

# Garantía Mecánica

 **MAPFRE** | WARRANTY

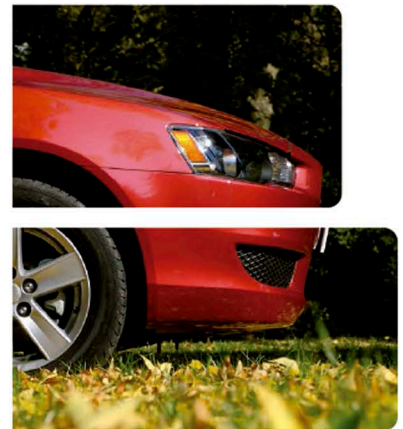
VEHÍCULOS USADOS Your life. Our world

## GRATIS, por 90 días

TODOS LOS VEHÍCULOS CON SELLO  **MAPFRE**

### Cobertura

- **Límite Eventos** 1 en el periodo
- **Deducible** UF 3
- **Cobertura Máxima** \$1.200.000
- **Plan Extensión** 180 y 365 días



### Resumen piezas y partes cubiertas

- Motor
- Caja de cambios
- Direccional y transmisión
- Frenos
- Dirección
- Refrigeración
- Alimentación
- Sistema eléctrico
- Suspensión

fono garantía mecánica  
**600 204 03 04**

Detalle y condiciones  
Leer documento a continuación.

## **CONDICIONES DEL SERVICIO DE GARANTÍA MECÁNICA PARA VEHÍCULOS MACAL**

La prestación del servicio de **GARANTÍA MECÁNICA SUR ASISTENCIA PARA VEHÍCULOS USADOS** consiste en proporcionar la mano de obra y los repuestos que sean necesarios para restablecer las condiciones normales de funcionamiento del vehículo descrito en la solicitud, siempre que dicha reparación sea necesaria por una falla mecánica o eléctrica del vehículo durante el período de vigencia del contrato en su uso normal, no comercial, sin perjuicio de las exclusiones contenidas en este contrato.

**Nota:** Este plan es independiente y en ningún caso reemplaza la garantía original del fabricante.

### **TERMINOS Y DEFINICIONES.**

A los efectos de la presentación del servicio de garantía mecánica a vehículos usados, se entenderá por:

- a. **Vehículo Amparado:** Se entiende por tal el vehículo plenamente identificado en el certificado de la garantía mecánica, con placa, marca, modelo, número de serie, y/o cualquier otro medio de identificación, siempre que no se trate de motocicletas, vehículos de servicio público, traslado de pasajeros o uso comercial o vehículos cuyo peso máximo autorizado no sobrepase los 3.000 Kgs.
- b. **Ciente:** Propietario y/o conductor del vehículo amparado.
- c. **Daño o Avería:** A todos los efectos del presente documento, se entiende por daño o avería la inutilidad operativa (conforme con las especificaciones del fabricante) de la pieza garantizada, debido a una rotura imprevista o un fallo mecánico o eléctrico. No se incluye en esta definición la reducción gradual en el rendimiento operativo de la pieza garantizada que sea proporcional y equivalente a su antigüedad y kilometraje, ni los accidentes o cualquier influencia externa.
- d. **Mano de Obra:** Precios o tarifas de tiempo de trabajo humano según servicios requeridos en las reparaciones y/o sustitución de piezas o repuestos.
- e. **Reparar y/o sustituir una pieza o repuesto:** Arreglar, habilitar o cambiar una pieza o repuesto averiado, a fin de conseguir de ésta un correcto funcionamiento.
- f. **Prestador del Servicio:** Persona que se obliga a prestar los servicios descritos en el presente documento. El prestador del servicio es **SUR ASISTENCIA S.A.**, directamente o a través de los proveedores o centros de servicios autorizados.
- g. **Plan de inspección y Mantenimiento:** Es el conjunto de revisiones y trabajos que deben realizarse sobre el vehículo amparado durante la vigencia del contrato, por parte de un Taller Mecánico debidamente autorizado y dotado de los medios técnicos y tecnológicos suficientes.
- h. **Antigüedad y Kilometraje:** Las referencias en este contrato se entienden a partir de la vigencia del producto, y no a partir de la solicitud del Servicio de Garantía Mecánica. En tal sentido, las coberturas contempladas en este servicio serán aplicables a vehículos de antigüedad máxima de 7 (Siete) años y menos de 130.000 (ciento treinta mil) kilómetros de recorrido, desde el momento de la primera matrícula del vehículo amparado.
- i. **Plan Contratado:** Se refiere al conjunto de piezas cubiertas durante un periodo de tiempo determinado o un máximo de kilometraje según lo contemplado en el presente documento, al cual accede el solicitante, y que consta en la solicitud de servicio.
- j. **Piezas Cubiertas:** Las partes cubiertas para vehículos de hasta 7 años de antigüedad.

COBERTURAS	
MOTOR	
CORONA DE VOLANTE	RESORTES DE VÁLVULAS
VOLANTE	CADENA DE TRANSMISIÓN
CIGÜEÑAL	TORNILLO RETENEDOR POLEA DE CIGÜEÑAL
ARBOLES DE LEVAS, IMPULSADORES, ELEVADORES	BASE FILTRO DE ACEITE
CONJUNTO DE EJE DE BALANCINES	BARRA Y TUBO MEDIDORES DE ACEITE
VÁLVULAS Y GUÍAS	RODAMIENTOS INTERNOS
MÚLTIPLES DE ADMISIÓN	CASQUETES DE CIGÜEÑAL
MÚLTIPLE DE ESCAPE	POLEA CIGÜEÑAL
ENGRANAJES	
CAJA DE CAMBIOS	
ENGRANAJES	CONVERTIDOR DE PAR
DESPLAZABLES Y ANILLOS DE SINCRONIZACIÓN	VÁLVULA MODULADORA
SELECTORES	BARRA Y TUBO MEDIDORA DE ACEITE
ARBOLES	COJINETES Y RODAMIENTOS
ANTE/POSTE BOMBA (MANUAL/ELECTRICO) DE LA BOMBA	
DIFERENCIAL Y TRANSMISIÓN	
GRUPO CÓNICO	SATÉLITES
SELECTORES DE DOBLE MARCHA	CORONA
GRUPO DE TRANSFERENCIA	JUNTAS UNIVERSALES
LIMITADORES DE DESLIZAMIENTO	
SISTEMA DE FRENOS	
BOMBA PRINCIPAL, BOMBINES Y SERVOFRENO	LIMITADORES DE PRESION Y COMPENSADORES DE FRENADA
DIRECCIÓN	
CREMALLERA Y SINFIN	BIELA DE DIRECCIÓN
UNIDAD DE SERVODIRECCIÓN Y BOMBA	
SUSPENSIÓN DELANTERA Y TRASERA	
BRAZOS DE TORSIÓN	BRAZOS DE SUSPENSIÓN SUPERIORES E INFERIORES
SISTEMA DE REFRIGERACIÓN	
BOMBA DE AGUA	TERMOSTATO
SISTEMS DE ALIMENTACIÓN	
BOMBA DE COMBUSTIBLE	BOMBA ELÉCTRICA DE ALIMENTACIÓN
BOMBA INYECCIÓN	
SISTEMA ELÉCTRICO	
ALTERNADOR	REGULADOR DE TENSIÓN
RODAMIENTO INTERNO	SOLENOIDE DE ARRANQUE
ESCOBILLAS	MOTOR LIMPIAPARABRISA
MOTOR DE ARRANQUE	

**NOTA:** Las piezas y/o partes indicadas en este conjunto, son las cubiertas por el plan de **GARANTÍA MECÁNICA SUR ASISTENCIA**, otras piezas y/o partes no mencionadas del conjunto, no están consideraras en el plan de cobertura

**PLAN GARANTÍA MECANICA SUR ASISTENCIA:** Cuya cobertura en tiempo está dada por **90 (noventa) días**, contados a partir de la entrega del vehículo.

**DEDUCIBLE O COPAGO:**

El cliente, al momento de aceptar la reparación y/o sustitución de la pieza de repuesto, deberá pagar al prestador del servicio un deducible correspondiente al 3UF IVA incluido, por cada evento.

**NUMEROS DE EVENTOS:** **Máximo 1 (un) evento** durante los 90 días de cobertura

**LIMITE ECONÓMICO:** Plan considera un límite económico de **\$ 1.200.000** (Un millón doscientos mil pesos chilenos) por vehículo durante el período de cobertura (90 días)

**OBLIGACIONES DE SUR ASISTENCIA:** El prestador del servicio, se obliga a prestar los servicios de GARANTÍA MECANICA SUR ASISTENCIA PARA VEHÍCULOS USADOS contemplados en el presente contrato, directamente o a través de sus proveedores o centros de servicio autorizados. Los servicios a prestar son los siguientes:

**a. Reposición y/o arreglo de piezas cubiertas:**

El prestador del servicio se hace cargo de los costos de mano de obra, reposición y/o arreglo de piezas o partes de ellas, originados por daños o averías mecánicas, eléctricas en las que se vea(n) directamente comprometida(s) la(s) pieza(s) cubierta(s) según detalle.

**b. Mano de obra:**

El prestador del servicio se hace cargo del costo por mano de obra requerida como consecuencia de daño o avería mecánica, eléctrica en la que se vea(n) directamente comprometida(s) la(s) pieza(s) cubierta(s) según lo detallado.

**PLAN DE INSPECCIÓN:** Durante el período de cobertura, el Vehículo amparado deberá someterse a controles de mantenimiento preventivo según lo especificado en la tabla de mantenimiento preventivo obligatorio, en un taller de mecánica dotado de los medios técnicos y tecnológicos actualizados y suficientes, debiendo conservar la factura detallada del servicio, la cual será requerida en caso de solicitud de servicio de MAPFRE WARRANTY PARA VEHÍCULOS USADOS. Los costos por los mantenimientos estarán a cargo del propietario del vehículo amparado.

Durante la vigencia del servicio de GARANTÍA MECANICA SUR ASISTENCIA PARA VEHÍCULOS USADOS, que trata el presente contrato, el vehículo amparado deberá ser objeto de mantenimientos preventivos según tabla adjunta:

- a. Cambio de aceite por kilometraje cada 5.000 (cinco mil) kilómetros y/o cuando menos una vez al año

A CARGO DEL PROPIETARIO DEL VEHICULO CADA 5.000 KMS.		
<b>MOTOR</b>	Sustitución aceite motor	Sustitución filtro aceite. Sustitución gasolina (opcional).

- b. Verificación y recambio o reposición de niveles de refrigeración o agua, líquido de frenos, y líquido de la servo dirección, cada 5.000 (cinco mil) kilómetros.

<b>A CARGO DEL PROPIETARIO DEL VEHICULO CADA 10.000 KMS.</b>		
<b>1</b>	<b>Vaciado - Llenado</b>	- Cambiar aceite de caja y transmisión cada 40.000 kms. - Cambiar empaque (tapón cárter). - Desmontar, limpiar y colocar la chapa de protección del motor.
<b>2</b>	<b>Control visual de los niveles de fluidos</b>	- Verificar niveles del motor del circuito de alimentación. - Verificar niveles de la caja de cambios. - Verificar los niveles del circuito de frenos. - Verificar niveles del circuito de refrigeración.
<b>3</b>	<b>Niveles</b>	- Control de niveles de motor, caja de cambios y puente cada 10.000 kms. - Completar niveles de: - Líquido de frenos. - Circuito de refrigeración. - Líquido de dirección asistida. - Lavavidrios delanteros y traseros batería.
<b>4</b>	<b>Reemplazar</b>	- Filtor de aire en vehiculos de carburador cada 10.000 kms. - Filtro de gasolina en vehiculos de carburador cada 10.000 kms.
<b>5</b>	<b>Control reglajes</b>	- Controlar el estado de pastillas y bandas. - Verificar estado de discos. - Control de desgaste y rotar las llantas (ruedas).
<b>6</b>	<b>Correas</b>	- Control de estado de las correas. - Control de tensión. - Reparticion cada 50.000 kms.

El no cumplimiento a lo estipulado en el Plan de Inspección y Mantenimiento exime al PRESTADOR DEL SERVICIO de toda responsabilidad. Las inspecciones y mantenimiento deberán llevarse a cabo con un margen de hasta un (1) mes o 5.000 (cinco mil) kilómetros. Por exceso o por defecto de la fecha de venta o de la Inspección o mantenimiento anterior.

**EXCLUSIONES:** SUR ASISTENCIA S.A. no hace parte del objeto de este contrato y por lo tanto no habrá lugar a la prestación del Servicio de GARANTÍA MECANICA SUR ASISTENCIA PARA LOS VEHÍCULOS USADOS en los siguientes casos:

- a) La sustitución, reparación o ajuste de piezas y/o repuestos ocasionados en o por:
  - El desgaste debido al uso normal del vehículo amparado incluyendo –pero no limitado a: correas, amortiguadores, embrague, control y ajuste del tren delantero, pastillas y zapatas de freno, discos, etc.
  - Defectos de fabricación o montaje reconocidos por el fabricante del vehículo.
  - Las bujías del encendido, catalizadores, filtro de aire, de aceite, o carburante, escobillas limpiaparabrisas, sustancias de llenado del sistema de aire acondicionado, los añadidos de lubricantes, refrigerantes, líquidos de frenos, y otros aditivos, excepto cuando su pérdida haya sido consecuencia directa de una avería mecánica.
  - Defectos o fallas en carrocería, tapizados, neumáticos, llantas, batería, faros, fusibles, así como la rotura o fisura de lunas o faros.
- b) Piezas y componentes Electrónicos
- c) Los gastos de mantenimiento normal de la carrocería y habitáculo, incluida la limpieza y reparación de decoraciones de los asientos, bolsas portapapeles, tapizado, apoya cabezas, cuero o tela de asientos.
- d) Las operaciones periódicas de carácter preventivo así como los controles y ajustes con o sin cambio de piezas.

- e) Las averías como consecuencia de seguir circulando cuando los indicadores del vehículo señalan fallos en el funcionamiento de los sistemas, o por el uso, accidental o no, de lubricantes o combustible inadecuado o en mal estado.
- f) Las averías a consecuencia de negligencias o mala utilización del vehículo sobre carga, competición, choque, accidente, etc.), así como por congelación o falta de los líquidos necesarios para su funcionamiento.
- g) Cualquier avería ocasionada como consecuencia de no haber realizado las operaciones de mantenimiento, dentro de los términos y condiciones previstas en el Plan de Inspección y mantenimiento sugerido por el fabricante del vehículo o el indicado por el prestador del servicio.
- h) Los servicios que el usuario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento del prestador del servicio.
- i) Las averías producidas a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme de cualquier parte del vehículo amparado, por un técnico no autorizado por el prestador del servicio.
- j) Los servicios adicionales que el usuario haya contratado directamente bajo su cuenta y riesgo.
- k) Las averías de piezas y/o repuestos del vehículo amparado que aun se encuentren cubiertas por la garantía del fabricante.
- l) Las consecuencias de los hechos causadas directa o indirectamente por la mala fe del Usuario.
- m) Pérdida o daño causado por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- n) Perdida o daño que tuviese origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, actos de hostilidad, invasión, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
- o) Los elementos deteriorados por falsa maniobra, hurto, tentativa de hurto, acto de vandalismo, así como las averías provocadas por piezas no cubiertas por la presente garantía.
- p) Averías notificadas transcurridos más de 3 (tres) días hábiles desde el momento en que se produzcan éstas.
- q) Los gastos de parqueaderos y/o de garaje, así como toda la indemnización por inmovilización, lucro cesante y daño emergente o perjuicio consequential.
- r) Vehículos destinados a servicio de: Alquiler, servicio público o comercial o vehículos usados en cualquier clase de competencia autorizada o no, rally o carreras de cualquier tipo.
- s) Cualquier avería cuando el cuenta-kilómetros (odómetro) haya sido intervenido, alterado, o desconectado. Será responsabilidad del usuario verificar el normal funcionamiento de este instrumento al momento de comprar el vehículo.

- t) El prestador del servicio queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.

Todas las condiciones se refiere sólo al vehículo amparado plenamente determinado en la contratación de Servicio y por tanto, carecerá de toda validez, si desde un comienzo no se indica simultáneamente y en todos los ejemplares de la contratación de Servicio: placa, marca, modelo y demás datos requeridos, que identifiquen plenamente el vehículo amparado. En caso de presentarse inconsistencias en la información relacionada con la identificación del vehículo consignada en la contratación de Servicio, no habrá lugar a la prestación del servicio de garantía mecánica.

#### **PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

a. El usuario deberá comunicarse telefónicamente con la central de operaciones del **PRESTADOR DEL SERVICIO** en la ciudad de Santiago de Chile, al número **600 204 0304** o **(56-2) 2340 7009**, en un plazo no superior a los **3 (tres) días hábiles de producirse la avería**.

b. Producida la llamada, el **USUARIO** deberá informar al operador los datos del vehículo amparado: placa, marca, modelo, color, el número (Número indicado en la primera página del contrato) de la solicitud de **Servicio de GARANTÍA MECÁNICA SUR ASISTENCIA** para vehículos usados, sus nombres y apellidos y documento de identidad, así como el motivo de la llamada.

c. El operador realizará las consultas básicas respecto del origen de la avería que sufrió el vehículo e informará al **USUARIO** que el Gestor de Siniestros lo contactará para el análisis de su reclamación, en un plazo no superior a 48 horas de recibir la llamada del Usuario.

d. El Gestor de siniestros contactará al **USUARIO** para ejecutar un primer análisis técnico de la reclamación y a partir de este análisis, determinará el traslado del vehículo al taller competente según sea el origen de la avería.

e. El **USUARIO** deberá trasladar el vehículo al centro de Servicios autorizado informado por el Gestor de siniestros. El personal del centro de Servicio recibirá el vehículo inventariado y procederá a realizar el diagnóstico. El **USUARIO** deberá autorizar al **PRESTADOR DEL SERVICIO** el desmonte de las piezas a que tenga lugar a fin de determinar la falla y causa de la misma. Los gastos de desmonte de piezas no estarán cubiertos por el prestador del servicio si la avería no está cubierta.

f. En el evento de daño no cubierto, el **PRESTADOR DEL SERVICIO** comunicará al usuario esta circunstancia, obligándose al **USUARIO** a retirar el vehículo durante los tres días siguientes a la comunicación. Transcurrido este plazo, el **PRESTADOR DEL SERVICIO** no responderá por la pérdida o daño que sufre el vehículo. El **USUARIO** puede autorizar expresamente al centro de servicio para que le sea reparado el vehículo; en este caso los costos que se generen serán cancelados directamente por el **USUARIO** antes de retirar el vehículo.

g. Verificada la procedencia del daño, si los repuestos necesarios para la reparación debieran ser conseguidos en otras plazas por no encontrarse en el mercado local, el tiempo de reparación estará sujeta a la disponibilidad de las piezas o partes en el centro de servicios.

h. Reparado el vehículo, el **USUARIO** se obliga a retirarlo dentro los tres (3) días siguientes a la fecha de la comunicación en la que se le informe que éste ha sido reparado. Si el vehículo no es retirado por el **USUARIO** dentro del término establecido, cualquier pérdida, daño o deterioro del mismo quedará bajo la exclusiva responsabilidad del **USUARIO**.

#### **i. Plazos**

1. Ingreso a Taller para reparación.

El Usuario deberá ingresar el vehículo en un plazo máximo de 15 días, contados desde que el Gestor de Siniestro haya contactado al usuario, al servicio técnico para proceder con las evaluaciones y reparaciones, después de asignado un servicio y acordado con el cliente.

En el caso que el usuario exceda este plazo y no de aviso a la compañía, se procederá a enviar un aviso al cliente indicando el cierre del caso y el rechazo a la reclamación presentada.

Conjuntamente con el cierre del caso, se rechazará todo daño asociado a la reclamación y las consecuencias que pudiese generar en el vehículo, producto de la no reparación de la avería.



En caso que el cliente volviese a reclamar la misma avería o similar con fecha posterior al cierre de la reclamación, esta se considerará como pre-existente, por lo tanto no tendrá cobertura dentro del plan del producto de Garantía Mecánica.

## 2. Plazo de Reparaciones en Servicio Técnico.

El plazo de la ejecución de la reparación dependerá del tipo y gravedad de la avería que presente el vehículo, como también de la existencia en el mercado de los repuestos necesarios para reparar la avería. Este plazo de reparación pactado con los servicios técnicos será de 30 días desde el momento de ingreso del vehículo al taller, cualquier exceso en el plazo definido, no será responsabilidad del **PRESTADOR DEL SERVICIO** cuando el retraso obedece a un problema externo al **PRESTADOR DEL SERVICIO**.

En caso de ser excedido el plazo de reparación, se informará al **USUARIO**, por medio de carta o e-mail informando la situación e indicando fechas probables de entrega.

Este plazo se inicia desde la fecha de ingreso del vehículo al servicio técnico.

## 3. Plazo Máximo para la reparación de una reclamación.

Se establece un plazo máximo de 1 mes para que el cliente ejecute el procedimiento normal de una reclamación y que contempla el ingreso al taller para diagnosticar el tipo de avería, verificar su cobertura y posteriormente repararla si corresponde.

Cumplido este plazo de 1 mes, la reclamación quedará en estado rechazada por el desistimiento del cliente en ejecutar el proceso normal de reparación del vehículo.

En caso que el cliente volviese a reclamar la misma avería o similar con fecha posterior al cierre de la reclamación, esta se considerará como pre-existente, por lo tanto no tendrá cobertura dentro del plan de coberturas del producto de Garantía Mecánica

Conjuntamente con el cierre del caso, se rechazará todo daño asociado a la reclamación y las consecuencias que pudiese generar en el vehículo, producto de la no reparación de la avería