



## LIBRO DE COBERTURAS



Estimado cliente,

Muchas gracias por preferir los productos comercializados por Grupo Purdy Motor S.A.

Grupo Purdy Motor S.A., distribuye vehículo de alta calidad y servicio Post-Venta desde lo profundo del corazón o **“KOKORO”**.



Versión 2018.05

Impreso en Costa Rica en Mayo 2018

<b>GLOSARIO</b>	<b>.....3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>.....4</b>
<b>COBERTURAS</b>	<b>.....5</b>
<b>LIMITACIÓN DE COBERTURAS</b>	<b>.....7</b>
<b>RESPONSABILIDADES DE PROPIETARIO</b>	<b>.....8</b>
<b>PUNTOS NO INCLUIDOS DENTRO DE LAS COBERTURAS</b>	<b>.....10</b>
<b>CONDICIONES QUE ANUNCIAN LAS COBERTURAS</b>	<b>.....10</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA SU VEHÍCULO</b>	<b>.....12</b>
<b>TABLA DE COBERTURAS DETALLADA</b>	<b>.....13</b>

# GLOSARIO

**Cobertura:** Período de tiempo y/o recorrido que cuenta el vehículo, el primero que se cumpla según las condiciones particulares de la venta, sea para vehículos nuevos o usados, según la información detallada en el Libro de Coberturas.

**Distribuidor Autorizado:** Empresa autorizada para la comercialización exclusiva de los productos manufacturados por el fabricante de las marcas Toyota e Hino.

**Libro de Coberturas (LC):** Documento legal en el cual se detallan por escrito, las condiciones generales y particulares de las coberturas del vehículo adquirido, específicamente, la de Garantía Legal y la del Respaldo Grupo Purdy Motor.

**Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de operaciones y cuidados programados periódicamente destinados a la conservación del vehículo, mediante la realización de revisiones y reparaciones que garanticen el buen funcionamiento, fiabilidad y vida útil del vehículo y sus componentes, los cuales se realizan en forma previa para contrarrestar el desgaste y deterioro normal del vehículo. La información relacionada al mantenimiento preventivo se encuentra disponible en el Manual del Propietario, que es entregado al nuevo propietario en el momento de adquirir el vehículo.

**Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de operaciones de mantenimiento que corrige los defectos o desgastes presentados en el vehículo, producto por el uso recibido o daños externos, y que afectan su buen funcionamiento. Estos mantenimientos correctivos no se encuentran contemplados en el Mantenimiento Preventivo, ya que se revisan contra diagnóstico técnico, para determinar el nexa causal que originó el daño.

**Manual de Propietario:** Documento que detalla las instrucciones de operación correcta, mantenimientos preventivos y correctivos del vehículo, así como los cuidados y precauciones necesarias por parte de los propietarios, para garantizar el buen funcionamiento, fiabilidad y vida útil del vehículo y sus componentes.

**Plan de Mantenimiento Prepagado (PMP):** Es un programa de mantenimiento preventivo incluido en la comercialización de un vehículo, ya sea por un plazo de tiempo o por un recorrido definido, lo que ocurra primero. Este Plan también puede ser adquirido por el propietario posterior a la compra, con el fin de extender el mantenimiento preventivo, previa cancelación de los cargos adicionales.

**Propietario:** Persona física o jurídica que ostenta el derecho de propiedad sobre un vehículo.

**Diagnóstico técnico:** Es el informe emitido por el Taller Autorizado, mediante el uso de equipo y personal especializado y certificado por casa matriz, que especifica e identifica el nexa causal entre el problema, falla o desperfecto que presenta un vehículo y su origen. Este diagnóstico será notificado al propietario del vehículo para efectos de determinar si procede o no con el arreglo del vehículo, si así aplicara

**Red de Talleres de Servicio:** Talleres de servicios mecánicos debidamente autorizados por Purdy Motor S.A.

**Territorio:** Área territorial correspondiente al Estado de Costa Rica.

**Tiempo de Reparación:** Tiempo ininterrumpido durante el cual el vehículo permanece bajo el servicio de la Red de Talleres del Distribuidor. El tiempo inicia con el ingreso del vehículo al Taller y finaliza con la notificación al propietario de que puede retirar el vehículo.

# INTRODUCCIÓN

En **Purdy Motor S.A.** (en adelante “**Distribuidor Autorizado**”), representante exclusivo de las marcas **Toyota** e **Hino** para **Costa Rica** (en adelante “**Territorio**”), agradecemos su preferencia y nos complace presentarle los términos y condiciones de la **Cobertura de la Garantía de Ley** y de la **Cobertura de Respaldo Grupo Purdy Motor** (en adelante denominada “**Respaldo GPM**”), aplicables para los vehículos de las marcas citadas.

Esta información se suministra con el fin de ayudar a nuestros clientes a proteger su inversión, por medio de una descripción de los procedimientos aplicables en caso de requerir los servicios de Grupo Purdy Motor, durante la vigencia de las coberturas de su vehículo. Adicional, en este mismo acto se entrega el **Manual de Propietario**, que contiene información importante para la operación correcta de su vehículo y de esta forma garantizar el buen funcionamiento, fiabilidad y vida útil del mismo y sus componentes. Favor asegúrese de leerlo cuidadosamente.

Su vehículo está cubierto bajo los términos y condiciones establecidos en el presente **Libro de Coberturas(LC).Grupo Purdy Motor, como Distribuidor Autorizado**, le ofrecerá el servicio de Coberturas, según se establece en el presente documento, y de acuerdo con las particularidades de la marca de su vehículo y dentro del **Territorio**.



## COBERTURAS

### DE GARANTÍA DE LEY



La **Garantía de Ley** asegura que **Grupo Purdy Motor**, en calidad de **Distribuidor Autorizado** y representante exclusivo de las marcas Toyota e Hino para el **Territorio**, reparará o reemplazará cualquier parte del vehículo que presente un defecto de manufactura o materiales, sin costo alguno para el **Propietario**, previa emisión de diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica.

La **Garantía de Ley** tiene una vigencia de treinta días hábiles, sin límite de kilometraje recorrido, a partir de la fecha de entrega del vehículo nuevo al **Propietario**.

### DE RESPALDO GPM

Desde el año 1957, **Grupo Purdy Motor** inició operaciones en Costa Rica, destacándose por su compromiso con la calidad de sus vehículos y respaldo a sus clientes en calidad de **Distribuidor Autorizado** y representante exclusivo de las marcas Toyota e Hino para el **Territorio**. La cobertura de **Respaldo GPM** es un beneficio que inicia a partir de la fecha de entrega del vehículo nuevo al **Propietario**, para reparar o reemplazar cualquier parte del vehículo que presente un defecto de manufactura o materiales, sin costo alguno para el **Propietario**, previa emisión de diagnóstico técnico que demuestre el nexo causal entre el defecto y su origen de fábrica.

El **Respaldo GPM** es una cobertura netamente técnica, su principio es asegurar el funcionamiento correcto del vehículo de acuerdo con el uso y función para el cual está diseñado y de sus materiales, componentes o ensamblaje de fábrica. Para lograr este objetivo, el Taller Autorizado de **Grupo Purdy Motor** emite un diagnóstico técnico, con el fin de documentar toda la información técnica suficiente para identificar el nexo causal del defecto con las fallas de materiales, componentes o ensamblaje del vehículo, lo que le permite al **Propietario** total tranquilidad y disfrute de este beneficio.

Este respaldo tendrá vigencia por el plazo y/o recorrido de cobertura particular, según la marca y modelo, descrita en la “**TABLA DE COBERTURA DETALLADA**”. (Pag. 13)

La **Cobertura de Respaldo de GPM** de un vehículo es transferible a nuevos compradores en caso de venta, ya que está asociada al vehículo. Los términos y condiciones aplicables al vehículo, descritos en este LC, se mantienen iguales para los nuevos propietarios.

## Condiciones del RESPALDO GPM

Durante la vigencia de la cobertura de **Respaldo GPM**, según corresponda, el **Distribuidor Autorizado** realizará la reparación gratuita del bien, cambiando únicamente las piezas o conjuntos que, de acuerdo con el diagnóstico técnico, así lo ameriten y sea producto del nexo causal entre problema presentado y su origen. El **Respaldo GPM** no incluyen las opciones de cambio de vehículo por otro igual o devolución del dinero pagado, aplicables únicamente a la cobertura de **Garantía de Ley**.

## REGLAS ESPECIALES PARA LOS CASOS DE REPARACIÓN BAJO RESPALDO

1. Posterior a la entrega del bien reparado, el **Distribuidor Autorizado** responderá únicamente por las fallas que motivaron la reparación inicial, de acuerdo con el diagnóstico técnico, el cual detallará el nexo causal de la falla inicial, considerándose como parte del mismo proceso de cobertura iniciado, sin límite de ingresos a la **Red de Talleres de Servicio**, por parte del **Propietario**.
2. En los casos en que el tiempo de reparación haya superado el plazo de los 30 días naturales, el **Distribuidor Autorizado** suministrará un bien de características similares en calidad de préstamo al **Propietario**.
3. El **Distribuidor Autorizado** informará al **Propietario** sobre el diagnóstico técnico y la necesidad de reemplazo de materiales, componentes o conjuntos, como parte del **Respaldo GPM**.
4. El **Distribuidor Autorizado** entregará un reporte de reparación al **Propietario**, indicando el detalle y la naturaleza de la reparación, piezas cambiadas, fecha de recepción y fecha de entrega. La cobertura de **Respaldo GPM** se extenderá por el mismo período de tiempo que tardó la reparación del vehículo, en días naturales, tomando como tiempo final la fecha en la que el **Distribuidor Autorizado** notifica al **Propietario** que el vehículo está listo para ser retirado.

5. La mano de obra y los repuestos reemplazados durante una reparación bajo la cobertura de **Respaldo GPM**, contarán con el plazo de cobertura que ofrece el Taller a cargo de los trabajos, lo cual será oportunamente informado al **Propietario**, tomando como plazo de vigencia a partir de la fecha de entrega del vehículo reparado.

## LIMITACION DE LAS COBERTURAS

Las coberturas que se brindan en este **LC**, describen las obligaciones y responsabilidades de **Grupo Purdy Motor**, en calidad de **Distribuidor Autorizado** y representante exclusivo de las marcas Toyota e Hino para el **Territorio**, así como los derechos y obligaciones del **Propietario** del vehículo:

1. El **LC** representa todos los acuerdos existentes durante el proceso de venta del vehículo, los cuales fueron debidamente explicados al Propietario por parte del **Distribuidor Autorizado**; por lo tanto, las únicas obligaciones del **Distribuidor Autorizado** son las que se encuentran incorporadas en el presente **LC**.
2. El **LC** no puede ser modificado una vez entregado, en forma unilateral por parte del **Propietario**, excepto por acuerdo suscrito por escrito entre el **Distribuidor Autorizado** y el **Propietario**.
3. El **Distribuidor Autorizado** tendrá plena potestad y discrecionalidad para ejecutar la cobertura de **Respaldo GPM**, en caso de que, por medio de un diagnóstico técnico, se verifique que el **Mantenimiento Preventivo y/o Mantenimiento Correctivo** haya sido realizado en talleres ajenos de la **Red de Talleres de Servicio** del **Distribuidor Autorizado**. En virtud de lo anterior, el **Distribuidor Autorizado** queda facultado para solicitar un diagnóstico técnico o prueba idónea para verificar el cumplimiento estricto de los mantenimientos, como requisito previo para establecer si el nexo causal de la condición reclamada por el **Propietario** se encuentra relacionada a estas operaciones; para lo cual, el **Propietario** del vehículo debe demostrar la utilización de repuestos originales, lubricantes acordes a las especificaciones provistas y mano de obra especializada según los requerimientos indicados en el **Manual del Propietario**.





## RESPONSABILIDADES DEL PROPIETARIO

El programa de **Mantenimiento** es el resultado de muchos años experiencia y representa el proceso más económico y eficiente para el cuidado de su vehículo, por parte de casa matriz. Por esta razón, el cumplimiento estricto del **Mantenimiento Preventivo** permitirá asegurar el máximo rendimiento, fiabilidad y vida de servicio de su vehículo.

El **Manual de Propietario** contiene una tabla con el listado de servicios contemplados dentro del **Mantenimiento Preventivo** requeridos y los intervalos de ejecución de estos.

1. El **Propietario** es el responsable por la operación correcta del vehículo, de acuerdo con las características de este, y del cumplimiento de las recomendaciones de uso descritas en el **Manual del Propietario**, así como del **Mantenimiento** adecuado.
2. Si el vehículo está sujeto a uso bajo condiciones de operación severas, el **Propietario** debe seguir estrictamente los parámetros específicos para dichas condiciones, según se establece en el **Manual del Propietario**. Si el **Propietario** no encuentra la condición específica de uso que realiza con el vehículo, deberá realizar la consulta al **Distribuidor Autorizado**, previo a someter al vehículo a dicha operación o inmediatamente después, en caso de ser inevitable.
3. Tanto el **Mantenimiento Preventivo** como el **Mantenimiento Correctivo** deben llevarse a cabo en los puntos de la **Red de Talleres de Servicio** del **Distribuidor Autorizado**, para asegurar la calidad y la confiabilidad de las labores realizadas al vehículo. El personal técnico del **Distribuidor Autorizado** cuenta con todo el conocimiento técnico, material e instrucciones de reparación, herramientas especializadas y equipo de diagnóstico necesarios para asegurar la atención adecuada de cualquier necesidad, condición o eventualidad que se presente en el vehículo. De no cumplirse con este punto, la cobertura del vehículo podría estar sujeta a limitaciones.

4. Para recibir el servicio de reparación requerido bajo la cobertura vigente, es responsabilidad del **Propietario** llevar el vehículo a la **Red de Talleres de Servicio del Distribuidor Autorizado** más cercano, inclusive si fuese necesario el servicio por medio de remolque o plataforma, de acuerdo con las indicaciones del **Manual del Propietario**.

5. Los costos del **Mantenimiento Preventivo** y del **Mantenimiento Correctivo** del vehículo no están cubiertos con la compra del vehículo, por lo que dichos costos son responsabilidad económica del **Propietario**.

El incumplimiento de estas recomendaciones podría invalidar la cobertura del vehículo, previo diagnóstico técnico, y liberar al **Distribuidor Autorizado** de cualquier responsabilidad directa o indirecta sobre el vehículo.

El **Propietario** es el responsable por el uso y operación correcta del vehículo, de acuerdo con las características del mismo, así como del mantenimiento adecuado. Aunado a lo anterior, deberá cumplir con las siguientes normas:

1. Los cambios de aceite para motores gasolina deben realizarse cada 10.000km o 6 meses, lo que suceda primero. (Consultar al **Distribuidor Autorizado** sobre el uso de aceites de base sintética).
2. Los cambios de aceite para motores diésel, deben realizarse cada 5.000km o 6 meses, lo que suceda primero. (Consultar al **Distribuidor Autorizado** sobre el uso de aceites de base sintética).
3. Las revisiones de mantenimiento preventivo deben realizarse cada 10.000km.
4. Para obtener información puntual sobre los intervalos de mantenimiento y los fluidos y lubricantes recomendados para el vehículo, el **Propietario** deberá referirse al Manual del **Propietario**.

## **PUNTOS NO INCLUIDOS DENTRO DE LAS COBERTURAS DEL LC**

Tal como se mencionó, el **Distribuidor Autorizado** ejecutará las **Coberturas del LC**, previo a un diagnóstico técnico, para determinar si procede la reparación gratuita del bien, cambiando únicamente las piezas o conjuntos que así lo ameriten, siempre que el nexo causal del diagnóstico técnico determine que el origen de la condición bajo reclamo se basa en un defecto de los materiales o del ensamblaje del vehículo, siendo estos últimos los únicos que poseen cobertura.

Las siguientes condiciones se encuentran excluidas de las coberturas, previo diagnóstico técnico, por considerarse que su origen radica en factores externos:

### **1. Daños debidos a accidentes y/u operación incorrecta**

Desgastes y/o fallas prematuras que hayan sido determinados por un diagnóstico técnico, y el nexo causal haya sido causado, directa o indirectamente, por un accidente o colisión, operación incorrecta, negligencia, culpa, manipulación indebida, ajustes o reparaciones impropias, desconexiones.

### **2. Daños y/o corrosión debidos a condiciones ambientales**

Daños determinados por medio de un diagnóstico técnico, y el nexo causal haya sido por factores tales como sustancias químicas suspendidas en el aire (ácidos, bases, resinas, pinturas, savia de árboles, salitre, cenizas, etc.), condiciones climáticas (granizo, nieve, rayos, sol, humedad, etc.) y desastres naturales y/o artificiales (inundaciones, terremotos, tormentas, incendios y otros eventos externos).

### **3. Daños debidos a un mantenimiento incorrecto o insuficiente**

Las reparaciones y ajustes derivados de un mantenimiento incorrecto, falta de mantenimiento o el uso de repuestos no originales y/o lubricantes inadecuados. Estas condiciones deberán ser reclamadas al taller externo prestador del servicio.

#### **4. Conversiones, modificaciones y/o equipamiento adicional**

Las modificaciones, accesorios y el equipamiento adicional solicitadas y autorizadas de forma expresa por parte del **Propietario**, inclusive instalados con autorización expresa por parte del **Distribuidor Autorizado**. Las modificaciones, accesorios y el equipamiento adicional estarán cubiertas por la garantía específica para cada ítem por parte del fabricante y en ninguna circunstancia serán cubiertos por las **Coberturas del LC**. En igual forma, quedarán fuera de la cobertura todas aquellas alteraciones y/o modificaciones no autorizadas por el fabricante y/o el **Distribuidor** realizadas en forma unilateral por parte del **Propietario**, así como los efectos perjudiciales que ocasionen al vehículo, previo diagnóstico técnico.

#### **5. Gastos adicionales y/o incidentales**

Los gastos consecuentes tales como llamadas telefónicas, pérdidas de tiempo, inconveniencias o pérdidas comerciales, renta de vehículos, hospedaje, alimentación, traslados en taxi o bus, entre otros, por parte del **Propietario**. Las Coberturas presentes en este documento sólo atienden exclusivamente los requerimientos del vehículo, de acuerdo con el diagnóstico técnico previo y a lo estipulado en las **Coberturas del LC**.

#### **6. Ruidos, vibraciones y deterioro normal**

Los ruidos, sonidos o vibraciones producto del uso ordinario o diseño, así como el desgaste, goteo o deterioro de superficies, por ejemplo: decoración, desvanecimiento, deformación, mancha, desgaste y rasgaduras, siempre que el diagnóstico técnico determine que el nexo causal es originado por el deterioro normal del vehículo.

#### **7. Mantenimiento Preventivo o Correctivo**

Las piezas que deban ser reemplazadas durante un **Mantenimiento**, que no correspondan a una falla de fabricación de la misma.

#### **8. Uso de combustibles inadecuados**

Las fallas derivadas por la utilización de biocombustibles de cualquier tipo y/o combustibles fósiles con características distintas a las especificadas en el **Manual de Propietario** y al vehículo.

## CONDICIONES QUE ANULAN LAS COBERTURAS

Las Coberturas serán anuladas, cuando por medio de un diagnóstico técnico, se determina que el vehículo ha sido desconectado y/o modificado el odómetro o se haya alterado el kilometraje de forma tal que el recorrido total del vehículo no se pueda determinar con facilidad.



### RECOMENDACIONES PARA PROTEGER EL VEHÍCULO

Para proteger el vehículo contra la corrosión, es importante el cuidado regular y el cumplimiento de las siguientes recomendaciones:

1. Lavar regularmente el vehículo, utilizando agua limpia y fría, y un jabón neutro formulado para uso automotriz.
2. Lavar tan pronto como sea posible, cualquier suciedad ocasionada por insectos, alquitrán u otros depósitos similares acumulados en el vehículo.
3. Lavar el vehículo a la sombra para evitar que la pintura y otros acabados exteriores se manchen.

#### Bajo ciertas condiciones, seguir las siguientes recomendaciones para proteger el vehículo contra la corrosión.

1. Si se conduce en carreteras con polvo, o si se conduce cerca del mar, es necesario lavar los componentes inferiores del vehículo al menos una vez al mes.
2. Es importante que los orificios de drenaje de los rebordes inferiores de las puertas y los paneles laterales se mantengan limpios.
3. Si se detecta piquetes o rayas en la pintura, retoque inmediatamente, para evitar la formación de corrosión en el metal expuesto.
4. Si se conduce regularmente en caminos con grava, es necesario instalar guardabarros o protectores contra las piedras detrás de cada rueda.
5. Si se transporta una carga especial, tal como productos químicos, fertilizantes, sal descongelante, etc., es necesario asegurarse de que tales materiales estén bien empacados y cerrados. Además, es necesario lavar la superficie utilizada donde fueron transportados estos productos.
6. Si el vehículo se daña debido a un accidente o causa similar, que deteriore la pintura y la cobertura protectora, es necesario repararlo lo antes posible. El costo de tales reparaciones se consideran responsabilidad del **Propietario**.

## TABLA DE COBERTURAS DETALLADA

Para todos los períodos de cobertura, la vigencia de la misma terminará cuando ocurra lo primero: el tiempo o distancia recorrida (KMS).

ITEM	TOYOTA	HINO
<b>Garantía de Ley</b>	30 días hábiles, libres de kilometraje.	30 días hábiles, libres de kilometraje.
<b>Respaldo Grupo Purdy Motor</b>	3 años o 100.000 Km.	Serie 300: 3 años o 100.000 Km, Serie 500: 2 años o 50.000 Km, Serie 700: 2 años o 100.000 Km.
<b>Pintura y Oxido</b>	1 año o 20.000 Km,para superficie de carga.	1 año o 20.000 Km,para superficie de carga.
<b>Radio Reproductor</b>	3 años o 100.000 Km.	6 meses, libres de kilometraje.
<b>Batería</b>	Hasta 2 años, cobertura al 100% Hasta 3 años, cobertura al 50% Ambos hasta 100.000 km.	3 meses o 10.000 Km.
<b>Batería Híbrida</b>	5 años o 100.000 Km.	5 años o 100.000 Km.
<b>Parabrisas y Vidrios de Ventanas</b>	1 año o 20.000 Km.	3 meses o 10.000 Km, Sólo aplica para manchas internas y/o desprendimiento de láminas.
<b>Llantas Estándar</b>	Cobertura por defectos de manufactura únicamente. El porcentaje de cobertura será proporcional a la profundidad de la banda de rodamiento remanente en la llanta al momento del reclamo, comparada con una llanta nueva. El Propietario deberá pagar el porcentaje correspondiente al espesor que se ha desgastado por uso.	
<b>Llantas de Repuesto Compacta</b>	3 años, bajo el mismo esquema de las Llantas Estándar.	No aplica.



## EN CASO DE NECESITAR ASISTENCIA

Si tiene alguna consulta sobre su vehículo o las Coberturas del LC que le respaldan, Purdy Motor S.A. estará siempre a su disposición para atenderle. En tal caso, comuníquese con nuestro Contact Center, en horario hábil, para obtener asistencia por medio del número telefónico: **(506) 2519-7777**

Para que Grupo Purdy Motor pueda brindar asistencia oportuna, el Propietario deberá contar con la siguiente información:

- Número de placa
- Modelo y año del vehículo
- Kilometraje actual
- Explicación detallada de los acontecimientos que generan la duda.

En caso de requerir servicio de remolque, el Propietario deberá comunicarse con su aseguradora o su servicio de asistencia en carretera. En caso de no contar con alguno de los servicios anteriores, deberá contactar a nuestra división designada para brindar dicho servicio a los Propietarios (Pueden existir cargos adicionales por estos servicios), por medio del número telefónico: **(506) 2504-6090**

### DECLARACION DEL PROPIETARIO

Yo, \_\_\_\_\_, número de identificación \_\_\_\_\_ hago constar que el Distribuidor Autorizado me ha explicado los alcances de este documento y que he comprendido a mi entera satisfacción las Coberturas de LG y sus limitantes.

Firma del propietario \_\_\_\_\_

Número de identificación \_\_\_\_\_

Fecha \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_



LIBRO DE COBERTURAS

