



**Caminhões  
Ônibus**

Volkswagen Caminhões e Ônibus - Rua Volkswagen, 291 - São Paulo - SP - Brasil.

### **1. Por que o meu Plano de Manutenção está bloqueado?**

Passados 10 dias do vencimento do boleto, sem a identificação do pagamento, o status do Plano de Manutenção é alterado automaticamente para “Bloqueado”. Deste modo, qualquer atendimento na rede de concessionários será impedido, até que haja a regularização ou identificação do pagamento em aberto.

### **2. Qual é o prazo de reativação de um Plano de Manutenção “Bloqueado” após a regularização do pagamento?**

*Para pagamento efetuado via boleto bancário, o prazo de identificação é de 48h. No caso de pagamento efetuado via TED, o comprovante deve ser encaminhado para o e-mail [volkstotal@volkswagen.com.br](mailto:volkstotal@volkswagen.com.br) para validação do departamento financeiro e posterior regularização do plano.*

### **3. Por que o meu Plano de Manutenção está cancelado?**

*Após 45 dias do vencimento do boleto sem a identificação do respectivo pagamento, o sistema realiza o cancelamento automático do Plano de Manutenção, alterando seu status para “Cancelado”. Dessa forma, quando o veículo der entrada em algum dos concessionários da rede VWCO, não será possível realizar nenhum tipo de serviço através do Plano de Manutenção. Caso isso ocorra, o cliente terá que regularizar a(s) cobrança(s) em aberto e solicitar a elaboração de uma nova minuta de contrato, se assim desejar.*

### **4. Quando realizar o lançamento de quilometragem no Portal do Cliente?**

*O intervalo de lançamento de quilometragem varia de acordo com a data de vencimento do boleto, conforme detalhado a seguir:*

*Vencimento no dia 5 - o lançamento de km deve ser realizado a partir do dia 06 até o dia 12*

*Vencimento no dia 15 - o lançamento de km deve ser realizado a partir do dia 16 até o dia 22*

*Vencimento no dia 30 - o lançamento de km deve ser realizado a partir do dia 01 até o dia 07*



**5. Esqueci de fazer o lançamento de quilometragem no site. Como proceder?**

*Quando a quilometragem não é registrada na data correta, o sistema considera a média do mês anterior. Caso isso ocorra, não há a possibilidade de correção ou regressão da quilometragem. No mês subsequente ao da perda do prazo deve ser feito o lançamento de quilometragem normalmente para readequação das cobranças.*

**Obs.: O registro de quilometragem deve ser feito apenas nos Planos de Manutenção com cobrança por aferição. No caso de cobrança por quilometragem estimada, esse procedimento não é necessário.**

**6. Quero cancelar meu Plano de Manutenção. Como proceder?**

*O cliente terá que enviar um e-mail para [volkstotal@volkswagen.com.br](mailto:volkstotal@volkswagen.com.br) informando o motivo do cancelamento e também uma foto do tacógrafo com a quilometragem do veículo na data da solicitação.*

*Importante: A solicitação de cancelamento deve ocorrer com 30 dias de antecedência, e o período mínimo de vigência do Plano de Manutenção é de 3 meses.*

**7. Quero renovar meu Plano de Manutenção. Qual procedimento devo seguir?**

*O cliente deverá procurar o concessionário responsável pela comercialização do Plano de Manutenção, ou onde costuma realizar serviços, para que a solicitação seja encaminhada para a fábrica. Havendo a possibilidade de renovação, uma nova proposta comercial será apresentada.*

**8. Como eu faço para gerar o boleto do meu Plano de Manutenção?**

*Para gerar o boleto basta acessar o Portal do Cliente, clicar no ícone “Emissão de Boletos” e escolher a opção “Pagamentos Pendentes”. Dessa forma será possível emitir o boleto e efetuar o pagamento.*

**9. Ao realizar o lançamento mensal de quilometragem apareceu uma mensagem informando sobre o bloqueio do veículo por falta de leitura do tacógrafo. O que devo fazer?**

*A leitura de tacógrafo é realizada semestralmente por um concessionário autorizado VWCO.*

*Para regularizar a pendência, basta enviar o veículo para o concessionário de sua preferência. Esse procedimento não tem relação com o lançamento mensal de quilometragem realizado para gerar o boleto do Plano de Manutenção.*

*O acompanhamento das leituras realizadas pode ser feito através da opção “Histórico de Leitura de Tacógrafo” no Portal do Cliente.*



**10. Como faço o primeiro acesso ao Portal do Cliente?**

*Acesse o site [volkstotal.vw.com.br](http://volkstotal.vw.com.br), como é a primeira vez deve-se clicar em “primeiro acesso” para obter a senha via e-mail cadastrado.*

**11. Esqueci minha senha de acesso, como devo fazer para obter outra ?**

*Acesse o site [volkstotal.vw.com.br](http://volkstotal.vw.com.br), entrar como “esqueci minha senha” – preencher o campo CNPJ somente com os números (sem ponto, barra ou traço). No campo contrato utilizar letras maiúsculas. Após esse passo, clicar em “recuperar senha” e uma nova senha será enviada no e-mail cadastrado.*

**12. Não consigo visualizar o(s) veículo(s) para realizar o lançamento de quilometragem. O que pode estar ocorrendo?**

*Verifique se o campo “status km atual” está selecionado como a opção “todas”, pois desta maneira será possível visualizar todos os veículos cadastrados no respectivo Plano de Manutenção.*

**13. Preciso falar sobre o meu Plano de Manutenção, qual telefone devo ligar ?**

*O cliente deve procurar o concessionário onde executa os serviços normalmente e explicar da sua necessidade, o responsável do plano de manutenção dentro do concessionário irá ajudar na solicitação.*