



Preguntas Frecuentes

Pedidos y Envíos

1. ¿Cómo puedo realizar un pedido?

Para realizar un pedido, ingresa el VIN, la patente o el modelo de tu vehículo para acceder a los productos compatibles. Luego, selecciona los productos que deseas comprar, agrégalos al carrito y sigue las instrucciones de pago y envío en nuestra página.

Es importante destacar que, para cualquier repuesto (excepto Merchandising), se solicitará el VIN para confirmar la compatibilidad y completar la venta.

2. ¿Cuáles son las opciones de envío disponibles?

Puedes elegir entre retirar tu pedido en el concesionario de tu preferencia o recibirlo en tu domicilio a través de Starken. Los tiempos y costos de envío varían según la opción seleccionada y tu ubicación.

3. ¿Dónde retiro mis repuestos?

Si elegiste la opción de retiro en tienda, la dirección del concesionario seleccionado estará incluida en el correo de confirmación de compra. También puedes encontrar esta información en la sección "Mis pedidos" del sitio web, ingresando con tu usuario.

4. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Para seguir el progreso de tu pedido, ingresa a tu cuenta en nuestra página y ve a la sección "Mis pedidos". Allí encontrarás toda la información sobre el pedido actual y podrás consultar el historial de tus compras anteriores.

5. ¿En cuánto llegará mi repuesto?

Si escogiste "Retiro en tienda", tu producto estará listo para su retiro en un plazo de 3 a 5 días hábiles. Si optaste por envío a domicilio, los plazos de entrega de Starken son los siguientes: Santiago, 1 a 2 días hábiles; Arica, 4 a 6 días hábiles; Iquique, 3 a 5 días hábiles; Antofagasta y Calama, 2 a 4 días hábiles; Copiapó, Coquimbo, Viña del Mar, Rancagua, Curicó, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, y Puerto Montt, 2 a 3 días hábiles; Coyhaique y Punta Arenas, 10 a 12 días hábiles. Los costos de envío varían según la opción seleccionada y tu ubicación. El seguimiento de tu pedido puedes realizarlo en la sección "Mis pedidos" que se encuentra ingresando a la página web con tu usuario.

Ten en cuenta que estos plazos son referenciales y pueden estar sujetos a cambios excepcionales. Cualquier modificación será informada a los clientes por nuestra red de concesionarios.



Productos

1. ¿Cómo sé si un repuesto es compatible con mi vehículo?

En Volkswagen, queremos asegurarnos de que el repuesto que necesitas sea compatible con tu vehículo. Por eso, es importante que ingreses la información de tu vehículo antes de buscar repuestos y, finalmente, verifiques nuevamente con el VIN al momento del checkout. Si tu pago se procesa con éxito, significa que el repuesto es compatible con tu vehículo. Si no lo es, no podrás completar la compra. Esto es para garantizar tu seguridad y evitar errores que podrían causarte inconvenientes.

2. ¿De qué calidad son los repuestos en Volkswagen?

En Volkswagen, ofrecemos repuestos 100% originales que garantizan la máxima calidad para tu vehículo. Estas piezas, diseñadas y producidas con los más altos estándares tecnológicos, aseguran un rendimiento óptimo, confianza y seguridad, equiparables a las de un automóvil nuevo.

3. ¿Ofrecen garantía en sus productos?

Los repuestos comprados e instalados en nuestra red de concesionarios incluyen una garantía de hasta 2 años. Consulta nuestras políticas de garantía en el pie de página (footer) de nuestro sitio web.

4. ¿Qué hago si recibo un producto defectuoso o incorrecto?

Si recibes un producto defectuoso o incorrecto, por favor contacta a nuestro servicio al cliente de inmediato para que podamos ayudarte a resolver el problema lo antes posible.

Pagos y Facturación

1. ¿Cuáles son las formas de pago aceptadas?

En nuestra página, puedes pagar a través de Webpay de Transbank utilizando la tarjeta de crédito o débito de tu preferencia.

2. ¿Es seguro realizar un pago en su sitio web?

Sí, utilizamos tecnología que garantiza que toda la información de pago sea segura y confidencial.

3. ¿Puedo recibir una factura de mi compra?

Sí, una vez que tu pedido sea procesado, el concesionario proceda a generar la factura de venta, que recibirás por correo electrónico o físicamente cuando tengas el producto.

Servicio al cliente

1. ¿Cómo puedo contactar al servicio al cliente?

En el correo de confirmación de compra, encontrarás los datos de contacto del concesionario donde realizaste la compra, para cualquier consulta que puedas tener. Además, en la parte inferior izquierda de nuestra página web, siempre estará disponible el ícono "Contáctanos", que te llevará directamente a nuestro servicio al cliente.