COMPROMISO DE SERVICIOS EN UN CVA

MADISA® CAT

CUSTOMER VALUE AGREEMENT CVA
PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

100 YEARS CATERPILLAR®

Cuando se trata de dirigir una operación exitosa, hay algo seguro: lo mejor es anticiparse y planificar con antelación. Con los Convenios de Valor para el Cliente (CVA) de Cat®, sus piezas originales Cat estarán ahí cuando las necesite y su técnico llegará también cuando lo necesite. Ese es nuestro compromiso de servicios.

REPUESTOS A TIEMPO

Nuestro compromiso de servicios en un CVA es que sus piezas de mantenimiento y de reparación común estarán disponibles cuando las necesite. Si no lo están, le ayudaremos a cubrir los costos con un crédito a su favor por un monto equivalente a 17,000 MXN. Así es como funciona:

- Usted nos indica cuándo necesitará la pieza y nosotros nos aseguramos de que esté disponible cuando la necesite.
- Si necesita una pieza de mantenimiento tan pronto como al final del día laboral siguiente y no podemos obtenerla, recibirá un crédito de Cat por el valor de la pieza hasta un máximo equivalente a 17,000 MXN.
- Si tiene un CVA con servicio realizado por el distribuidor y necesita una pieza de reparación común, la obtendremos para usted tan pronto como al final del segundo día laboral. Si esto no ocurre, recibirá un crédito de Cat por el valor de la pieza hasta un máximo equivalente a 17,000 MXN.

ATENCIÓN PRIORITARIA

Así como usted tiene el compromiso de satisfacer las necesidades de sus clientes, los CVA están diseñados para satisfacer las necesidades de su operación. Usted necesita que su máquina se mantenga activa el mayor tiempo posible, lo que depende de un servicio rápido y de calidad. Con el compromiso de servicios, su CVA le asegura obtener:

- Respuesta del técnico en 2 días para arreglo o diagnóstico de reparaciones no planificadas para que pueda volver al trabajo.
- Programación prioritaria para que obtenga una cita programada lo antes posible en el siguiente cupo disponible.
- Diagnóstico antes de la llegada para que su cita de servicio se desarrolle con la mayor celeridad una vez que hayamos llegado.
- Actualizaciones de progreso para que su equipo sepa con exactitud cuándo su máquina está recibiendo servicio y cuán pronto la tendrá de vuelta.

SÍGUENOS EN NUESTROS CANALES OFICIALES

800-926-2347

WWW.MADISA.COM

/MADISACAT

ESR Empresa Socialmente Responsable