Lineamientos para la Presentación de Reclamación de Garantía Roadranger

Para la Red de Concesionarios Mack

Garantía del OEM

Presente la reclamación mediante Mack para las reparaciones realizadas a los vehículos Mack. Esto se aplica a todos los talleres de reparaciones, incluso aquéllos en la Garantía en Tiempo Real de Roadranger.

El camión tiene diferente marca que el concesionario de reparación: antes de comenzar a trabajar en el vehículo, obtenga permiso para realizar una reparación de subarrendamiento mediante el OEM del camión de marca comunicándose con el concesionario de venta o el concesionario OEM local. La reclamación a presentar como reparación de subarrendamiento mediante el OEM de la marca del camión. Si no se obtiene permiso, el concesionario no puede realizar la reparación de la garantía del OEM. Las reclamaciones no se pagarán directamente para las reparaciones realizadas durante la garantía del OEM.

Vehículos Ford, GMC e International: todas las reclamaciones para las reparaciones de estos vehículos de marca durante el período de la garantía del OEM se deben presentar mediante el OEM de marca. Las reclamaciones presentadas para las reparaciones realizadas durante la garantía del OEM para los vehículos Ford, GMC e International no se aceptarán para el pago directo.

Garantía Extendida Roadranger

Reclamaciones de Garantía en Tiempo Real: si Garantía en Tiempo Real ha aprobado una reclamación para la garantía extendida, siga las instrucciones en su hoja de Confirmación en Internet de RTW. Si fuera necesario, devuelva las partes y presente el pedido de reparación según se indica en las instrucciones.

Reclamación de Garantía No de Tiempo Real: complete la Hoja de Trabajo de la Reclamación de la Garantía de Roadranger, adjunte los documentos de respaldo adecuados y preséntelos de acuerdo con las instrucciones de la hoja de trabajo. Se puede obtener una copia de esta hoja de trabajo en roadranger.com/warranty o llamando al 800-826-4357.

Se debe proporcionar la siguiente información en la hoja de trabajo:

- N.º de Pedido de Reparación
- Código del Concesionario OEM
- N.° de Identificación del Vehículo (VIN) de 17 dígitos completo
- N.º de Unidad de Flota
- N.° de Modelo del Vehículo
- Aplicación del Vehículo
- Nombre del Propietario del Vehículo
- Fecha en Servicio
- Fecha de la falla y millaje en el momento de la falla
- Modelo y número de serie de transmisión y ejes defectuosos, código de fecha de fabricación del embrague y código de instalación
- N.° de Serie del componente de reemplazo (si corresponde)
- Fecha de venta minorista por servicio/partes de reemplazo y reclamaciones de transmisiones remanufacturadas
- Cantidad de horas de mano de obra y tarifa de mano de obra de garantía solicitada
- Nombre del beneficiario, nombre de contacto y dirección de correo postal

Se debe proporcionar la siguiente información en el pedido de reparación enviado:

- Lista detallada de las partes de reparación, incluso los números de partes y precios de Eaton
- Cantidad requerida de mano de obra (cantidad de horas y tarifa de mano de obra por hora)
- Descripción de la queja, falla, motivo de la falla y corrección (reparación) del cliente

(Garantía Extendida Roadranger - Continuación)

Disposición de las Partes de la Garantía

Se le informará al concesionario si es necesario devolver las partes o las unidades para su revisión.
Las partes o las unidades no se deben enviar hasta que se lo solicite.
Las partes deben estar identificadas correctamente con el número de reclamación de Eaton proporcionado.
Si no se solicitan las partes, consérvelas hasta que reciba el pago por la reclamación.
La dirección de envío para la devolución se proporcionará cuando las partes se soliciten.

Instrucciones de Envío (enrutamiento) de las Partes de Devolución

Consulte el Boletín de Servicio TMIB-0129 para obtener las instrucciones de envío (enrutamiento) para las reclamaciones de transmisiones, embragues y ingresando TMIB-0129 en el campo de búsqueda en Roadranger.com.

Garantía de las Partes de Servicio

Las reclamaciones para las partes de servicio, transmisiones remanufacturadas, transmisiones reconstruidas de Eaton, transmisiones de nuevas unidades de intercambio, transmisiones de unidades de servicio y portadores de intercambio se deben presentar mediante Mack si la parte o el componente defectuosos se adquirieron de Mack.

Garantía del Embrague

Presente todas las reclamaciones durante la garantía estándar mediante Mack.

Las reclamaciones de embragues con la garantía extendida a costo se deben procesar directamente con Eaton, usando la Hoja de Trabajo de la Reclamación de la Garantía de Roadranger, de acuerdo con las instrucciones de la sección Garantía Extendida Roadranger de la página 1.

Administración de Reclamaciones: todas las reclamaciones presentadas para pago directo se pagarán de acuerdo con los lineamientos de la garantía publicados en el Manual de Garantía Roadranger TCWY 0600 y la Guía de Garantía Roadranger TCWY 0900. Las copias de estas publicaciones están disponibles en roadranger.com/warranty.

Presentación de Reclamación Directa: la Hoja de Trabajo de la Reclamación de la Garantía de Roadranger se debe utilizar sólo para las reclamaciones en donde no se haya recibido una aprobación previa de la garantía. Si se ha comunicado con su representante de Roadranger y ha recibido aprobación de la garantía para la reparación, la reclamación se debe presentar a su representante de Roadranger para su pago.

Actualización del Estado de las Reclamaciones en Línea: una vez que se ha ingresado una reclamación en el Sistema de Garantías de Roadranger, el estado de la garantía se puede visualizar en línea en: http://www.roadranger.com/Roadranger/warranty/ClaimVerification/index.htm