

GARANTIA DE EQUIPO ORIGINAL

OBJETIVO DE LA GARANTIA

Brindar al propietario de un vehículo nuevo el respaldo del producto Goodyear

Aplicar a las siguientes Ensambladoras

Nacionales:

- Ford Motor de Venezuela / Mazda
- Daimler Chrysler de Venezuela LLC.
- General Motors de Venezuela
- Toyota

Extranjera

- Renault
- Vehículos importados por ensambladoras

ALCANCE

La garantía se otorga a nombre del propietario del vehículo.

- El periodo de garantía es de 1,5 años a partir de la fecha de compra del vehículo o 25% del desgaste de la profundidad de estría original del neumático
- Aplica a todos los vehículos de tipo pasajero fabricados en Venezuela
- Para vehículos importados, equipados con cauchos Goodyear cuya medida y diseño no esta dentro de la línea autorizado nacional , se reconocerá esta garantía con un producto equivalente
- La garantía completada en reemplazo del caucho original , mas no la cancelación de los servicios ofrecidos por el distribuidor (montaje, balanceo y alineación)
- La garantía esta sujeta al cumplimiento del mantenimiento preventivo requerido.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS NEUMÁTICOS

IMPORTANTE

A fin de optimizar el rendimiento de los neumáticos se debe realizar periódicamente la rotación y balanceo así como también la alineación del vehículo

1. El mantenimiento preventivo a los neumáticos, el cual es requerido para hacer valer la garantía, se debe realizar con la misma frecuencia que las revisiones por garantía del vehículo recomendadas por el fabricante (5 a 8.000 Km.)
2. Este servicio debe ser realizado por el Serteca Autorizado.
3. Debe existir evidencia en el formato “Garantía de cauchos Equipo Original” de que se ha cumplido con estas revisiones

4. La no presentación de dicho documento anula la cobertura de esta guardia

CONDICIONES NO CUBIERTAS POR LA GARANTIA DE EQUIPO ORIGINAL

- Desgaste por el uso normal del neumático
- Daños tales como cortaduras, perforaciones, deformaciones, causados por objetos en la vía.
- Estallidos causados por impactos
- Cualquier daño causado por una mala reparación a causa de pinchazos.
- Problemas causados por presión de aire inadecuada
- Desgaste irregular por falta de alineación
- Desgaste irregular generado por falta de rotación de los neumáticos
- Daños al neumáticos por montaje y desmontaje inadecuado
- Carreras de Auto o Piques
- Desgaste por frenadas bruscas

PROCEDIMIENTOS

I. Para La Entrega de La Garantía

1. En el proceso de Entrega de un vehículo nuevo el concesionario debe entregar al cliente la póliza “Garantía de cauchos equipo Original “
2. Debe llenar los datos del vehículo, datos del propietario y Serteca asignado.
3. Explicar al cliente como funciona la garantía de Equipo Original Goodyear
4. Para hacer valer la Garantía de Cauchos Equipo Original el cliente deberá mantener el folleto en donde se evidencie el control de mantenimiento realizado a los neumáticos

II. Cuando Se Realice El Mantenimiento Preventivo:

1. Cada vez que el propietario lleve el vehículo al concesionario autorizado para la revisión periódica por garantía, el concesionario deberá remitir al cliente al Serteca correspondiente mediante el formato Orden de revisión, llenando la información requerida: Datos del propietario, del vehículo, del concesionario y del Serteca
2. El Cliente recibe la orden de revisión, anexa copia de la póliza de garantía y se dirige al Serteca asignado.
3. El Distribuidor Goodyear recibe al cliente, verifica los datos suministrados y procede a realizar el servicio de rotación, y balanceo de los neumáticos tomando en cuenta el tipo de tracción. Se sugiere realizar la alineación en la primera revisión y como mínimo cada 2 rotaciones o cada 10.000 Km.
4. Finalmente el técnico del distribuidor debe llenar la información en la póliza de Garantía de Cauchos Equipo Original en la casilla correspondiente al kilometraje del vehículo, y tipo de rotación realizada, firmar, sellar y devolver al cliente.
5. De la misma manera se debe llenar la Orden de Revisión a Serteca, colocando Kilometraje, firma y sello.

III. En Caso De Hacer Efectiva La Garantía:

1. El Cliente se dirige al concesionario autorizado y reporta la condición percibida en sus neumáticos.
2. El concesionario recibe al cliente, solicita y verifica la póliza de garantía del vehículo y se asegura de: La vigencia de la póliza de garantía, que el vehículo este equipado con neumáticos Goodyear
3. El Concesionario genera ORDEN DE REVISIÓN A SERTECA con los datos del cliente, datos del vehículo, y breve descripción de la condición reportada y le indica a que distribuidor Goodyear debe dirigirse
4. El Cliente recibe ORCEN DE REVISIÓN A SERTECA, anexa copia de la póliza de garantía , copia de su cedula de identidad, y se dirige al Serteca Goodyear asignado por el concesionario.
5. El Distribuidor Goodyear recibe al cliente, verifica todos los datos suministrados realiza evaluación de los neumáticos y determina si produce garantía Goodyear.

1. Si la Garantía es procedente

- 1.1. El Distribuidor Goodyear Reemplaza el neumático completa la ODEN DE REVISIÓN A SERTECA según el resultado de la evaluación técnica y debe firmar y sellar dicha orden.
- 1.2. También procederá a llenar el formulario de garantía (documento interno Goodyear) BX el cual debe ser firmado por el cliente. Procederá a enviar a Goodyear: Fotocopia de la póliza de garantía del vehículo, Fotocopia de la cedula de identidad el propietario, y la Orden de Revisión a Serteca.

2. Si de acuerdo al diagnostico del técnico la garantía no es procedente

- 2.1. El técnico debe completar la ORDEN DE REVISIÓN A SERTECA en el campo NO PROCEDENTE con sus respectivos comentarios, firmar y sellar el documento.
- 2.2. El cliente recibe explicación por parte del Técnico de los motivos de su decisión
- 2.3. En los vehículos que estén fuera de esta garantía, se aplicara la garantía general de Goodyear.