas. Además, con base a ellos se determina qué tipo de servicio corresponde a su vehículo.

En el adhesivo portadatos del vehículo ubicado en la **portada del Manual de Propietario** se documenta la fecha de entrega y, con ello, el inicio de la garantía legal de su vehículo.

Comprobante de los trabajos de servicio realizados

Cada que se realice un Servicio de Mantenimiento el Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ le entregará un comprobante del servicio realizado. Es obligación de Usted solicitar y conservar dicho comprobante.

Las actividades y cambios de componentes en los Servicios de Mantenimiento pueden variar de un vehículo a otro. Su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ puede informarle sobre los trabajos específicos para su vehículo.

PELIGRO

En caso de incumplimiento a los términos y condiciones señalados en el presente Plan de Asistencia Técnica en relación a los Servicios de Mantenimiento el vehículo podría quedar inmovilizado en medio del tráfico y/o provocar un accidente y/o graves lesiones, además de ocasionar que se invalide la Garantía. Realice los servicios en un Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾.

AVISO

Los Servicios de Mantenimiento que se realizan en el vehículo contribuyen a mantener el correcto funcionamiento de éste, por ello haga que se realicen los trabajos conforme a lo prescrito en el Plan de Asistencia Técnica. Su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ le asesorará gustosamente.

La realización periódica de trabajos de servicio en el vehículo no solo contribuye a mantener el valor de este, sino también a su buen funcionamiento ya la

seguridad vial. Por ello, encargue la realización de los trabajos conforme a las directrices de Volkswagen.

Servicio de Mantenimiento

El indicador de intervalos de servicio de la pantalla del cuadro de instrumentos sirve como recordatorio de la necesidad de realizar el próximo servicio. Adicionalmente en el presente Plan de Asistencia Técnica se indican los intervalos de tiempo de los servicios como apoyo para recibir información acerca del momento correcto para realizarlos.

Cómo saber cuándo se vence un intervalo de Servicio de Mantenimiento de su vehículo

- Consulte el indicador de intervalos de servicio en el cuadro de instrumentos → *Manual de Propietario*.
- Consulte el presente Plan de Asistencia Técnica.

Tipos de servicios

Tipo de servicio	Intervalo ^{a)}
Inspección	Cada 15,000 km o 1 año ^{b)} .
Servicios Adicionales	En función del tiempo transcurrido y/o en función de la distancia recorrida y/o en función del tipo y versión de su vehículo y/o de su uso y condiciones de manejo.

a) Los intervalos de los servicios están basados en el manejo del vehículo bajo condiciones normales de uso. En caso de manejo bajo condiciones de uso severas, como temperaturas extremadamente bajas / altas, polvo excesivo, remolque constante, etc., es necesario que ciertas operaciones se lleven a cabo entre los intervalos indicados. Esto se aplica en particular la limpieza o sustitución del elemento del filtro de aire. El asesor de Servicio de su Concesionario Volkswagen le aconsejará gustosamente en cuanto a la necesidad de intercalar tales Servicios Adicionales entre los intervalos normales de servicio o dentro de ellos, siempre teniendo en cuenta las condiciones en que se encuentra su vehículo y/o las declaradas por Usted.

¹⁾ En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelópolis.

Tipo de servicio	Intervalo ^{a)}
------------------	-------------------------

b) Lo que ocurra primero.

Indicador de intervalos de servicio (Inspección)

En Volkswagen las fechas de los servicios de Inspección se indican mediante el indicador de intervalos de servicio del cuadro de instrumentos → *Manual de Propietario*. Cuando llegue el momento de realizar el servicio correspondiente, se podrán realizar también otros Servicios adicionales necesarios, mismos que se señalan más adelante.

ⓘ AVISO

La realización de los Servicios de Mantenimiento de conformidad con lo establecido en este Plan de Asistencia Técnica, así como la realización de los Servicios Adicionales en tiempo instruidos por el Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ son obligatorios, de lo contrario se pierde la Garantía.

Conjuntos de servicios

Los conjuntos de servicios incluyen todos aquellos Servicios de Mantenimiento que son necesarios para el correcto funcionamiento de su vehículo (en función de las condiciones de utilización y del equipamiento del vehículo, por ejemplo, motor, caja de transferencia o líquidos operativos). Los Servicios de Mantenimiento se dividen en Servicio de Inspección y Servicios adicionales. Consulte los detalles de los trabajos necesarios para su vehículo en su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾.

Servicio de Inspección

Su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾, al realizar su servicio de Inspección podrá efectuar los siguientes trabajos (siempre y cuando aplique en el tipo y versión de su vehículo):

Sistema eléctrico

- Comprobar el funcionamiento de la batería de 12 voltios.
- Comprobar el funcionamiento de la iluminación, alumbrado y luces.
- Comprobar el funcionamiento del cláxon.
- Comprobar la alineación de los faros.
- Reiniciar el indicador de intervalos de servicio.
- Batería y batería de alto voltaje - Comprobación con el comprobador de diagnóstico del vehículo.

- Localización Guiada de Averías - Utilice el Comprobador de Diagnóstico del Vehículo para comprobar la resolución y borrar cualquier código de diagnóstico de avería que pueda estar presente. de diagnóstico que puedan estar presentes.
- Cable de carga - Comprobación de presencia y estado.
- Nivel de carga de la batería de alto voltaje - Comprobación y carga si es necesario.
- Batería de alto voltaje - Carga.
- Tomas de carga de alto voltaje en la rejilla del radiador o en el tapón del depósito de combustible - Inspección visual en busca de contaminación y daños.
- Componentes de alto voltaje y cables de alto voltaje - Inspección de daños, enrutamiento correcto de los cables y fijaciones.

Motor eléctrico/ Caja de transferencia

- Transmisión - Compruebe si hay daños y fugas.
- Sistema de refrigeración - Compruebe el nivel de refrigerante (en su caso rellenar) y la protección contra la congelación.
- Componentes del motor y del compartimento del motor (desde arriba) - Comprobación de fugas y daños.
- Componentes del motor y del compartimento del motor (desde abajo) - Comprobación de fugas y daños

Tren de rodaje

- Sistema de frenos, muelles helicoidales y amortiguadores - Inspeccionar en busca de fugas y daños.
- Comprobación del grosor de las pastillas de freno delanteras y traseras y del estado de los discos de freno.
- Comprobar el nivel del líquido de frenos y en su caso rellenar.
- Verificar visualmente las condiciones externas de los guardapolvo de las articulaciones.
- Verificar visualmente las condiciones externas de la dirección asistida.
- Neumáticos - Comprobación del estado y el patrón de desgaste; registro de la profundidad del dibujo.
- Comprobar la presión de todos los neumáticos y en su caso corregirla.

¹⁾ En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelópolis.

- Rótulas, cojinetes de eje, barra de acoplamiento y de barra estabilizadora - Inspeccionar en busca de daños.

Carrocería

- Comprobar el funcionamiento del techo corredizo (en caso de tener este tipo de equipamiento).
- Verificar visualmente las condiciones el parabrisas.
- Comprobar el estado de las escobillas limpiacristales.
- Comprobar el funcionamiento del limpiavacristales y en su caso rellenar el depósito.
- Comprobar el estado de los retenedores de puerta.
- Bajos - Inspeccione los paneles de protección de los bajos, el tendido de cables y los tapones en busca de daños.
- Verificar visualmente las condiciones externas de los desagües.
- Interior y exterior de la carrocería - Inspección de corrosión.

Servicios Adicionales

Además de los Servicios de Inspección en su vehículo se tienen que realizar otros Servicios Adicionales. Estos Servicios Adicionales se realizan en función del tiempo transcurrido y/o en función de la distancia recorrida y/o en función del tipo y versión de su vehículo y/o de su uso y condiciones de manejo. Al momento de la realización de los Servicios de Inspección Usted deberá solicitar a su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ información respecto a los Servicios Adicionales aplicables a su vehículo así como los intervalos para su realización, hecho lo anterior, deberá de realizarlos.

Algunos tipos y versiones de vehículos cuentan con testigos en el cuadro de instrumentos que le indicarán la realización de Servicios Adicionales, los cuales deberá de realizar de manera inmediata.

Los Servicios Adicionales podrán incluir:

Tipo de servicio	Intervalo
Cambio de líquido de frenos	3 años a partir de la fecha de venta y después cada 2 años, independientemente del kilometraje.
Cambiar el filtro de polvo y polen	Cada 2 años.

¹⁾ En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelopolis.

Tipo de servicio	Intervalo
Aquellos que su Concesionario Autorizado Volkswagen ^{a)} le informe dependiendo del equipamiento, tipo y versión de su vehículo.	

^{a)} En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelopolis.

⚠ AVISO

Por motivos técnicos los conjuntos de Servicios de Mantenimiento pueden variar. Su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ recibe siempre puntualmente información sobre cualquier modificación, quien se lo informará en su oportunidad. <

Garantía

Condiciones de garantía para los vehículos nuevos Volkswagen

Condiciones de garantía para los vehículos nuevos Volkswagen

1. La garantía comienza en la fecha de entrega consignada en el adhesivo portadatos del vehículo ubicado en la **portada del Manual de Propietario** y tiene una duración máxima de 24 meses (2 años) sin límite de kilometraje, más un año de garantía extendida o 60,000 km, lo que ocurra primero.
2. La garantía se otorga al vehículo y no a la persona. Esto significa que la garantía conserva su validez no obstante que el propietario original haya vendido la unidad dentro del período de garantía, siempre y cuando se cuente con el Plan de Asistencia en orden y se conserven y presenten los comprobantes de los servicios de mantenimiento obligatorios efectuados para el ejercicio de la Garantía. El incumplimiento de cualquiera de los servicios señalados en este Plan de Asistencia anulará por completo la garantía. Si Usted adquiere un vehículo en recompra exija a su vendedor los comprobantes de los servicios efectuados.
3. El derecho a la corrección de defectos, al amparo de la garantía, sólo podrá hacerse en los Concesionarios Autorizados Volkswagen¹⁾ de la República Mexicana y la reclamación deberá efectuarse inmediatamente después de detectarse el defecto en cuestión.
4. La garantía comprende: La reparación o sustitución de las piezas defectuosas, según lo requieran las exigencias técnicas; así como los costos que por mano de obra se originen.
5. Enseguida se describe lo que no está cubierto por la garantía ya que este tipo de daños pueden considerarse como provocados por influencias externas de las cuales no se puede hacer responsable Volkswagen de México S.A. de C.V.:
 - Rotura o astillamiento de cristales.
 - Daños en el motor eléctrico y otros componentes por circular el vehículo en zonas muy polvosas, con ceniza volcánica y/o cualquier otro agente abrasivo o dañino.
 - Daños en piezas de tracción y carrocería por circular frecuentemente en zonas empedradas y/o irregulares.
 - Daños en pintura, partes cromadas y oxidación en la carrocería, debido a: impactos de piedras o golpes de cualquier naturaleza, polvos, cenizas volcánicas o desechos industriales, sales minerales, tempestad de arena, resinas de árboles, productos químicos u orgánicos, granizadas y/o cualquier otro agente abrasivo o dañino.
 - Los servicios de Inspección así como las piezas que se requieran cambiar para estos servicios como consecuencia del uso normal del vehículo.
 - Gastos indirectos como arrastre, hospedaje, transportación, auto sustituto.
 - Reparaciones en las que por petición del cliente, sean utilizadas piezas usadas, inapropiadas para el vehículo o no autorizadas por Volkswagen de México S.A. de C.V.; así como daños derivados de reparaciones parciales.
6. Asimismo no aplica la garantía en los siguientes casos:
 - Si el vehículo fue reparado por alguna empresa o particular que no esté expresamente autorizado por Volkswagen de México S.A. de C.V., para prestar servicio al mismo.
 - Si en el vehículo se han instalado piezas que no han sido autorizadas y aprobadas por Volkswagen de México, S.A. de C.V.
 - Daños o fallos de funcionamiento causados por carga incorrecta del sistema de alta tensión; o
 - Daños o averías causados por el funcionamiento del vehículo de alta tensión en zonas inundadas con agua por encima de la parte inferior de la carrocería del vehículo; o
 - Daños o averías causados por agua a alta presión, limpiadores de chorro de vapor o productos químicos de limpieza agresivos aplicados directamente a la batería de alto voltaje.
 - Si en el vehículo se han producido daños porque los niveles de líquido refrigerante o líquido de frenos se encuentran fuera del rango indicado, ya sea por negligencia, descuido u omisión del propietario o conductor.
 - Si el vehículo ha sido modificado en su diseño y/o especificaciones originales y/o ha sido al-

¹⁾ En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelopolis.

terado o manipulado por terceros distintos a Volkswagen de México S.A. de C.V. y/o sus Concesionarios Autorizados¹⁾, incluyendo la instalación de equipos/accesorios que no hubieran sido homologados por Volkswagen de México, S.A. de C.V. para el vehículo en específico.

- Si el vehículo fue objeto de trato inexperto y/o negligente, accidentes, volcaduras, colisiones, y/o cualquier acto u omisión y/o caso fortuito o fuerza mayor ajenos al desempeño normal del vehículo.
- Si el vehículo fue objeto de participación en competencias de velocidad o empleo de violencia.
- Si el vehículo fue objeto de uso para la presentación de servicio público de transporte.
- Si no se han ejecutado las indicaciones de la literatura de a bordo respecto a los instrumentos de control preventivo, como por ejemplo: Temperatura, descarga del generador de corriente, etc.
- Si al vehículo no se le han efectuado los Servicios de Inspección con la periodicidad y alcances señalados en este Plan de Asistencia Técnica y/o por el Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾.

7. Volkswagen de México, S.A. de C.V. no otorga garantía sobre los neumáticos.

Garantía Limitada para piezas de desgaste por uso normal del auto

Las piezas abajo mencionadas, que se consideran de desgaste por uso normal del vehículo cuentan con una garantía limitada, indicada en la siguiente tabla.

Pieza, concepto	Periodo de garantía, lo que suceda primero de:
Pastillas de freno, discos y tambores	6 meses / 10,000 km
Bujías, focos, fusibles	6 meses / 10,000 km
Filtros de combustible, aire y polen	6 meses / 10,000 km

Pieza, concepto	Periodo de garantía, lo que suceda primero de:
Limpiadores de cristal (delanteros y traseros)	6 meses / 10,000 km
Ajuste de carrocería (ruindos)	6 meses / 10,000 km
Amortiguadores	6 meses / 10,000 km
Defectos ópticos	6 meses / 10,000 km
Batería del emisor mando frecuencia	6 meses / 10,000 km
Alineación y balanceo de ruedas	6 meses / 10,000 km
Batería 12 V	24 meses
Batería de alto voltaje	8 años / 160,000 km

Para el caso especial de las baterías no se considera defecto de calidad la descarga por los siguientes motivos:

- Periodos prolongados de inactividad del vehículo.
- Accesorios eléctricos no originales instalados en el vehículo.
- Reparaciones eléctricas y/o instalaciones efectuadas en talleres no autorizados.
- Uso de radios y amplificadores no homologados por el fabricante del vehículo.
- Uso inadecuado de las tomas de corriente del vehículo.

Garantía de pintura y carrocería

Los Servicios Oficiales Volkswagen conceden una garantía sobre la pintura y la carrocería de sus vehículos.

Volkswagen concede una garantía de un tiempo determinado sobre la pintura y contra perforaciones por corrosión en la carrocería:

- 3 años a partir de la fecha de entrega sobre el proceso de aplicación de la pintura original de fábrica.
- 12 años a partir de la fecha de entrega contra perforaciones por corrosión sin límite de kilometraje.

En caso de producirse tales daños, su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ se encargará de repararlos sin presentar cargo alguno por los costos de mano de obra y material.

¹⁾ En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelópolis.

Esta garantía no será aplicable cuando:

- tales daños se deban a influencias externas o a un cuidado insuficiente del vehículo, o bien
- si cualquier daño en la carrocería no hubiera sido subsanado a tiempo y de modo profesional de acuerdo con las prescripciones del fabricante, utilizando repuestos y materiales originales Volkswagen, o bien
- daños derivados de instalaciones o reparaciones no realizadas en Concesionarios Autorizados Volkswagen¹⁾, o bien
- si las perforaciones por corrosión se deben al empleo de repuestos y materiales que no son originales Volkswagen, o a hacer caso omiso a las prescripciones del fabricante en las reparaciones de la carrocería.

Una vez realizadas las reparaciones de la carrocería o de la pintura, el Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾ le certificará la garantía contra perforaciones por corrosión de las zonas reparadas.

Refacciones originales Volkswagen

Garantía para las refacciones originales Volkswagen

Volkswagen concede una garantía de un tiempo determinado a las refacciones originales Volkswagen :

- Refacciones instaladas en el taller: 24 meses
- Refacciones vendidas por mostrador: 12 meses

Consulte más información a este respecto en su Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾.

La garantía de estas piezas se puede hacer valer en cualquier Concesionario Autorizado Volkswagen¹⁾.

¹⁾ En CDMX: Concesionaria Cresta Del Valle o Auto Comercial Polanco; en Monterrey: Autos Valle; en Guadalajara: Wolfsburg De Occidente; en Puebla: Óptima Angelopolis.