

# KOMATSU

PREGUNTAS Y RESPUESTAS  
**FRECUENTES**

**KOMATSU**  
**WARRANTY**  
**PRO** 



**KOMATSU**

 [www.komatsulatioamerica.com](http://www.komatsulatioamerica.com)

## ¿Qué es Komatsu Warranty Pro?

Komatsu Warranty Pro es el programa de garantías extendidas que ofrece Komatsu para que su negocio continúe avanzando. Este servicio postventa cuenta con una exclusiva cobertura diseñada para entregarle un alto nivel de protección para apoyar su operación y productividad.

## ¿Cuál es el foco de la Garantía Extendida?

El programa Komatsu Warranty Pro tiene como objetivo ampliar la garantía de los (\*) equipos más allá de los 12 meses de garantía estándar, a través de dos planes.

(\*) Aplicable según listado de equipos declarados en Política de Garantías Extendidas.

## ¿A qué equipos aplica?

La Garantía Extendida aplica a los (\*) equipos Komatsu de origen de las fábricas de Japón, Brasil y Estados Unidos. Se puede adquirir para equipos nuevos y para equipos que se encuentren dentro de la garantía estándar (hasta 11 meses desde la entrega al Cliente).

Tipo de equipo	Equipo pequeño	Equipo mediano	Equipo grande
Tractor sobre orugas	D31 – D39	D51 – D85	D155 – D475
Cargador frontal	WA150	WA200 – WA480	WA500 – WA900 *WA1200
Cargador sobre ruedas			WD600 – WD900
Excavadora	PC130 – PC160	PC200 – PC550	PC600 – PC2000
Camión rígido			HD325 – HD785 *HD1500
Camión articulado		HM250 – HM300	HM300 – HM400
Motoniveladora		GD511 – GD825	

(\*) Aplicable según listado de equipos declarados en la Política de Garantías Extendidas.

## ¿Quiénes pueden comercializar este nuevo producto?

Todos los Distribuidores Oficiales de Komatsu en Latinoamérica.

## ¿Cuál es el período de Garantía Extendida?

24 meses (*)		36 meses (*)			48 meses (*)			60 meses (*)	
4.000 h	6.000 h	6.000 h	8.000 h	10.000 h	8.000 h	10.000 h	12.000 h	10.000 h	12.000 h

(\*) Incluidos los 12 meses de la garantía estándar.

## ¿Existen planes dentro de la Garantía Extendida?

Sí, existen dos planes con coberturas diferentes:

PTP: Power Train Pro (Garantía Extendida para el Tren de Potencia).

EWP: Extended Warranty Pro (Garantía Extendida Pro).

## ¿Cuál es la cobertura en cada plan de Garantía Extendida?

Componentes de:	PTP aplicabilidad	EWP aplicabilidad
Motor diésel	X	X
Tren de potencia	X	X
Sistema hidráulico	X	X
Partes para máquinas híbridas	X	X
Cilindros hidráulicos		X
Estructura		X
Sistema de refrigeración		X
Partes del sistema Tier IV		X

## ¿Desde cuándo pueden adquirirse la Garantía Extendida?

La Garantía Extendida se podrá vender y adquirirse desde el 1 de abril del 2020.

## ¿La cobertura de la Garantía Extendida puede variar dependiendo del período contratado?

Sí, la cobertura podrá variar dependiendo del período contratado. Para mayor información, consulte con su Distribuidor.

## En caso de que un Cliente solicite una Garantía Extendida que incluya el chasis (Extended Warranty Pro), ¿cómo se ejecutará esta garantía en el evento de que exista un daño estructural que implique cambio de pieza o chasis?

De acuerdo a lo descrito en la Política de Garantías Extendidas de Komatsu Holding South America, se ingresa el reclamo y quedará sujeto a aprobación la reparación o el cambio del componente estructural.

**¿Es posible comprar una Garantía Extendida si mi equipo ya presentó un problema de garantía antes de los 12 meses?**

Sí, solo es necesario cumplir con lo establecido en los requisitos indicados en la Política de Garantías Extendidas de Komatsu Holding South America.

**¿Se puede comprar una Garantía Extendida si tengo mantenimiento propio?**

Sí, solo es necesario cumplir con lo establecido en los requisitos indicados en la Política de Garantías Extendidas de Komatsu Holding South America.

**¿El Cliente puede adquirir una Garantía Extendida si utiliza consumibles (filtro y aceite) no originales?**

No, durante el período total de garantía (estándar + extendida) el equipo debe usar solamente partes y componentes genuinos Komatsu, incluyendo lubricantes y filtros genuinos Komatsu. En caso de que los lubricantes Komatsu no sean distribuidos en el mercado local, se deberán emplear lubricantes de otras marcas autorizadas por Komatsu vía una carta formal. Esta autorización debe solicitarse al equipo de Soporte al Producto de Komatsu Holding South America.

**Si un equipo es de producción y tiene una falla cuya responsabilidad es de Komatsu, ¿la Garantía Extendida cubre el costo de un equipo de reemplazo?**

No, esto solo aplica cuando se realizan campañas de fábrica del tipo A1 y A2 (Campañas de Seguridad), donde en la carta de comunicación se indica que el costo de un equipo de reemplazo es parte de la campaña.

**¿El Cliente puede realizar la reparación de una falla bajo garantía y luego facturar el trabajo al Distribuidor (mano de obra, componentes, etc.)?**

No, el Distribuidor es quien debe realizar la reparación o cambios de partes ante una falla cubierta por garantía. Revise la sección de Política de Garantías en el SPPM de Construcción de Komatsu Holding South America.

**Si durante el período de garantía estándar el Cliente firma un contrato de servicio con el Distribuidor local, ¿puede el Cliente obtener una Garantía Extendida libre de costo?**

Sí, esto es viable si el equipo cumple los requisitos descritos en el Programa de Garantías Extendidas de Komatsu Holding South America. Esto también está sujeto al tipo de contrato de servicio y las bases declaradas por el equipo de Aftermarket de Komatsu Holding South America.

**¿Las Garantías Extendidas son válidas para equipos mineros de Komatsu?**

El alcance está definido para los modelos descritos en el programa de Garantías Extendidas de Komatsu Holding South America.