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
Golf GTI, Jetta GLI, Jetta, Nivus, Polo, Saveiro, Taigun, Taos, Tiguan, Teramont, Teramont Cross Sport, Virtus, Volkswagen Tera
V1, R2, es_ES
Fecha: 21.03.2025
Español: 2025.05
Teile-Nr.: 123012760BM

123012760BM

Plan de Asistencia Técnica

Golf GTI, Jetta GLI, Jetta, Nivus, Polo, Saveiro, Taigun, Taos, Tiguan, Teramont, Teramont Cross Sport, Virtus, Volkswagen Tera

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.

© 2025 Volkswagen de México

Este papel ha sido fabricado con celulosa blanqueada sin cloro.

123012760BM

123012760BM

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
— Información acerca de las condiciones de uso 4
— 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 Volkswagen 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 Volkswagen 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 Volkswagen.

! *AVISO*

Volkswagen de México, S.A. de C.V. no se hace responsable de los daños que se ocasionen en el vehículo a causa de un combustible de mala calidad o distinto a los recomendados, aditivos no autorizados, aceite de una norma incorrecta, un servicio de asistencia o mantenimiento no adecuados.

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 Volkswagen 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

Los servicios se diferencian entre servicio de cambio de aceite e inspección. 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
Servicio de Cambio de Aceite	Cada 15,000 km o 1 año[a].
Inspección	Cada 15,000 km o 1 año[a].
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[b].

a) Lo que ocurra primero.

b) 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.

Indicador de intervalos de servicio (Cambio de Aceite y de Inspección)

En Volkswagen las fechas de los servicios de Cambio de Aceite e Inspección se indican mediante el indicador de intervalos de servicio del cuadro de instrumentos → *Manual de Propietario*. Cuando llegue el

12301276OBM

momento de realizar el servicio correspondiente, se podrán realizar también otros Servicios adicionales necesarios, mismos que se señalan más adelante → pág. 5.

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 Volkswagen son obligatorios, de lo contrario se pierde la Garantía. ◁

Información acerca de las condiciones de uso

Los intervalos y conjuntos de servicio prescritos se basan por lo general en **condiciones de uso normales.**

Si, por el contrario, el vehículo se utiliza bajo **condiciones de uso adversas**, será necesario realizar algunos de los trabajos de algún Servicio o algunas actividades adicionales antes de que se cumpla el intervalo del próximo servicio.
Bajo condiciones de uso adversas se entiende, entre otras:

— la realización frecuente de trayectos cortos,

— el dejar el motor al ralentí durante largo tiempo,

— la utilización del vehículo en zonas o carreteras polvorientas,

— el tirar con frecuencia de un remolque,

— la utilización del vehículo sobre todo en ciudad, donde predomina el tráfico denso y hay que arrancar y frenar continuamente.

Esto rige especialmente, entre otros, para los siguientes componentes o líquidos operativos:

— el filtro de polvo y polen,

— el filtro de aire,

— la Correa dentada,

— el filtro de partículas diésel,

— el aceite del motor,

— el filtro de aceite del motor.

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.

PELIGRO

En caso de incumplimiento a los términos y condiciones señalados en el presente manual en relación a los Servicios enlistados con anterioridad 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 Volkswagen. ◁

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 cambios o líquidos operativos). Los Servicios de Mantenimiento se dividen en Servicio de Cambio de Aceite, Servicio de Inspección y Servicios adicionales. Consulte los detalles de los trabajos necesarios para su vehículo en su Concesionario Autorizado Volkswagen.

Servicio de Cambio de Aceite

Su Concesionario Autorizado Volkswagen, al realizar su Servicio de Cambio de Aceite podrá efectuar los siguientes trabajos:

— Cambiar el Aceite y el Filtro de aceite

— Reiniciar el indicador de intervalos de servicio

— Revisar estado de desgaste de las pastillas y los discos de freno

— Así como aquellos trabajos que por tipo, versión, condiciones del vehículo y usos sean necesarios en lo particular de acuerdo con el diagnóstico de su Concesionario Autorizado Volkswagen.

Servicio de Inspección

Su Concesionario autorizado Volkswagen, 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.

Motor/caja de cambios

— Verificar visualmente las condiciones del sistema de gases de escape.
— Verificar visualmente las condiciones externas de la caja de cambios y el grupo final.
— Verificar visualmente las condiciones de la correa poli-V.
— Verificar visualmente las condiciones externas del sistema de refrigeración y en su caso rellenar con líquido anticongelante.
— Verificar visualmente las condiciones externas del motor y los componentes del vano motor.

Tren de rodaje

— Verificar visualmente las condiciones externas de las rótulas/barras de acoplamiento.
— Verificar visualmente las condiciones externas de los neumáticos.
— Verificar visualmente las condiciones externas del sistema de frenos.
— 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 los cojinetes de las barras de acoplamiento y de la barra estabilizadora.
— Verificar visualmente las condiciones externas de la suspensión neumática.
— Comprobar la presión de todos los neumáticos y en su caso corregirla.
— Verificar visualmente las condiciones externas de la dirección asistida.
— Verificar visualmente las condiciones externas de los amortiguadores y los muelles helicoidales.

Carrocería

— Comprobar el funcionamiento del techo corredizo o capota.
— Verificar visualmente las condiciones el parabrisas.
— Verificar visualmente las condiciones la carrocería en cuanto a corrosión.
— Comprobar el estado de las escobillas limpiacristales.
— Comprobar el funcionamiento del limpialavacristales y en su caso rellenar el depósito.
— Comprobar el estado de los retentores de puerta.
— Verificar visualmente las condiciones externas de la parte baja del vehículo.
— Verificar visualmente las condiciones externas de los desagües.

Servicios Adicionales

Además de los Servicios de Cambio de Aceite y 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 Cambio de Aceite o de Inspección Usted deberá solicitar a su Concesionario Autorizado Volkswagen 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, entre otros:

— Cambiar el líquido de frenos.
— Cambiar el aceite y el filtro de la caja de cambios.
— Cambiar el soporte de la caja de cambios.
— Cambiar el aceite del grupo final y del diferencial.
— Cambiar el filtro de aire.
— Cambiar el aceite y el filtro de aceite del motor.
— Cambiar el filtro de polvo y polen.
— Cambiar las bujías.
— Cambiar la correa dentada y el rodillo tensor de la misma.
— Cambiar la batería.
— Aquellos que su Concesionario Autorizado Volkswagen le informe dependiendo del equipamiento, tipo y versión de su vehículo.

AVISO

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

123012760BM

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 3 años de garantía extendida o 100,000 km, lo que ocurra primero.
2. Para vehículos **Saveiro** 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 3 años de garantía extendida o 100,000 km, lo que ocurra primero.
3. 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.
4. El derecho a la corrección de defectos, al amparo de la garantía, sólo podrá hacerse valer ante cualquiera de los Concesionarios Autorizados Volkswagen de la República Mexicana y la reclamación deberá efectuarse inmediatamente después de detectarse el defecto en cuestión.
5. 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.
6. 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 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.
7. 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.
   - Si el vehículo se ha dañado por entrada de agua a la cámara de combustión por circular en áreas con un nivel de agua que alcance la toma de aire del motor.
   - Si en el vehículo se han producido daños porque los niveles de aceite, 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 alterado o manipulado por terceros distintos a Volkswagen de México S.A. de C.V. y/o sus Concesionarios Autorizados, 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 presetación de servicio público de transporte.

— Si se utiliza combustible distinto al instruido.

— Si no se han ejecutado las indicaciones de la literatura de a bordo respecto a los instrumentos de control preventivo, como por ejemplo: presión de aceite, 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 Volkswagen.

8. 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
Limpiadores de cristal (delanteros y traseros)	6 meses / 10,000 km
Ajuste de carrocería (ruidos)	6 meses / 10,000 km
Amortiguadores	6 meses / 10,000 km
Volante motriz, collarín, plato y disco de embrague (transmisión estándar)	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	24 meses

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

— Períodos 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.

— 5 años a partir de la fecha de entrega contra perforaciones por corrosión sin límite de kilometraje, válido para el modelo Saveiro.

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

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, uti-

1230127 60BM

lizando repuestos y materiales originales Volkswagen, o bien

— daños derivados de instalaciones o reparaciones no realizadas en Concesionarios Autorizados Volkswagen, 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 Volkswagen 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 Volkswagen.

La garantía de estas piezas se puede hacer valer en cualquier Concesionario Autorizado Volkswagen. ◁