

INTERNATIONAL™

PREGUNTAS FRECUENTES



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuántos paquetes tenemos?

Cuatro paquetes: compacto, chasis, tren motriz e integral. Todos los paquetes incluyen: eventos de mantenimiento, servicios conectados (OCC), torre de control y acceso al programa i360.

¿Qué documentos se le entregan al cliente?

Se entrega el contrato y la póliza donde se indica el detalle de los componentes incluidos y no incluidos.

¿Cuál es la cobertura geográfica?

Cobertura nacional (México). Si el cliente requiere cobertura en EUA, se puede realizar la cotización.

¿Qué pasa si recorro más (o menos) kilómetros en el periodo de mi contrato?

Contacta al ejecutivo de ventas de tu región, el te dará asesoría personalizada.

¿Cuál es el procedimiento para cancelar mi contrato de servicio?

Podrás realizar la solicitud de cancelación sin penalidades notificando con un mes de anterioridad.

¿Qué costo tiene la penalidad si se cancela el programa anticipadamente?

No hay penalidad para ambas partes.

¿Cuál es la cobertura de Rescate Carretero?

El cobro de \$20,000 MXN + IVA.

PREGUNTAS FRECUENTES

En caso de vender mi unidad, ¿me entregan las bitácoras de mantenimiento?

Si, las bitácoras se encontrarán disponibles en i360, por lo que el nuevo cliente tendrá acceso al registro de mantenimientos.

¿International paga alguna penalidad por exceder el tiempo de reparación?

International no pagará penalidades por tiempo de reparación adicional, nuestro compromiso es cumplir con los tiempos establecidos.

¿Cuál es el medio de comunicación con International?

Vía International 360, Servicios Conectados (OCC), teléfono y correo electrónico.

¿Qué puede impedir que se brinde el servicio?

Adeudo en el contrato por parte del cliente.

TIPS de las exclusiones

Bandas, luces, balatas, pasta de embrague, limpiaparabrisas, fusibles, manguera, loderas, llantas, amortiguadores, bolsas de aire, etc. Para mayor detalle consultar la póliza.

¿Están incluidas las reparaciones por daño progresivo?

Si, daño progresivo se define como un daño ocasionado a un componente ajeno a la garantía extendida por un componente que se encuentra cubierto por la póliza.

¿Cómo pago si el componente no está cubierto?

El cliente recibe diagnóstico y cotización del distribuidor, si autoriza la reparación, el dealer facturará directo al cliente quien deberá liquidar el trabajo realizado para poder liberar la unidad.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué son los eventos de mantenimiento?

Cantidad de entradas que compra el cliente de acuerdo con su operación. El cliente compra entradas que incluyen filtros + aceites + puntos de inspección + calibración de motor + limpieza de líneas de urea, con una cobertura a nivel nacional. En el plan de 60 meses compra 15 entradas y en el de 48 meses 12 entradas.

¿Qué aceite usa el S13® y su intervalo?

Shell Rotella T5 ultra FA-A 4 10W-30 , Shell Rotella T6 ultra FA-A 4 10W-30. Con Shell T4 Ck4 -10W-30 afecta rendimiento de combustible en 1%. FA es 2.5 veces más caro que el Ck4. Intervalo actual cada 60,000 km.

¿Qué aceite usa la T14® y su intervalo?

75W80 sintético. Intervalo actual cada 600,000 km.

¿Qué pasa si el cliente no asiste al mantenimiento?

Si el cliente no ha agendado su cita para mantenimiento 2 días posteriores a que se active la alerta, su distribuidor lo contactará como recordatorio.

¿Con cuánto tiempo se notifica la cita de mantenimiento?

5,000 km antes del mantenimiento.

¿Quién hace las citas y cómo se notifica?

5,000 km antes de ser necesario el mantenimiento, Servicios Conectados (OCC) notifica al dealer master y al cliente. Es una responsabilidad compartida entre cliente y distribuidor.

¿Qué pasa si el cliente no saca una cita posterior al aviso de OCC?

Se nulifica el contrato después de dos fallas seguidas en su mantenimiento.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuál es el beneficio de utilizar International 360?

Podrás dar seguimiento a tus unidades por medio de la plataforma. Además, el historial de comunicación y servicios quedan registrados en el portal.

¿Cuál es beneficio de utilizar Servicios Conectados (OCC)?

Uso de telemetría para: evaluación de operación y alertas de eventos preventivos y correctivos.

¿En qué moneda realizo mis pagos?

El pago se realiza en pesos mexicanos.

¿Cómo se aplica el pago de la mensualidad?

El pago se realiza al inicio de cada mes, a partir de la firma del contrato.

¿Qué pasa si realizo mi pago de forma extemporánea?

No se generan intereses, pero si se suspende el servicio.

La tarifa del contrato anual, ¿es fija?

Anualmente se revisa la inflación, tipo de cambio y/o componentes con variación de precios que pudieran impactar el precio del contrato, International se reserva el derecho de dicho incremento.

¿Hay una opción de pago por KM?

Por el momento no está disponible.

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO

PAQUETE INTEGRAL

Elementos / Reparaciones:

- Neumáticos
- Baterías
- Pastas de embrague
- Balatas
- Alineación y Balanceo
- Radios
- Fusibles
- Ménsula de soporte de loderas
- Bandas
- Colchón
- Loderas
- Cenicero
- Extintor
- Encendedor
- Bombillas / Focos
- Gomas de terminal
- Gomas limpia parabrisas
- Mangueras de remolque
- Soporte de mangueras de remolque
- Cables eléctricos de remolque

Elementos / Reparaciones como resultado del desgaste normal:

- Balatas
- Pastas de embrague
- Baleros y retenes delanteras/traseras de ruedas
- Bandas
- Amortiguadores
- Bolsas de aire
- Marcha/Alternador
- Cruquetas
- Gomas de terminal

Reparaciones/ Componentes:

*Remolque en relación con un fallo
NO garantizado con International
Excedente de grúa arriba de \$20,000 MXN por incidente

PAQUETE COMPACTO

Componentes y/o reparaciones de chasis

Componentes y/o reparaciones de motor

Grúa* (opcional):

PAQUETE TREN MOTRIZ

Componentes y/o reparaciones de chasis

Motor:

Óxido
Corrosión
Problemas cosméticos
Trabajo brillante

Grúa* (opcional):

PAQUETE CHASÍS

Componentes tales como:

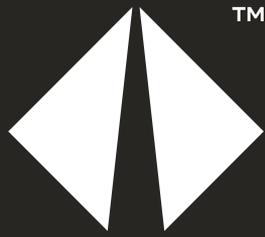
Neumáticos
Baterías
Radios
Fusibles
Soporte de mangueras de remolque
Cables eléctricos de remolque
Mangueras de remolque
Alineación y balanceo
Loderas
Ménsula de soporte de loderas
Gomas limpia parabrisas
Cenicero
Encendedor
Juntas
Colchón
Extintor
Bombillas/Focos

Elementos / Reparaciones como resultado del desgaste normal:

Pastas de embrague
Balatas
Baleros y retenes delanteras/traseras de ruedas
Bandas

Componentes y/o reparaciones de motor

Grúa* (opcional):



800.7000.123
mexico.internationaltrucks.com

Síguenos en:   International México    InternationalMx