



COMPROMISSO DE SERVIÇOS EXCLUSIVOS COM UM CVA

Para que uma operação tenha sucesso, uma coisa é certa — a melhor maneira de se manter à frente é planejar com antecedência. Com os Contratos de Valor para o Cliente (CVAs) da Cat®, você receberá peças originais da Cat quando prometido ou será compensado. Além disso, você recebe serviço prioritário. Esse é o nosso Compromisso de Serviços.

DISPONIBILIDADE DE PEÇAS

Como parte do nosso Compromisso de Serviços com um CVA, você recebe compromissos de disponibilidade de peças tanto para manutenção quanto para reparo. Veja como funciona:

- ⊕ **Receba suas peças de manutenção** no dia seguinte.¹ E se não conseguirmos entregá-las no dia seguinte? Você receberá um crédito Cat no valor da peça.²
- ⊕ Se você possui um CVA com um serviço realizado pelo revendedor e precisar de uma **peça comum de reparo**, nós a entregaremos em dois dias.³ Se isso não ocorrer, você receberá um crédito Cat no valor da peça.²

TEMPO DE RESPOSTA DO SERVIÇO

Assim como você está comprometido em atender às necessidades de seus clientes, os CVAs são criados para atender às necessidades da sua operação. Você precisa que sua máquina esteja funcionando pelo máximo de tempo possível, e isso depende de um serviço rápido e de qualidade. Com o Compromisso de Serviços, seu CVA garante que você receba:

- ⊕ Resposta do técnico para consertar ou diagnosticar reparos não planejados em até dois dias³, para que você possa voltar ao trabalho.
- ⊕ Agendamento prioritário para que você consiga marcar uma visita imediatamente e no próximo horário disponível.
- ⊕ Diagnósticos antes da chegada para que sua visita dure o menor tempo possível assim que estivermos no local.
- ⊕ Atualizações de progresso para que sua equipe saiba exatamente quando sua máquina passará pela manutenção e a velocidade com que você poderá tê-la de volta.

**RECEBA O SERVIÇO PRIORITÁRIO QUE VOCÊ ESPERA. ENTRE EM
CONTATO COM SEU REVENDEDOR CAT HOJE PARA SABER MAIS.**

Todos os Contratos de Valor para o Cliente (CVAs) da Cat incluem um compromisso de disponibilidade de peças de manutenção. Os CVAs com mão de obra do revendedor incluem o compromisso de resposta do técnico e de peças de reparo. A participação do revendedor pode variar. Sujeito a restrições e disponibilidade. Podem ser aplicadas taxas de câmbio e restrições regionais. Consulte seu revendedor Cat participante para mais detalhes.

¹ A resposta no dia seguinte vale até o final do próximo dia útil, após o contato inicial ou a data definida pelo cliente da necessidade do pedido.

² Os clientes recebem até US\$ 1.000 em crédito da Cat para peças de manutenção e reparo comuns não cobertas pela garantia ou por um Plano de Proteção de Equipamentos (EPP).

Os créditos da Cat não podem ser emitidos para órgãos federais ou estaduais, instituições públicas ou entidades tribais. Acesse os termos completos em cat.com/en_US/support/cat-credits.html.

³ A resposta em dois dias vale até o final do segundo dia útil a partir do contato inicial do cliente, sendo que as chamadas fora do horário comercial do revendedor são consideradas recebidas no início do próximo dia útil.

© 2025 Caterpillar. Todos os direitos reservados. CAT, CATERPILLAR, LET'S DO THE WORK, seus respectivos logotipos, "Caterpillar Corporate Yellow", as marcas "Power Edge" e Cat "Modern Hex", assim como a identidade corporativa e de produtos aqui usada, são marcas registradas da Caterpillar e não podem ser usadas sem permissão.

