

# EL LIBRO DE SERVICIO POSTVENTA VOLKSWAGEN ARGENTINA

---

2018



Postventa

# Indice

---

1	Prólogo.	.3
2	Compromisos Servicio Volkswagen.	.5
3	Servicio Oficial Volkswagen.	.9
4	Garantía Oficial Volkswagen.	.12
5	Planes de inspección y mantenimiento.	.14
6	Talleres Oficiales Volkswagen.	.20
7	Repuestos Originales Volkswagen.	.22
8	Accesorios Originales Volkswagen.	.24
9	Repuestos Economy Volkswagen.	.26
10	Escuchá a tu Volkswagen.	.28
11	Volkswagen Asistencia 24Hs.	.31
12	Volkswagen Servicio Móvil.	.34
13	Volkswagen Express.	.36
14	MiVW.	.39
15	Datos útiles de contacto.	.41
16	Recomendaciones. Sabías Que?	.43

1.

# Prólogo

Desde Volkswagen nuestro principal objetivo es darte el Servicio que te merecés.

Trabajamos día a día para ofrecerte calidad, transparencia y cercanía. Para nosotros, esta es la base de una relación duradera con nuestros clientes.

Como muestra de que la excelencia del Servicio a nuestros clientes es nuestro principal objetivo, buscamos en este libro facilitarte el día a día con tu vehículo, ayudarte a entender qué necesita para estar como el primer día y cuáles son las ventajas de ser un conductor Volkswagen y de seguir confiando en nuestra Red de Servicios Oficiales.

Desde Volkswagen queremos hacerte la vida más fácil y que tu experiencia conduciendo tu Volkswagen sea más segura, cómoda y apasionante.

Tu confianza es esencial para nosotros y no hay nada más valioso que estar cerca tuyo y responder con el mejor Servicio. Para que tu Volkswagen siga siendo un Volkswagen.

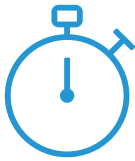
**Un cordial saludo.**

[Postventa Volkswagen Argentina.](#)

2.

# Compromisos Servicio Volkswagen

## 1. Transparencia.



Realizamos todas nuestras operaciones en los tiempos preestablecidos para que sepas cuánto nos llevará la reparación y cuánto te costará. Los precios de los servicios están disponibles en [www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)

## 2. Mano de obra.



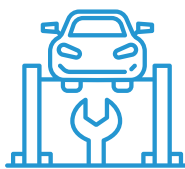
Porque pensamos en el bienestar de tu vehículo y en la economía de la manutención del mismo, a partir del 1 de Enero de 2017, si adquiriste un vehículo Volkswagen Okm en un Concesionario Oficial Volkswagen, bonificaremos la Mano de Obra de 2 servicios de mantenimiento programado: Autos 2do y 3er Servicio y Amarok 3er y 4to Servicio (siempre y cuando hayas realizado los anteriores servicios de tu vehículo en un Concesionario Oficial Volkswagen).

## 3. Información clara.



A tu llegada, revisaremos diferentes puntos de tu vehículo, según el servicio que corresponda y te explicaremos los trabajos a realizar.

## 4. Personal Capacitado.



Contamos con los mejores especialistas en Volkswagen y la mejor tecnología.

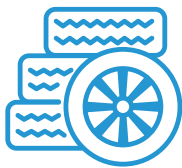
Nadie conoce a tu Volkswagen como nuestros técnicos especialmente capacitados y solo nuestros Talleres Oficiales Volkswagen cuentan con el equipamiento más avanzado, consiguiendo así la precisión en diagnósticos y reparaciones. Una garantía de calidad.

## 5. Atención Personalizada.



Nuestro Asesor de Servicio chequeará el vehículo junto a vos. Al entregártelo certificaremos juntos que todo funciona correctamente.

## 6. Cuidado único. Repuestos y Accesorios Originales.



En los Servicios Oficiales te aseguramos el uso de Repuestos y Accesorios Originales diseñados específicamente para que tu Volkswagen siga siendo un Volkswagen, manteniendo así el valor de tu unidad.

## 7. Volkswagen Economy.



Tu Volkswagen de más de 3 años se merece Repuestos Originales, por eso la línea Volkswagen Economy, a un precio conveniente, sigue conservando el valor de lo original y la calidad Volkswagen.

## 8. Garantía.



La garantía cubre las reparaciones necesarias que surjan como consecuencia de un desperfecto de material, de montaje ó fabricación, estando todo ello condicionado por el cumplimiento de los mantenimientos recomendados por Volkswagen en nuestros Talleres Oficiales.

**Todos los vehículos Volkswagen cuentan con 100.000 km ó 3 años de garantía, lo primero que se cumpla.**

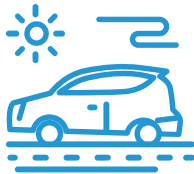
## 9. Volkswagen Asistencia 24hs.



Por ser cliente Volkswagen y durante el período de garantía de tu vehículo tenés el beneficio de un servicio de emergencia gratuito para la asistencia al vehículo y al viajero durante los 365 días del año en Argentina y países limítrofes.

0800 666 3434

## 10. Tu Volkswagen siempre limpio.



Luego de realizar el servicio de mantenimiento te entregamos tu Volkswagen completamente limpio y sin costo adicional.



# 3.

## Servicio Oficial Volkswagen

## **Servicio Volkswagen. Como en Volkswagen, en ningún lugar.**

Al momento de tu llegada al Servicio Oficial Volkswagen, uno de nuestros Asesores de Servicio estará esperándote para recibirte y te orientará personalmente durante la recepción de la unidad.

Un correcto diagnóstico es la mejor forma de cuidarte a vos y a tu Volkswagen.

## **Recepción de tu Volkswagen. El mejor resultado se consigue con un buen comienzo.**

A tu llegada te recibirá el Asesor de Servicio y juntos comenzarán el proceso de Recepción que incluyen todas las medidas y rutinas relacionadas con la revisión del vehículo.

Durante el desarrollo de la Recepción, el Asesor te explicará todos los trabajos que se realizarán en tu vehículo y te evacuará todas las dudas que tengas ó surjan durante el proceso.

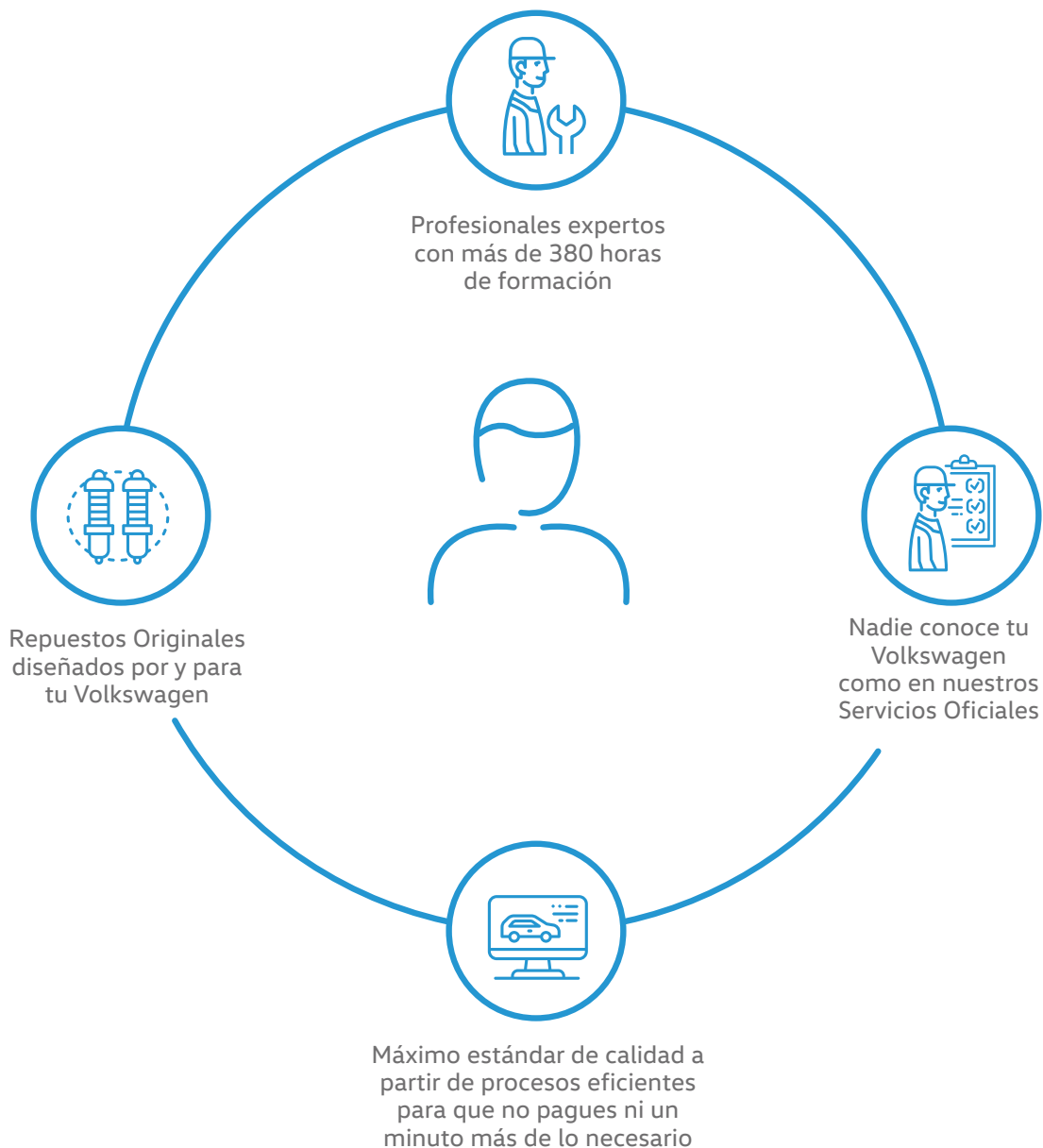
El hecho de examinar conjuntamente el vehículo nos permite comprender e identificar tus necesidades de manera rápida y correcta y que puedas formarte una idea sobre el estado del vehículo. De esta manera, podrás saber de antemano cuánto tardará y cuánto costará la intervención.

## **Solo en Volkswagen cuidamos así a tu Volkswagen.**

En Volkswagen queremos que no tengas que preocuparte por nada, por eso cada vez que venís a visitarnos a un Servicio Oficial, realizamos junto a vos una revisión de diferentes puntos del vehículo, según el servicio que le corresponda a tu Volkswagen.

# Calidad de servicio.

Todos nuestros servicios giran a tu alrededor.



# 4.

## Garantía Oficial Volkswagen

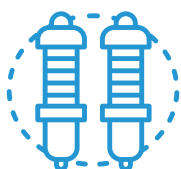
## Garantía Volkswagen. La mejor garantía es conducir un Volkswagen.

La garantía Volkswagen se basa en la confianza que tenemos en la calidad de nuestros vehículos y nuestro excelente Servicio de Postventa.

Desde el primer día tenés a tu disposición la siguiente garantía:



**El vehículo**, siempre y cuando cumpla con los mantenimientos recomendados por Volkswagen y si fueron realizados en nuestros Talleres Oficiales, tiene una garantía de 100.000 km ó 3 años, lo primero que se cumpla.



**Los Repuestos y Accesorios Originales Volkswagen** vendidos e instalados por un Concesionario Oficial Volkswagen, poseen una garantía de 12 meses a partir de la fecha de la factura. (\*1)

(\*1) Existen componentes del vehículo con garantía limitada. Ver listado detallado en el Manual de Garantía del Vehículo.

Más información en [www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)

# 5.

## Planes de Servicio de Inspección y Mantenimiento Volkswagen

## Tu Volkswagen, siempre a punto.

Confiá en el Servicio Volkswagen, quien mejor conoce tu Volkswagen.

En tu Servicio Oficial podrás realizar todas las operaciones recomendadas para que circules siempre a pleno rendimiento y con la máxima seguridad, porque cuanto más cuidás de tu Volkswagen, más lo disfrutás.

Volkswagen recomienda un Plan de Servicio de Mantenimiento con las operaciones necesarias para que el paso del tiempo no afecte el comportamiento de tu vehículo.

El uso y el kilometraje desgastan una serie de elementos que son imprescindibles para una conducción segura y sin imprevistos.

Tu Asesor de Servicio realizará una revisión del vehículo y te recomendará el momento y las operaciones a realizar. En cada Servicio Oficial incluimos un diagnóstico electrónico para poder verificar con exactitud que todo funcione correctamente en tu Volkswagen.

**Solicitá tu cita en cualquiera de nuestros Talleres Oficiales Volkswagen para realizar tu Servicio de Inspección ó Mantenimiento Programado.**

**No importa en que Concesionario Oficial Volkswagen compraste tu vehículo, tus Servicios los podrás realizar en cualquiera de nuestros Talleres Oficiales manteniendo la Garantía Oficial.**

Consultá los costos de los Servicios de Mantenimientos Programados sugeridos por Volkswagen en [www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)



## Periodicidad del servicio

Intervalos de Servicio para vehículos entregados a partir del 1 de Enero de 2017.

**1. AUTOS MOTOR NAFTA: Cada 15.000KM ó 1 año, lo primero que ocurra.**

**2 .AUTOS MOTOR DIESEL: Cada 10.000KM ó 1 año, lo primero que ocurra.**

Todo Auto Nafta o Diesel Volkswagen entregado a partir del 1 de enero de 2017 tiene la **Mano de Obra Bonificada del 2do y 3er Servicio** en cualquiera de nuestros Talleres Oficiales Volkswagen del país, siempre y cuando hayan realizado su 1er Servicio en un Concesionario Oficial Volkswagen.

**3. AMAROK: Cada 10.000KM ó 1 año, lo primero que ocurra.**

Las Amarok entregadas a partir del 1 de enero de 2017 tienen la **Mano de Obra Bonificada del 3er y 4to Servicio** en cualquiera de nuestros Talleres Oficiales Volkswagen del país, siempre y cuando hayan realizado su 1er y 2do Servicio en un Concesionario Oficial Volkswagen.

### Plan de Inspección y Mantenimiento Volkswagen.

Nadie cuida a tu Volkswagen como nosotros.

SERVICE VEHÍCULOS NAFTEROS SERVICE CADA 15.000 KM ó 1 AÑO (lo primero que se cumpla).	SERVICE VEHÍCULOS DIESEL SERVICE CADA 10.000 KM ó 1 AÑO (lo primero que se cumpla).	SERVICE AMAROK SERVICE CADA 10.000 KM ó 1 AÑO (lo primero que se cumpla).
<b>1º 15.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>1º 10.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>1º 10.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Drenar filtro de combustible.
<b>2º 30.000 KM MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen.	<b>2º 20.000 KM MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>2º 20.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Drenar filtro de combustible.
<b>3º 45.000 KM MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>3º 30.000 KM MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Mantenimiento preventivo Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen.	<b>3º 30.000 KM MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen. Chequeo Correa Poly V.
<b>4º 60.000 KM</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen.	<b>4º 40.000 KM</b> Inspección Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>4º 40.000 KM MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Drenar filtro de combustible. Chequeo Correa Poly V.

- Recomendamos realizar cambio de líquido de frenos cada 2 años -





## Periodicidad del servicio

Intervalos de Servicio para vehículos entregados hasta el 31 de Diciembre de 2016.

**1. AUTOS MOTOR NAFTA: Cada 15.000KM ó 1 año, lo primero que ocurra.**

**2 . AUTOS MOTOR DIESEL: Cada 7.500KM ó 1 año, lo primero que ocurra.**

Todo Auto Volkswagen entregado hasta el 31 de Diciembre de 2016 tienen la **Mano de Obra Bonificada del 1er Servicio** en cualquiera de nuestros Talleres Oficiales Volkswagen del país.

**3. AMAROK: Cada 10.000KM ó 1 año, lo primero que ocurra.**

Toda Amarok entregada hasta el 31 de Diciembre de 2016 tiene la **Mano de Obra Bonificada del 1er y 2do Servicio** en cualquiera de nuestros Talleres Oficiales Volkswagen del país.

### Plan de Inspección y Mantenimiento Volkswagen.

Nadie cuida a tu Volkswagen como nosotros.

SERVICE VEHÍCULOS NAFTEROS. SERVICE CADA 15.000 KM ó 1 AÑO (lo primero que se cumpla).	SERVICE VEHÍCULOS DIESEL. SERVICE CADA 7.500 KM ó 1 AÑO (lo primero que se cumpla).	SERVICE AMAROK. SERVICE CADA 10.000 KM ó 1 AÑO (lo primero que se cumpla).
<b>1º 15.000 KM</b> <b>MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>1º 7.500 KM</b> <b>MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible.	<b>1º 10.000 KM</b> <b>MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible.
<b>2º 30.000 KM</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen.	<b>2º 15.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible.	<b>2º 20.000 KM</b> <b>MANO DE OBRA BONIFICADA</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible.
<b>3º 45.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire.	<b>3º 22.500 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible.	<b>3º 30.000 KM</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen. Chequeo Correa Poly V.
<b>4º 60.000 KM</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen.	<b>4º 30.000 KM</b> Mantenimiento preventivo. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Cambio de filtro de polen.	<b>4º 40.000 KM</b> Inspección. Cambio de aceite y filtro aceite. Cambio de filtro de aire. Cambio de filtro de combustible. Chequeo Correa Poly V.

- Recomendamos realizar cambio de líquido de frenos cada 2 años -

## Puntos de chequeo durante el servicio.

Chequeamos entre 15 y hasta más de 30 puntos según el servicio que le corresponda a tu Volkswagen. Cada punto chequeado en tu Servicio Oficial, asegura el correcto funcionamiento de tu Volkswagen.

Los puntos de chequeo durante el Servicio Oficial pueden variar de acuerdo al modelo y equipamiento de tu vehículo.

### Verificamos:

1. Concentración de líquido refrigerante (en caso necesario rellenado).
2. Funcionamiento y ajuste de limpia parabrisas. Ajuste de la posición de reposo y el ángulo de incidencia de los brazos.
3. Nivel de líquido de servodirección.
4. Luminaria del vehículo y ajuste de faros.
5. Estado de la batería.
6. Bocina, radio, antena, encendedor y tomacorrientes del vehículo.
7. Funcionamiento del levantavidrios.
8. Diferencias en el desgaste en neumáticos (incluido el de repuesto). De ser necesario, corrección de presión.
9. Sistema de escape (visual).
10. Fugas y/o daños en sistema de frenos (visual).
11. Guardapolvos, rótulas, barra estabilizadora y bujes del tren delantero y trasero (visual).
12. Fugas y daños en amortiguadores.
13. Memorias de averías con equipos de diagnóstico.
14. Nivel de líquido de freno según desgaste de material de fricción.
15. Estado y función de espejos retrovisores.
16. Puesta del indicador de intervalos de servicio a cero mediante diagnóstico.
17. Carrocería.
18. Vano motor (visual).

19. Estado y Tensión de Correa Poly V.
20. Protección de bajos.
21. Estado y la tensión de la correa dentada.
22. Velocímetro, reloj y cuadro de instrumentos.
23. Airbag (visual).
24. Nivel de aceite de cambio.
25. Grosor de pastillas y discos de freno.
26. Lubricación de apertura de puertas, pernos de fijación y gancho de cerradura de capo.
27. Alarma y sensores del habitáculo.
28. Desempañador trasero.
29. Lavado.
30. Realización de prueba final.

6.

# Talleres Oficiales Volkswagen

## Talleres Oficiales Volkswagen. Servicio y garantía.

En nuestros Talleres Oficiales Volkswagen encontrarás personal capacitado y calificado, equipos de diagnósticos especializados y el máximo estándar de calidad.

Un sinfín de operaciones son realizadas en nuestros Talleres para que tu Volkswagen siga siendo un Volkswagen.

- Servicios de Mantenimiento ó de Inspección
- Chapa y Pintura
- Alineación y Balanceo
- Sistema de Frenos
- Motor
- Tren Delantero y Trasero
- Sistema de Inyección
- Cristales
- Accesorios (Alarmas, Cierre Centralizado, etc.)
- Servicio Móvil (dependiendo del concesionario)

Consultá tu taller Oficial Volkswagen más cercano en:

[www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)

# 7.

## Respuestos Originales Volkswagen

## Repuestos Originales diseñados por y para tu Volkswagen. El valor de lo original.

Cambiar para que nada cambie. Los Repuestos Originales Volkswagen te ayudan a mantener el valor de tu vehículo porque mantienen el mismo rendimiento, eficiencia y compatibilidad que las piezas originales.

## La calidad está en los detalles.

Si no es idéntica no es lo mismo. Solo una réplica exacta en precisión y calidad de materiales es igual de fiable, y solo cuando es igual es capaz de durar igual.

### Ventajas:

- Diseñados específicamente para tu Volkswagen.
- Mantienen su valor porque son iguales a los que venían de origen en el vehículo.
- Alargan la vida útil.
- Aseguran el mismo rendimiento.
- Garantizan un funcionamiento óptimo.

## Garantía.

Los Repuestos Originales Volkswagen vendidos e instalados por un Concesionario Oficial Volkswagen, poseen una garantía de 12 meses a partir de la fecha de la factura. (\*1)

(\*1) Existen componentes del vehículo con garantía limitada. Ver listado detallado en el Manual de Garantía del Vehículo.

8.

# Accesorios Originales Volkswagen



## Accesorios Originales diseñados y pensados para tu Volkswagen.

Los Accesorios Originales Volkswagen te ayudan a mantener el valor de tu vehículo y están diseñados y pensados para tu Volkswagen.

Aunque en muchos casos las diferencias entre un Accesorio Original y uno alternativo son en apariencia mínimas a simple vista, se hacen muy evidentes a lo largo del tiempo.

Diseñados y fabricados con materiales de la mejor calidad de acuerdo a los estándares de seguridad de Volkswagen, los Accesorios Originales Volkswagen te ofrecen una calidad y un funcionamiento muy superior a la media del mercado y obviamente seguridad.

### Garantía.

Los Accesorios Originales Volkswagen vendidos e instalados por un Concesionario Oficial Volkswagen, poseen una garantía de 12 meses a partir de la fecha de la factura.

9.

# Repuestos Economy Volkswagen

## Repuestos Economy. La mejor calidad al mejor precio para tu Volkswagen de más de 3 años.

Si tu Volkswagen tiene más de 3 años, ya podés disfrutar de las ventajas de los Repuestos Economy, repuestos con la calidad Volkswagen, a un precio conveniente, diseñados para adaptarse a las especificaciones de tu vehículo.

Los Repuestos Economy ofrecen toda la calidad Volkswagen y podrás encontrarlos en los Servicios Oficiales Volkswagen.

## Con la garantía de Volkswagen.

Diseñados y fabricados con materiales de la mejor calidad de acuerdo a los estándares de seguridad de Volkswagen, los Repuestos Economy cuentan con 12 meses de garantía a partir de la fecha de la factura de venta emitida por el Concesionario Oficial Volkswagen en el cual se hubiera adquirido y ofrecen una calidad y un funcionamiento muy superior a uno alternativo.

### **Ventajas:**

- Seguridad: la combinación de Repuestos Economy con los profesionales altamente cualificados de nuestros Servicios Oficiales garantizan que tu Volkswagen se mantenga en perfecto estado.
- Ahorro: precios altamente competitivos, sin renunciar a la calidad.
- Garantía: 12 meses de garantía.

# 10.

## Escuchá tu Volkswagen



## Saber interpretar las advertencias del tablero de tu vehículo previene eventos mayores.

Observar las advertencias es importante.

	El freno de mano está accionado.
	● ¡No continúe la marcha! Existe un problema con los frenos.
	● ¡No continúe la marcha! Existe un problema con el líquido refrigerante del motor.
	● ¡No continúe la marcha! La presión del aceite del motor es demasiado baja.
	● ¡No continúe la marcha! Al menos una puerta del vehículo está abierta.
	El conductor no lleva abrochado el cinturón de seguridad.
	Hay una avería en el alternador.
	Si se enciende: existe un problema con el ASR/ESC. O BIEN: con ASR, la tracción total está desconectada. Si parpadea: el ASR/ESC está regulando.
	La tracción total con etapa reductora (4x4 LOW) y el bloqueo del diferencial están conectados. O BIEN: el ASR/ESC está desconectado.
	Existe un problema con el ABS.
	Existe un fallo parcial o total en la iluminación del vehículo.
	La luz trasera antiniebla está encendida.
	Hay una avería en el catalizador.
	Hay una avería en el sistema de precalentamiento del motor diésel o en la gestión del motor.
	Hay una avería en la gestión del motor.

	El filtro de partículas diésel está saturado de hollín.
	El nivel del líquido lavacristales está demasiado bajo.
	El tanque de combustible está casi vacío.
	Existe un problema con el aceite del motor.
	Hay una avería en el sistema de airbags y de los pretensores de los cinturones.
4x4 LOW	La tracción total con etapa reductora está conectada (4x4 LOW).
	La tracción total está conectada (4x4 HIGH).
	El bloqueo del diferencial está conectado.
	La luz de giro izquierda o derecha está encendida. Las balizas están encendidas.
	Si se enciende: ¡pise el pedal del freno! Si parpadea: la tecla de bloqueo de la palanca selectora no está encastrada.
	Velocidad crucero.
	La luz alta está encendida o la guiñada está accionada.
	Indicador de intervalos de servicio.
	El teléfono móvil está conectado mediante Bluetooth a la preinstalación para teléfono móvil montada de fábrica.
	Indica el estado de carga de la batería del teléfono móvil. Solo en caso de preinstalación para teléfono móvil montada de fábrica.
	La temperatura exterior es inferior a +4 °C (+39 °F).

**11.**

**Volkswagen  
Asistencia 24hs.**

## Siempre en contacto. Un servicio de emergencia para vehículos Volkswagen en garantía.

**Volkswagen Asistencia 24hs** es un servicio de emergencia gratuito para la asistencia al vehículo y al viajero durante el período de garantía los 365 días del año en Argentina y países limítrofes.



### Podés solicitar el servicio llamando al:

- 0800 666 3434 gratis desde Argentina.
- 0054 3514858321 desde el exterior vía cobro revertido.
- Para países limítrofes:  
Brasil 0800 892 3680 – Uruguay 000 405 4549  
Chile 0800 104 5555 – Bolivia 0800 100 201
- SMS al 70703 indicando: SOS AAA111  
(donde AAA111 es la patente de tu vehículo).
- SMS al 70703 indicando: SOS AA111AA  
(donde AA111AA es la patente de tu vehículo).

## Al comunicarse con Volkswagen Asistencia 24hs, solicitaremos la siguiente información:

- N° De chasis y/o dominio.
- Nombre y apellido del titular.
- Lugar donde se encuentra.
- Número telefónico de contacto.
- Descripción del problema.



## Asistencia al vehículo:

- Servicio de mecánica ligera en caso de avería.
- Traslado del vehículo.
- Cambio de neumáticos.
- Auxilio de combustible.
- Localización y envío de repuestos.
- Depósito y custodia del vehículo.
- Auto sustituto por robo ó incendio.

## Asistencia al Viajero:

- Alojamiento por inmovilización ó robo del vehículo.
- Desplazamiento de los beneficiarios por inmovilización del vehículo.
- Traslado sanitario por accidente con el vehículo.
- Repatriación sanitaria por accidente con el vehículo desde países limítrofes.
- Traslado por fallecimiento en accidente con el vehículo.
- Conductor sustituto por emergencia médica (accidente de tránsito ó enfermedad grave) del conductor.
- Asistencia legal por accidente de tránsito
- Asistencia legal por accidente de tránsito con el vehículo.

Consultar términos y condiciones en [www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)

# 12.

## Volkswagen Servicio Móvil.

## Volkswagen SERVICIO MÓVIL, un servicio itinerante de Postventa Volkswagen.

**Volkswagen SERVICIO MÓVIL** es un vehículo especialmente equipado con el que cuentan muchos de nuestros concesionarios, para brindar Servicio Postventa (cambio de aceite y filtro y reparaciones menores) de manera itinerante con equipos de profesionales altamente calificados, capaces de asistirte en donde quiera que estés.

Simplemente hay que comunicarse a los Concesionarios adheridos y programar una visita de acuerdo a la disponibilidad.

Ver lista de Concesionarios con el servicio disponible en:

[www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)

# 13.

## Volkswagen Express

## Rapidez y servicio garantizado. Atención para tu vehículo en minutos.

**Volkswagen Express** es un nuevo concepto en servicio de tareas de mantenimiento exclusivo para vehículos Volkswagen fuera de garantía.

Son talleres especialmente preparados con tecnología de última generación para brindarle a nuestros clientes un servicio rápido y atendido por personal altamente capacitado sin necesidad de cita previa.

### Los servicios que se realizan en el taller son:

- Cambio de aceite
- Cambio de filtros
- Alineación
- Balanceo
- Cambio de neumáticos
- Cambio de batería
- Cambio de lámparas y luces
- Ajuste de luces
- Cambio de discos de freno y pastillas
- Cambio de líquido de freno
- Chequeo de puntos de seguridad

## VOLKSWAGEN EXPRESS da beneficios.

- **RAPIDEZ**, no necesitás cita previa, dejás tu auto y todos los trabajos están optimizados para realizarse en el menor tiempo posible.
- **ECONOMÍA**, por tratarse de tareas puntuales y procedimientos preestablecidos ofrecemos precios y paquetes convenientes.
- **TRANSPARENCIA**, los trabajos se efectúan a la vista y antes de comenzar la reparación se informa el trabajo a realizar y se entrega un informe al finalizarlo.
- **CALIDAD**, personal capacitado, alta tecnología y Repuestos Originales Volkswagen aseguran una calidad única.

Ver lista de Concesionarios con el servicio disponible en:

[www.volkswagen.com.ar/postventa](http://www.volkswagen.com.ar/postventa)

# 15.

**MiVW**

*mi***VW**

## Mi VW, el portal de los conductores Volkswagen.

Todo lo que forma parte y rodea al mundo Volkswagen, lo encontrarás en MiVW.

### **MiVW es el portal en internet para conductores Volkswagen.**

- Cargando tu patente podrás registrarte y el portal te brindará diferente información sobre tu vehículo.
- Te informamos a tiempo sobre los servicios de mantenimiento para tu Volkswagen.
- Recibirás beneficios exclusivos y podrás participar de diferentes sorteos.
- Te enterarás de las novedades de la marca.
- Conocerás los precios de los servicios y de diferentes paquetes que desarrollemos para vos.
- Podrás encontrar de manera rápida y sencilla los Talleres Oficiales Volkswagen.

Regístrate en: [www.mivw.com.ar](http://www.mivw.com.ar)



# 16.

## Datos útiles de contacto

## Volkswagen siempre en contacto.

### Teléfono de atención al cliente.

0800 888 8338 (Lunes a Viernes de 09.00hs. a 18:00hs.)

WEB. [www.volkswagen.com.ar](http://www.volkswagen.com.ar)

MiVW. [www.mivw.com.ar](http://www.mivw.com.ar)

### Nuestras Redes Sociales.

FACEBOOK. <https://www.facebook.com/VolkswagenARG>

TWITTER. <https://twitter.com/vwargentina>

INSTAGRAM. <https://www.instagram.com/vwargentina>

YOUTUBE. <https://www.youtube.com/user/volkswagenargoficial>

# 17.

## Recomendaciones. Sabías que?

## Aceite de motor.



**SABÍAS** que el aceite circula dentro del motor para tener un funcionamiento confortable? El aceite suaviza el funcionamiento del motor, dispersa la suciedad dentro del mismo hacia el filtro manteniéndolo limpio y además lo refrigera.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio de aceite en cada Servicio de Mantenimiento Programado según los intervalos de mantenimiento sugeridos para tu vehículo. Si no se realiza el mantenimiento aconsejado, el motor puede perder potencia, volverse más ruidoso, aumentar el gasto de combustible, generando así un desgaste prematuro y disminuyendo la vida útil del motor.

**NOTA.** Volkswagen utiliza y recomienda ELAION F50+ de YPF.

El aceite una vez colocado dentro del motor puede oscurecerse rápidamente por partículas en suspensión. Esto es normal y se debe a propiedades del lubricante.

## Batería.



**SABÍAS** que la batería almacena la energía generada por el alternador para la puesta en funcionamiento del motor ó para el funcionamiento de cualquier equipo eléctrico de tu vehículo? Aún cuando el motor no esté en funcionamiento la batería proporciona electricidad a las lámparas, sistema de audio, etc.

**MANTENIMIENTO.** Cada vez que realices un servicio en tu concesionario, nosotros revisamos la batería por vos. Con el paso del tiempo las baterías se desgastan y pierden capacidad de almacenar energía, por lo que los sistemas eléctricos van teniendo un funcionamiento deficiente hasta el límite de provocar que el motor no arranque. Cuidado! El cambio de una batería en autos nuevos no es como en los antiguos, conectar mal los cables ó el posible toque de alguno de ellos con la chapa, podría causar que se inmovilice el vehículo ó daños mayores.

Te recomendamos cambiar la batería en un Servicio Oficial Volkswagen.

La vida útil de la batería es aproximadamente de 2 años.

## Bujías.



**SABÍAS** que los vehículos funcionan con energía generada por la combustión de la mezcla de aire-combustible dentro del motor? En el caso de los vehículos nafta la bujía genera la chispa que inicia la combustión.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio de bujías cada 60.000km (motor nafta). El área de encendido de la bujía se ensuciará gradualmente con carbón y se oxidará por el calor con el paso del tiempo y ello dificulta el encendido del vehículo. Si no se realiza el mantenimiento aconsejado y el uso del combustible correspondiente se puede producir disminución en la aceleración, baja en la economía de combustible ó bien en una condición crítica que el motor no encienda.

## Correas.



**SABIAS** que las correas del motor transmiten la potencia desarrollada por el motor al alternador, al compresor del aire acondicionado, a la dirección hidráulica, al ventilador del motor, etc, permitiendo que cada sistema funcione correctamente?

**MANTENIMIENTO.** De no realizarse el mantenimiento adecuado de las correas se pueden generar graves inconvenientes, y hasta la rotura del motor.

Consideraciones por tipo de correa:

- Correa de distribución: Se recomienda su cambio cada 90.000km. El mal mantenimiento produce ruidos y graves daños en el motor.
- Correa de aire acondicionado: Se detiene el funcionamiento del aire acondicionado.
- Correa del alternador: La batería se descarga.
- Correa de distribución: Se detiene el motor.
- Correa del ventilador: Sobrecalentamiento del motor.
- Correa PolyV: Se recomienda su cambio cada 90.000km. El mal mantenimiento provoca que el alternador deje de cargar energía, el aire acondicionado deja de funcionar y no tendrás dirección hidráulica.

## Escobillas limpiaparabrisas.



**SABÍAS** que las escobillas del limpiaparabrisas limpian la lluvia, nieve ó cualquier suciedad del parabrisas para tener siempre una buena visibilidad?

**MANTENIMIENTO.** Se verificará el estado de las escobillas en todos los servicios. Las escobillas pueden desgastarse por efecto del tiempo y la fricción, aún cuando no se usen con frecuencia. El caucho se deteriora por la acción del sol, la lluvia y los cambios de temperatura. De no realizarse el mantenimiento recomendado puede que disminuya la visibilidad al conducir ó bien percibir un desagradable ruido al activarse ocasionado por la fricción de la goma y el parabrisas con el consecuente desgaste del mismo.

## Filtro de aire.



**SABÍAS** que los vehículos funcionan con la energía generada por la combustión de la mezcla del aire-combustible dentro de la cámara de combustión del motor? El filtro de aire retiene el polvo y deja pasar aire limpio hacia el interior del motor.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio del filtro de aire cada 15.000km en autos y cada 20.000km en Amarok según los intervalos de mantenimiento sugeridos para tu vehículo. El no mantenimiento del filtro de aire baja la economía del combustible, provoca la pérdida de potencia del vehículo y de aceleración del mismo.

## Filtro de polen.



**SABÍAS** que el filtro de polen retiene el polen, polvo y olores que vienen del exterior del vehículo? El filtro de polen mantiene la pureza del aire en el interior del vehículo. Estas partículas pueden generar alergias provocando estornudos. Un estornudo hace perder la atención durante al menos 1 segundo, lo cual circulando a 80 km/h representa no ver el camino por 22 metros.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio del filtro de polen cada 30.000km según los intervalos de mantenimiento sugeridos para tu vehículo. De no realizarse el mantenimiento aconsejado provoca en el vehículo pérdida de eficacia en el funcionamiento del aire acondicionado, los vidrios se empañarán con facilidad y puede provocar mal olor dentro del vehículo.

## Líquido de Freno.



**SABÍAS** que el líquido de freno transfiere la fuerza de presión del pedal del freno a los frenos? Este líquido es esencial para el sistema. Si entra en ebullición (ante las altas temperaturas de sucesivas frenadas), se generan burbujas que disminuyen la eficiencia de la frenada.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio de líquido de frenos cada 2 años. El líquido de frenos sufrirá deterioro por acción de la humedad del aire y por el calor de la fricción de las pastillas de freno. Si no se realiza el mantenimiento aconsejado los frenos no funcionan eficientemente.

## Líquido refrigerante.



**SABÍAS** que debido a la combustión del combustible y el aire en el motor la temperatura del agua está siempre alta? El líquido refrigerante enfriado por el radiador circula alrededor del motor absorbiendo calor y previniendo el sobrecalentamiento. Adicionalmente, tiene que ser anticongelante (para evitar roturas del motor) y anticorrosivo (protegiendo los componentes metálicos del motor y prolongando su vida útil).

**MANTENIMIENTO.** Se verificará el nivel de líquido refrigerante en todos los servicios. El líquido, al circular por el motor caliente, se va deteriorando gradualmente y su volumen y eficiencia disminuye y provocará recalentamiento del motor.

## Neumáticos.



**SABÍAS** que el aire de los neumáticos soportan el peso del vehículo absorbiendo las irregularidades de la superficie del camino, proporcionando así un andar confortable? Los neumáticos transmiten la potencia del motor y de los frenos a la superficie del camino haciendo que el vehículo avance ó se detenga y por ende controlan la dirección del vehículo.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio de neumáticos cuando la profundidad de la banda de rodadura sea de 4mm ó menos. Los neumáticos se desgastan por la fricción, por los cambios de temperatura y por los objetos extraños del camino. De no realizar el correcto mantenimiento de los mismos, pueden producirse derrapes durante el frenado ó viraje, los frenos no funcionarán de manera correcta y se disminuirá el confort al andar. Se debe mantener siempre la presión de inflado recomendada en el manual del vehículo.

## Pastillas de freno.



**SABÍAS** que las pastillas de freno transmiten la potencia de los frenos a las ruedas y desaceleran o detienen el vehículo por medio de una transformación energética? La fuerza ejercida sobre el pedal del freno es transmitida a las pastillas de frenos que presionan al disco.

**MANTENIMIENTO.** Se recomienda el cambio de las pastillas de freno cuando el espesor de las pastillas sea de 5mm. Cada vez que se oprime el pedal del freno, las pastillas presionan a su vez al disco de frenos que gira simultáneamente con la rueda y así detienen al vehículo. Es por esto que las pastillas de freno se desgastan gradualmente. Si no se realiza el correcto mantenimiento se presentan chirridos al oprimir el freno y en consecuencia los frenos no funcionan correctamente.

## Repuestos Economy.



**SABÍAS** que los Repuestos Economy Volkswagen son recomendados para vehículos Volkswagen fuera del periodo de garantía? Con la utilización de los Repuestos Economy Volkswagen los clientes Volkswagen mantendrán la calidad de repuestos con excelentes condiciones de precio, sin rescindir seguridad ni calidad.



**2017**

## **EL LIBRO DE SERVICIO POSTVENTA VOLKSWAGEN ARGENTINA.**

Sujeto a modificaciones y correcciones.

Consultá las tarifas vigentes en el momento de contratación.

Información válida de los Talleres Oficiales Volkswagen de la República Argentina.

Imágenes de carácter meramente informativo e ilustrativo.

Realizado en Argentina.

REF. VWlibroserviciopostventaarg-vs01



**Postventa**