

# MANUAL DE GARANTÍA

Edición: 2019

# **NORMAS DE GARANTÍAS**

## **ÍNDICE**

<b>Ítem</b>	<b>Página</b>	<b>Contenido</b>
1.	2	Objetivo de la Garantía
1.2.	2	Período de Garantía
1.2.1.	2	Garantía de Vehículos – Camiones y Buses
1.2.2.	2	Garantía de Piezas de Reposición/Accesorios
1.2.2.1.	2	Piezas/Accesorios Instalados por la Red de Concesionarias MAN
1.2.2.2.	3	Piezas/Accesorios Vendidos en el Mostrador por la Red de Concesionarias MAN
1.2.3.	3	Registro del Inicio para el período de la Garantía
1.3.	4	Requisitos necesarios para la Garantía del Producto
1.4.	4	Definición de Cobertura* de la Garantía
1.4.1.	4-5-6	Componentes y Servicios no Cubiertos por la Garantía
1.5.	6	Cancelación de la Garantía
1.5.1.	7	Implementaciones en el Vehículo
1.6.	7	Actualización y Modificación de las Especificaciones del Producto

## NORMAS DE GARANTÍAS

### 1. Objetivo de la Garantía

Garantizar la asistencia y cobertura\* a los productos comercializados por MAN en cuanto a ocurrencias posibles de fallas y defectos de material, fabricación y montaje, desde que el mantenimiento y operación estén en conformidad con las condiciones establecidas en este Manual.

### 1.2. Período de la Garantía

#### 1.2.1. Garantía de Vehículos – Camiones y Ómnibus

24 meses, cadena cinemática, sin límite de kilometraje.

12 meses, vehículo completo, sin límite de kilometraje.

Hacerla válida, a través de la cobertura que es establecida por fechas de inicio y fin del período. Estas fechas son denominadas por Fecha Inicial y Fecha Final respectivamente, y se encuentran descritas a continuación:

- **Fecha de inicio de garantía:**

Fecha de la venta del vehículo, registrada en la Factura emitida por la Concesionaria MAN para el consumidor final, que debe constar en el folleto de Garantía y Mantenimiento que acompaña al vehículo.

- **Fecha Término de garantía:**

Fecha de término de la cobertura proporcionada por la Garantía del Vehículo, teniendo como límite el último día del período (24 meses cadena cinemática y 12 meses vehículo completo) a partir de Fecha de Inicio, sin límite de kilometraje, para todos los vehículos.

#### 1.2.2. Garantía de Piezas de Reposición/Accesorios

##### 1.2.2.1. Piezas/Accesorios Instalados por la Red de Concesionarias MAN

24 meses o 200.000 km a partir de la fecha inicio de garantía, lo que se cumpla primero

- **Fecha de Inicio de garantía**

Fecha de la venta/instalación de la pieza/accesorio registrada en la Factura emitida por la Concesionaria para el Cliente.

- **Fecha de término de garantía**

24 meses a partir de la fecha de inicio de garantía o 200.000 km lo que se cumpla primero.

## MANUAL DE GARANTÍA

### 1.2.2.2. Piezas/Accesorios Vendidos en el Mostrador por la Red de Concesionarias MAN

24 meses a partir de la fecha de emisión de la factura.

- **Fecha de inicio de garantía**

Fecha de Venta de la pieza/accesorio registrada en la Factura emitida por la concesionaria para el Cliente.

- **Fecha de término de garantía**

24 meses a partir de la fecha de emisión de la factura, la cobertura de esta Garantía se aplica solamente a las piezas constantes en la Factura.

**Importante:**

*Las Facturas de venta/instalación de piezas nuevas y accesorios deben señalar el respectivo plazo de la Garantía. Las piezas originales reemplazadas por la Garantía, instaladas por la Red de Concesionarias MAN en vehículos que se encuentran dentro del plazo de Garantía Normal tendrán su cobertura limitada al tiempo remanente de la Garantía del producto.*

### 1.2.3. Registro del Inicio para el período de la Garantía

La Concesionaria o Importador que vende el vehículo es el responsable por el registro de la fecha de venta en el sistema de fábrica, estableciendo el inicio de la validez de la Garantía del mismo.

El registro de la fecha de venta del vehículo nuevo debe ser paralelo a la emisión de la Factura de Venta, quedando así registrado en el Sistema Integrado de Garantía.

Para vehículos vendidos después de permanecer en el stock (existencia) de la agencia por más de 12 meses a partir de la facturación de la Fábrica, el departamento responsable por la Garantía en MAN deberá ser informado para efectuar el registro de la fecha de venta.

Para alterar la fecha(s) de la(s) venta(s) de los vehículos, que estén registradas equivocadamente, el departamento responsable por la Garantía en MAN deberá ser informado para efectuar la alteración de la fecha de venta, a través de la documentación que demuestre su veracidad.

### 1.3. Requisitos Necesarios para la Garantía del Producto

- La reclamación debe ser realizada directamente a una Concesionaria de la Red MAN una vez constatado el defecto;
- El vehículo es utilizado para los fines a que se destina y el mantenimiento de acuerdo con las recomendaciones descritas en la literatura a bordo, folleto de Garantía y Mantenimiento;
- Las reclamaciones/defectos que no deben ser resultado de desgaste natural de las piezas, inactividad prolongada, utilización inadecuada, accidentes de cualquier naturaleza, casos fortuitos o de fuerza mayor;
- El Plan de Mantenimiento haya sido cumplido dentro de los intervalos y límites de tolerancia de kilometraje previstos para el grupo de aplicación en el cuál el vehículo fue clasificado en la Entrega Técnica;

## MANUAL DE GARANTÍA

- Todo el mantenimiento correctivo haya sido ejecutado por la Concesionaria MAN, utilizando piezas originales y por técnico perteneciente a la Red Autorizada\*.

### 1.4. Definición de Cobertura\* de la Garantía

La Garantía cubre la corrección de los defectos ocurridos por fallas del material, proceso de fabricación o montaje inadecuado, siendo la concesión de esta cobertura una deliberación de MAN condicionada al análisis técnico.

La Garantía ofrecida por MAN contempla condiciones adicionales a la Garantía Legal, de tres meses, establecida por la legislación del país en Defensa del Consumidor.

Las directrices que guían la Garantía constan en la literatura a Bordo,\* folleto de Garantía\* y Mantenimiento - facilitado en cada vehículo facturado, debiendo ser presentado y entregado al Cliente\* en el acto de la Entrega Técnica.

MAN se responsabiliza por la cobertura de la corrección de los defectos, siempre que se confirme, en la reparación la aplicación de piezas originales por ella recomendada y que esto se haya realizado por una Concesionaria\* de su Red\* Autorizada.

#### **Importante:**

*La Garantía es concedida al vehículo, no al propietario. En el caso de la venta del vehículo dentro del período válido de la Garantía, el derecho a la cobertura por el período remanente debe ser transferido al nuevo propietario.*

### 1.4.1. Componentes y Servicios no Cubiertos por la Garantía

Los gastos realizados por sustitución, reparaciones y servicios relacionados con los componentes descritos a continuación, cuando no estén cubiertos por la Garantía, serán por cuenta y responsabilidad del Cliente.

#### **Desgaste Natural**

##### **Ejemplos:**

- Amortiguadores;
- Bujes de suspensión;
- Correas;
- Disco y plato de embrague;
- Escobillas (carbones) del alternador y motor de partida;
- Forro en general;
- Fusibles;(\*)
- Lonas y pastillas de freno;
- Mangueras en general;
- Resortes de freno (spring brake);
- Paletas limpia para brisa;(\*)
- Neumáticos;

## MANUAL DE GARANTÍA

- Reten del cubo de la rueda;
- Rodamientos/tapas;
- Sincronizadores
- Tubos de Escape;
- Alfombras, tapicería en general.
- Vidrios

En los casos que se verifique que el defecto fue ocasionado por falla de material, fabricación o montaje, la pieza debe ser sustituida en Garantía.

**Mantenimiento****Ejemplos:**

- Aditivo del sistema de refrigeración del motor;
- Elementos filtrantes;
- Fluido de Embrague, dirección y transmisión;
- Empaquetaduras en general;
- Lubricantes (aceites, grasas etc.)

**Servicios de Mantenimiento****Ejemplos:**

- Calibración de la Bomba inyectora y/o inyectores;
- Alineamiento de dirección y corrección de la geometría de suspensión;
- Regular frenos y embrague;
- Balanceo de ruedas;
- Limpieza del sistema de alimentación;
- Limpiezas en general;
- Regulación/reaprete/pruebas
- Reemplazo de las guarniciones de freno.

**Importante:**

*Algunos de los elementos arriba mencionados podrán tener cobertura cuando son sustituidos como consecuencia de reparaciones en Garantía, siempre que no coincidan con los intervalos para los cambios establecidos en el Plan de Mantenimiento del Modelo.*

*Para todas estas situaciones debe haber, siempre, una reclamación expresa del Cliente o un diagnóstico que esté relacionado a una falta de calidad reconocida por MAN.*

## MANUAL DE GARANTÍA

### Gastos adicionales que surgen debido a la inmovilización del vehículo.

#### Ejemplos:

- Arriendo o transportes;
- Daños y pérdidas del Cliente o de terceros\*;
- Gastos con médicos, hospital o semejantes;
- Estadía en hoteles y semejantes;
- Pérdida del rendimiento;
- Rotura del contrato;
- Reposición de ropas y objetos;
- Desplazamiento del equipo de la Concesionaria para realizar reparaciones
- Vehículo Inmovilizado
- Servicio de Socorro
- Llamadas Telefónicas;
- Viajes.

### Efectos de la contaminación ambiental de acción química o mecánica en la pintura

#### Ejemplos

- Acción de detergentes impropios para la limpieza de la pintura;
- Corrosión salina en el producto;
- Daños por uso común (rayones, abolladura y consiguiente corrosión);
- Intemperie (condiciones climáticas);
- Lavado inadecuado;
- Contaminación ambiental o residuo químico/industrial.

### 1.5. Cancelación de la Garantía

- La Garantía de los productos MAN es cancelada automáticamente en el transcurso del plazo de validez y/o a cualquier momento, desde que sea constatado:
- La modificación y/o alteración de las condiciones originales del vehículo o agregados realizados por terceros, con excepción de las ejecutadas por recomendación de MAN;
- La ejecución de los servicios de mantenimiento o reparaciones (incluyendo ajustes de software) en talleres que no pertenecen a la Red de Concesionarias MAN;
- No utilizar piezas de reposición originales o recomendadas por MAN en mantenimientos preventivos y/o correctivos;
- No utilizar filtros, aceites lubricantes y líquidos refrigerantes recomendados por MAN. No cumplir con el intervalo de cambio de los elementos establecidos en el
- Plan de Mantenimiento del Folleto de Garantía y Mantenimiento que acompaña al vehículo;
- No utilizar combustible (Diesel) conforme especificación recomendada en el Folleto- Garantía y Mantenimiento, que acompaña al vehículo;

## MANUAL DE GARANTÍA

- No observar los cuidados recomendados en el Folleto de Operaciones, (literatura a bordo) que pueden causar daños al Módulo de Control Electrónico del Motor (ECM),

### Tales como:

- Lavado del motor;
- Soldadura eléctrica en el Chasis;
- Arranque con baterías auxiliares;
- Conexión de equipamientos eléctricos y/o electrónicos adicionales.
- Utilizar equipos de diagnóstico no recomendados por MAN;
- Violar y/o alterar las funciones del Software original, instalado por MAN, del Módulo de Control Electrónico del Motor (ECM);
- Revisiones no realizadas por cuenta del Cliente en los Plazos indicados en el Plan de Mantenimiento;
- Utilizar el vehículo en régimen de sobrecarga, uso abusivo o conducción inadecuada;
- Daños causados al vehículo y a sus componentes por intemperie (descargas eléctricas, etc.) o accidentes con inmersión total o parcial (inundaciones, barro, etc.)
- El no cumplimiento de cualquier otra condición para la concesión de la Garantía, conforme descrito en el Ítem 1.3. Requisitos necesarios para la Garantía del Producto.

### 1.5.1. Implementaciones en el Vehículo

- La Garantía no cubre reparaciones en el vehículo, o cualquiera de sus agregados, como consecuencia de daños provocados por ejecución de terceros, con excepción de las realizadas por recomendación de MAN;
- La Garantía de los elementos Implementados debe ser concedida y atendida por la empresa que realice la implementación;
- Implementaciones que excedan los límites técnicos del vehículo (PBT\*, volado trasero, sobrecarga, distribución incorrecta etc.) no están cubiertas por la Garantía.

#### **Importante:**

*Después de cualquiera implementación en el vehículo, la Concesionaria debe realizar una auditoría para evaluar si el trabajo fue ejecutado conforme los procedimientos previstos en el Manual Carrocerías e Implementos de MAN, para garantizar que no quede comprometida la calidad y/o seguridad de funcionamiento del vehículo.*

### 1.6. Actualización y Modificación de las Especificaciones del Producto

MAN Latin America se reserva el derecho de:

- Modificar las especificaciones de los vehículos nuevos, independiente de la divulgación previa, MAN queda exenta de cualquier obligación de actualización relativa a vehículos producidos anteriormente, sin la inclusión de las modificaciones o innovaciones tecnológicas.
- MAN podrá en cualquier momento, revisar, modificar o alterar los términos de la Garantía, respetando los derechos adquiridos, esta situación no origina derecho a reclamación, Prevalciendo para el Cliente las condiciones expresas en el Ítem “Condiciones de Garantía” en el folleto de Garantía y Mantenimiento del vehículo adquirido.



## RESPONSABILIDADES, DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS

### Índice

Ítem	Página	Contenido
2.0	9	Responsabilidades, Definiciones y Procedimientos
2.1.	9	Responsabilidades por la Atención
2.2.	9	Responsabilidades Generales
2.2.1.	9	Responsabilidades del Cliente/Usuario
2.2.2.	9	Responsabilidades de la Concesionaria
2.2.3.	10	Atribuciones de Responsabilidad de MAN

## MANUAL DE GARANTÍA

### 2. Responsabilidades, Definiciones y Procedimientos

#### 2.1. Responsabilidades por la atención (servicio)

La atención a una reclamación del Cliente\*, durante el período de Garantía\*, es de exclusiva responsabilidad de la Concesionaria Ejecutora\* Independiente de haber sido o no la responsable por la venta (Concesionaria de Origen\*) del vehículo.

#### 2.2. Responsabilidades Generales

##### 2.2.1. Responsabilidades del Cliente/Usuario

- Utilizar el vehículo exclusivamente en la aplicación a la cuál fue destinado, obedeciendo a los límites de peso y carga aprobados por la legislación del tránsito actual;
- Cumplir el Plan de Mantenimiento conforme indicado en el folleto de Garantía y Mantenimiento;
- Utilizar combustible y lubricantes recomendados, observando las precauciones de seguridad en el uso del vehículo;
- Asumir los gastos regulares de mantenimiento y costos relativos a los ítems que no están cubiertos por la Garantía.

##### 2.2.2. Responsabilidades de la Concesionaria

###### A) Asignaciones de Responsabilidad de la Concesionaria de Origen:

- Orientar al Cliente sobre la correcta utilización del vehículo, para prevenir fallas por mala operación y uso inadecuado ;
- Explicar al cliente que ejercerá el derecho a la Garantía, desde que los artículos del folleto de Garantía y Mantenimiento de la literatura a Bordo del vehículo hayan sido observados y cumplidos ;
- Informar que la Garantía sobre modificaciones e implementaciones ejecutadas por Terceros son de responsabilidad exclusiva de quien realizó el servicio, no son cubiertos por la Garantía de MAN.

###### B) Atribuciones de Responsabilidad de la Concesionaria Ejecutora

- Garantizar los derechos del Cliente, analizar y establecer un diagnóstico sobre la base de la reclamación;
- Definir, con base en las directrices contenidas en este Manual, sobre la concesión o no de la Garantía. En caso de decisión negativa, informar al Cliente/Usuario el motivo del rechazo;
- Verificar y mantener actualizado el folleto de Garantía y Mantenimiento, en conformidad con las normas que rigen la Garantía y comprobar, entre otras informaciones, el cumplimiento del Plan de Mantenimiento establecido para el vehículo;
- Mantener el equipo del taller (técnicos) debidamente capacitado y preparado para efectuar los análisis en el momento y ejecución de la reparación según normas y procedimientos recomendados por MAN y difundida a través de la Literatura Técnica específica.

## MANUAL DE GARANTÍA

### 2.2.3. Atribuciones de Responsabilidad de MAN Latin America

- Establecer normas y procedimientos para asegurar el derecho (del Cliente/Usuario) a la Garantía, así como la definición de las directrices administrativas y operativas para el procesamiento ;
- Mantener actualizado el sistema de Gerenciamiento y Administración de los procesos de Garantía enviados a MAN, manteniendo la Red de Concesionarias informada sobre el Status de cada proceso de Garantía recibido;
- Mantener recursos, materiales didácticos, entrenamiento e información sobre la puesta en marcha del Sistema de Garantía, así como sobre los cambios en el proceso de la Garantía;
- Realizar los créditos correspondientes a los procesos de Garantía considerados como procedentes y aprobados.