

## ¿QUÉ ES UNA ALERTA DE SEGURIDAD O RECALL?

Una Alerta de Seguridad es un operativo técnico, el cual consiste en la inspección y/o corrección de alguna anomalía informada por el fabricante de un determinado modelo de vehículo. Para lo anterior, convoca a través de sus representantes o distribuidores, a los propietarios de los vehículos afectados, llamándolos a acudir a los Servicios Técnicos Autorizados, para realizar un mantenimiento urgente, el que puede tener distintas causas:



- CONTROL DE CALIDAD DE COMPONENTES
- MEJORA DE ALGÚN DISPOSITIVO
- CAMBIO DE PIEZAS DEFECTUOSAS

Estos operativos siempre son gratuitos y no tienen fecha de vencimiento. Una vez que se inicia una Campaña de Alerta de Seguridad, no finaliza hasta que sean reparadas todas las unidades que tengan llamado de fábrica. Están dirigidas a un parque de vehículos determinado, pudiendo ser nuevos o usados.

Para saber si tu vehículo está en una campaña de Alerta de Seguridad, puedes consultar de forma remota ingresando el número de chasis/VIN de tu auto en:



[www.dercocenter.cl/alerta-seguridad](http://www.dercocenter.cl/alerta-seguridad)



600 600 0080



[facebook.com/DercoCenter](https://facebook.com/DercoCenter)  
[instagram.com/dercocentercl](https://instagram.com/dercocentercl)



Visitando tu DercoCenter más cercano.

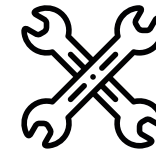
## ¿POR QUÉ DERCO CONTACTA A LOS CLIENTES ANTE UNA ALERTA DE SEGURIDAD?



El objetivo principal de Derco y las marcas que representa es garantizar que los vehículos que comercializa cumplan con los estándares de seguridad más altos en términos técnicos y de

consumo, para proteger a los actuales y futuros usuarios, así como para dar cumplimiento a la legislación vigente en cuanto a información y protección al consumidor.

## ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE DERCO FRENTE A UNA ALERTA DE SEGURIDAD?



**Dar aviso al ente gubernamental responsable de la protección al consumidor,** informando acerca de las unidades que poseen una alerta de seguridad de fábrica.

**Contactar e informar a los clientes que su vehículo se encuentra en una campaña de seguridad,** a través de todas las vías de comunicación disponibles: correo electrónico, carta certificada, llamado telefónico, información web, etc.

**Disponer de Servicios Técnicos a lo largo de todo el país,** a través de la Red DercoCenter.

**Realizar los operativos técnicos para corregir la Alerta de Seguridad de fábrica sin costo para el cliente.**