

Aplicable en México únicamente.

# Política Garantía Partes a Flotillas

## Resumen del Documento:

<i>Tema:</i>	Garantía Partes provenientes de Flotillas
<i>Propuesta/Finalidad:</i>	Proceso trámite reclamos Garantías de Partes
<i>Tipo de Producto</i>	Partes vendidas por International Parts Distribution

## Definiciones

- **Flotilla:** Flotilla en lo subsecuente denominado como cliente, considerado también como usuario final.
- **Garantía Parte:** Seguridad que International Parts (IPD) brinda al cliente del buen funcionamiento de sus productos, durante un tiempo determinado.
- **IPD:** International Parts Distribution S.A. de C.V.
- **OEM:** (Original Equipment Manufacturer) Proveedor de equipo original.
- **PDC:** Parts Distribution Center. Centro de Distribución de Partes localizado en Querétaro, Qro. Km.28.5 Carr.Qro.-S.L.P. Parque Ind. Querétaro C.P.76220

## Objetivo

- La presente política, tiene como objetivo establecer los lineamientos a seguir, para la correcta disposición de los reclamos de Garantía de Partes, vendidas por International Parts Distribution S.A. de C.V. a través de la Red de Distribuidores autorizada.

## **Políticas**

1. Esta política es independiente de los reclamos por garantía de Camiones Nuevos, los cuales se tramitarán a través del Corporativo de Navimex en la Cd. De México.
2. Las refacciones que IPD vende a través de la red de Distribuidores International autorizados en México, cuentan con un año de garantía sin límite de kilometraje, a partir de la fecha factura emitida por el Distribuidor, sea venta por mostrador ó taller. Si algún producto tuviera una cobertura diferente, ésta será respetada por IPD bajo las condiciones que se estipulen en la póliza de garantía adjunta al producto. La garantía puede hacerse válida con cualquier Distribuidor International autorizado, localizado dentro de territorio nacional.
3. Las refacciones adquiridas directamente con Distribuidores International localizados fuera de territorio Mexicano, no están amparadas por ésta garantía.
4. En caso de falla dentro del período de garantía, el cliente deberá contactar al Distribuidor International más cercano dentro de las primeras 24 horas de ocurrida la falla.
5. Todo trámite por garantía de partes, deberá realizarse directamente con el Distribuidor International más cercano (se anexa directorio de Distribuidores).
6. Una vez recibido el reporte por parte del cliente, el Distribuidor generará un No. de reporte interno, el cual deberá contener:
  - No. de reporte.
  - Nombre del Distribuidor International.
  - Nombre del cliente, nombre del contacto, dirección e-mail y No. telefónico.
  - Fecha, hora y nombre de la persona que levantó el reporte.
  - No. de parte y cantidad del material en reclamo.

El Distribuidor International, deberá hacer llegar una copia del reporte al cliente vía e-mail.

7. El Distribuidor International deberá pasar a recolectar el material con el cliente, en un plazo no mayor a 48 horas, después de haber recibido el reporte. En caso contrario, el cliente deberá reportarlo por alguno de los siguientes medios:
  - No. Telefónico (442)2294106 con Lorenzo Romero
  - Vía e-mail [lorenzo.romero@navistar.com](mailto:lorenzo.romero@navistar.com)
8. Al realizar la recolección, el Distribuidor debe etiquetar el material con la etiqueta WP01 anexa a éste comunicado.
9. El cliente deberá entregar al Distribuidor International, lo siguiente:

- Copia de factura de compra.
- Copia de Tarjeta circulación del camión.
- Kilometraje del camión (indicado en odómetro).
- No. Económico.
- Parte dañada

10. Para poder determinar la procedencia de una garantía, las partes en reclamo podrán ser sujetas a un diagnóstico por parte del Distribuidor Internacional autorizado, el diagnóstico podría involucrar la revisión del camión, en el que la pieza en reclamo fue instalada.

11. En caso de componentes mayores (Ej. Motores, Transmisiones), IPD se reserva el derecho de autorizar la reparación ó sustitución , previo resultado del diagnóstico y costo de la reparación. En caso de reparación ésta deberá ser realizada por un Distribuidor Internacional autorizado, previa autorización por escrito por parte de IPD.

12. La Garantía de Partes no será válida, si se presenta alguna de las siguientes condiciones:

- a) Si la parte se encuentra fuera del período de Garantía.
- b) Si existen signos de que la parte fue desarmada, está reparada, modificada ó incompleta (Excepto partes que para ser diagnosticadas tuvieron que haber sido desarmadas, previa autorización por escrito por parte IPD, o proveedor de la parte).
- c) Si la parte ha sido objeto de daño, durante su instalación ó desmontaje.
- d) Si la parte ha sido modificada en su diseño, sin previa autorización.
- e) No seguir adecuadamente los procedimientos de instalación y uso, indicados en los manuales correspondientes.
- f) En caso de no respetar cualquier recomendación ó exclusión especificada en la póliza de Garantía del componente individual.
- g) Si existe evidencia de daño por corto circuito ó químicos.
- h) Si existe evidencia de abuso ó negligencia durante la operación.
- i) Si la parte no fue aplicada correctamente, de acuerdo a las especificaciones del fabricante del camión (de acuerdo al No. de VIN), ó del proveedor de la parte.
- j) Si la falla no está dentro de la cobertura de garantía del proveedor.
- k) Si la parte retornada a IPD, no corresponde a la que se especifica en el reclamo.
- l) Si no se anexa la documentación completa en el reclamo.
- m) Si el No. de serie del producto, no coincide con el establecido en la factura de venta.

13. La presente política, no contempla gastos por rescate carretero o grúa.

## Diagnósticos

1. Todas las partes reclamadas por Garantía, deberán ser diagnosticadas por el Distribuidor International, de acuerdo al manual de servicio publicado en ISIS (International Service System), ó de acuerdo al manual de inspección de fallas del proveedor.
2. De las refacciones que se necesite obtener un diagnóstico electrónico ó código de falla proporcionado por el equipo de diagnóstico EZ-TECH, el Distribuidor International deberá obtener la prueba en la misma unidad en la que se hizo la instalación de la pieza. En caso de haber incongruencia entre el No. de Vin. que arroje la placa de datos del EZ-TECH Vs. el No. de Vin reportado originalmente, el reclamo será invalidado.
3. Tomando en cuenta que en venta por mostrador, el Distribuidor no estuvo involucrado originalmente en la instalación de la pieza y por lo tanto se desconocen las condiciones generales de operación del camión. El cliente deberá presentar su unidad en las instalaciones del Distribuidor más cercano, para desarrollar el diagnóstico correspondiente y así poder determinar el origen de la falla, ó en su defecto un técnico del Distribuidor International deberá desplazarse en donde se encuentre la unidad del cliente.
4. De las partes que se requiere hacer diagnóstico electrónico ó impresión de placa de datos EZ-Tech en la misma unidad que se instalaron, aunado a las pruebas físicas de acuerdo al manual de servicio ó proveedor, son las siguientes:
  - a. **Motor:** Inyectores, Bombas de alta presión e inyección, Turbocargadores, Sensores MAP, CMP, EOP, IPR, ICP; Módulos de control electrónicos tales como ECM'S e IDM's , Kits Medias reparaciones motor , pedales de acelerador electrónicos y en cualquier otra falla de componentes cuyo código ó evento anormal quede registrado en la placa de datos electrónica EZ-Tech
  - b. **Eléctricos:** Baterías ó Acumuladores, Alternadores, Marchas, Radio estéreos y CBs.
  - c. **Embragues:** El sistema de ajuste de varillaje, deberá ser verificado por algún técnico del Distribuidor International, antes de proceder a desmontar de la unidad el embrague en garantía.
  - d. **Enfriamiento Motor:** Fan drives neumáticos, viscosos y sus kits de reparación.
  - e. **Frenos:** Compresores de aire, unidad de control electrónica ECU sistema ABS, sensor de control de estabilidad, sensor del ángulo de la dirección.
  - f. **Dirección:** Bombas hidráulicas de dirección, mecanismos de dirección, columna de dirección telescópica.
  - g. **Suspensión:** Cámaras de aire suspensión y válvulas niveladoras.

5. De todas las partes no incluidas en el punto No. 4, el diagnóstico podrá hacerse previa valoración física del Distribuidor Internacional, de IPD ó del proveedor de la parte. El tiempo máximo de respuesta al diagnóstico no deberá ser mayor a 72 horas después de haber sido notificados. La respuesta otorgada será por escrito.
  
6. Las reclamos de Garantía de Partes que tengan Core a Cambio , serán pagados como sigue:
  - a) El valor de la parte será pagada en base a la elegibilidad activa (compra previa a IPD dentro de los 365 días anteriores)
  - b) El valor del Core, será pagado al final del mes en que se hizo la entrega del material en reclamo en las instalaciones de IPD.
  - c) El valor del Core será pagado, siempre y cuando la pieza no presente daños por abuso ó negligencia.

International Parts Distribution S.A. de C.V., se reserva el derecho de modificar ó dar por terminada ésta política en cualquier momento

Para cualquier pregunta acerca de éste comunicado, contactar a Lorenzo Romero vía e-mail o al # telefónico (442)2294106 o vía e-mail [lorenzo.romero@navistar.com](mailto:lorenzo.romero@navistar.com)

INTERNATIONAL PARTS DISTRIBUTION S.A. DE C.V.

<b>NAVISTAR</b> PARTS	ETIQUETA GARANTIA PARTES <b>NAVISTAR</b> PARTS	WP01 
No.Reporte:	Cliente:	
Distribuidor:	No.Reporte:	
Nombre/Recibe:	No.VIN:	
Fecha/Hora:	No.Económico:	
<b>SECCIÓN PARA EL CLIENTE</b>	Kilometraje:	

