



# CVA CAT®



Con los Acuerdos de Valor para el Cliente (CVA) Cat® ser el propietario de una máquina es fácil y predecible, y se adapta a sus operaciones.



Service

Construction Service

[CAT.COM/MYCVA](http://CAT.COM/MYCVA)

# ACUERDOS DE VALOR PARA EL CLIENTE



# CONTENIDO



## INTERIOR

+ DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CVA .....	4-5
+ PROMESAS DE VALOR .....	6
+ COMPROMISO DE SERVICIO.....	7
+ OPCIONES DE CVA .....	8-10
+ GLOSARIO DE LOS CVA .....	11
+ CÓMO EMPEZAR .....	12



QUÉ

# DESCRIPCIÓN GENERAL Y BENEFICIOS

## ¿QUÉ ES UN CVA?

Los Acuerdos de Valor para el Cliente (CVA) Cat® son su oportunidad para llegar fácilmente a ser propietario. Los CVA son planes de gestión de maquinaria que se adaptan a las necesidades de su empresa. Tanto si se encarga usted mismo del mantenimiento como si prefiere trabajar con su distribuidor Cat, cada CVA le ayuda a proteger su inversión, prolongar la vida útil del equipo y gestionar los costos.

Cada plan está diseñado en función de sus operaciones y respaldado por la confiabilidad de las piezas originales y la experiencia del distribuidor Cat. Obtendrá la flexibilidad necesaria para realizar el mantenimiento de los equipos de acuerdo con sus condiciones y la confianza de que las máquinas serán eficientes en cada trabajo. Si va a comprar un equipo nuevo o simplemente una máquina que es nueva para usted, puede añadir seguridad y tranquilidad, y aumentar el rendimiento confiable de su equipo Cat añadiendo un CVA y poniéndose en contacto con su distribuidor local.

## BENEFICIOS

Los CVA de Cat proporcionan la protección de equipos, la supervisión del estado de la máquina y la cobertura confiable que necesita para anticiparse a los tiempos de inactividad. Los beneficios incluyen:

- + **Menos tiempo de inactividad.** Adelántese a los problemas con inspecciones proactivas, supervisión de la máquina y piezas que aparecen justo cuando las necesita.
- + **Sin costos inesperados.** Los planes de protección y los créditos Cat le ayudan a presupuestar con confianza y a evitar impactos inesperados en sus resultados finales.
- + **Valor más fuerte.** Un equipo bien mantenido inspira confianza y le permite ahorrar más dinero.
- + **Confianza.** Con el respaldo del distribuidor, usted nunca estará solo. La ayuda siempre está cerca.



QUIEN

## CVA: ¿SON ADECUADOS PARA USTED?

### HAY UN CVA PARA CADA PERSONA

Un CVA está hecho para cualquiera que desee una propiedad confiable, sin complicaciones. Todas las máquinas Cat son elegibles para un CVA, sin importar si las compró a un distribuidor o a un revendedor Cat. Tanto si cubre una sola máquina como varias, si realiza el mantenimiento usted mismo o en el distribuidor, hay un plan que se adapta a sus operaciones.

### PROPIEDAD SIN COMPLICACIONES

Los CVA de Cat están diseñados para simplificar la propiedad del equipo. Para esto, combinan servicio, piezas y protección en un plan sencillo. Sabrá exactamente qué esperar y cuándo esperarlo. Con opciones flexibles y un respaldo confiable, los CVA facilitan la gestión de los costos, mantienen el tiempo de actividad y maximizan el valor de reventa de su máquina. Además, garantizan que su equipo cumpla los estándares de Caterpillar año tras año.



POR QUÉ

# CVA: QUÉ ESPERAR

## NUESTRAS PROMESAS DE VALOR

Independientemente de cómo elija gestionar el mantenimiento, puede confiar en que las promesas de valor de Caterpillar y su distribuidor Cat le ayudarán a mantenerse a la vanguardia.

### PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO SIN COMPLICACIONES

Obtenga piezas originales Cat en el plazo acordado. Diseñadas junto con los equipos Cat, las piezas Cat funcionan como un sistema completo para garantizar la confiabilidad y el rendimiento. Si prefiere encargarse usted mismo del mantenimiento, en la entrega de piezas se incluirán instrucciones claras. Cada CVA está respaldado por el soporte de los distribuidores y las herramientas de expertos, además de la posibilidad de obtener las piezas al día siguiente con el Compromiso de servicio.

### LA SEGURIDAD DEL RESPALDO DE UN DISTRIBUIDOR EXPERTO

Su CVA incluye cobertura EPP para equipos nuevos y opciones de protección de componentes para los equipos que ya posee, incluidos inyectores, turbocompresores y componentes de posttratamiento. Tendrá acceso a diagnósticos y reparaciones en el distribuidor, con piezas originales Cat, además de tiempos de reparación de dos días<sup>1</sup> con nuestro Compromiso de servicio.

### TRANQUILIDAD GRACIAS A LA GESTIÓN DEL ESTADO DE LOS EQUIPOS

Evite los problemas antes de que interrumpan su actividad. VisionLink® proporciona información en tiempo real sobre los equipos, como horas de funcionamiento, ubicación, consumo de combustible y alertas de mantenimiento. El análisis del estado de los fluidos, como el programa S•O•S™, realiza un seguimiento del estado del aceite, el combustible y el refrigerante para identificar posibles problemas antes de que afecten su trabajo. Las inspecciones ayudan a supervisar el rendimiento y pueden verse en la aplicación Cat Inspect.

1. Se aplica a las reparaciones menores. Consulte a su distribuidor sobre los compromisos de reparaciones mayores. Sujeto a Términos y Condiciones.



POR QUÉ

# EL COMPROMISO DE SERVICIO CON UN CVA DE CAT

## COSTOS DE INACTIVIDAD. EL SOPORTE NO DEBERÍA GENERAR ESTOS COSTOS.

El Compromiso de servicio está integrado en todos los CVA, lo que ofrece una seguridad en la que puede confiar. Porque cuando se necesita obtener respaldo de una máquina, el tiempo apremia. Obtenga piezas al día siguiente y reparaciones en dos días<sup>1</sup> o reciba créditos Cat.

### LAS PIEZAS LLEGAN EN UN DÍA

Con todos los CVA las piezas para mantenimiento, desgaste y reparaciones llegan al día siguiente. Si no se entregan según lo prometido, recibirá hasta USD 1000 en créditos Cat.<sup>2</sup>

2. La participación del distribuidor puede variar. Consulte a su distribuidor Cat local para obtener más información



### CONFIABILIDAD CON LA QUE PUEDE CONTAR

Cada compromiso mantiene su operación en movimiento con un servicio experto, actualizaciones proactivas y una responsabilidad genuina en cada lugar de trabajo.



POR QUÉ

# PARA QUIENES BUSCAN EL RESPALDO DE DISTRIBUIDORES EXPERTOS

Para las operaciones en las se necesita el respaldo de los expertos de Cat, un CVA con mano de obra del distribuidor proporciona una total tranquilidad. Su distribuidor Cat se encarga del mantenimiento, las inspecciones y las reparaciones utilizando el servicio de técnicos capacitados y piezas originales, lo que mantiene el rendimiento de su equipo durante más tiempo.

## EL PERFORMANCE CVA INCLUYE:

- + Mantenimiento e inspecciones realizadas por el distribuidor
- + Términos flexibles del plan y opciones de un pago mensual<sup>2</sup>
- + Piezas y fluidos originales Cat entregados con el servicio profesional del distribuidor
- + Opciones de cobertura del Plan de protección de equipos (PPE) y componentes
- + VisionLink, monitoreo de estado y análisis de fluidos S.O.S.<sup>SM</sup>
- + Programación de prioridades, diagnósticos y actualizaciones del progreso de la máquina
- + Compromiso de servicio: Reparaciones en dos días<sup>1</sup> y piezas al día siguiente, o recibirá hasta \$1000 en créditos Cat<sup>2</sup>
- + Elegibilidad para el Certificado de Mantenimiento Cat (CCM)

## EL CVA CONFIDENCE INCLUYE:

- + Todo lo que está incluido en Performance
- + Monitoreo activo del estado ofrecido por los distribuidores Cat para brindar información valiosa y proactiva
- + Opciones de cobertura EPP de primer nivel para máquinas nuevas, que incluye defectos en los materiales y mano de obra Cat relacionados con el tren de potencia, el sistema hidráulico, la tecnología, la electrónica, la cabina, los frenos, la dirección y la suspensión.
- + EPP portátil y transferible entre redes de concesionarios



POR QUÉ

# PARA QUIENES SE ENCARGAN DE SU PROPIO MANTENIMIENTO

Si prefiere realizar el servicio por su cuenta, el CVA Convenience le ofrece todo lo que necesita. Obtenga repuestos y fluidos Cat originales, con instrucciones paso a paso, entregados cuando los necesite. Usted mantiene el control de su agenda sin renunciar a la calidad y confiabilidad de Cat.

## EL CVA CONVENIENCE INCLUYE:

- + Los kits de mantenimiento planificado se entregan a tiempo para ajustarse a sus intervalos de servicio.
- + Instrucciones adaptadas a su equipo e intervalo específicos
- + Plazos flexibles y opciones de un único pago mensual
- + Datos de la máquina conectados con VisionLink y Cat Inspect para un seguimiento útil de la máquina, como horas, ubicación, consumo de combustible y alertas de mantenimiento
- + Disponibilidad de piezas al día siguiente a través de nuestro Compromiso de servicio - o Créditos Cat si hay una demora.

POR QUÉ

# PARA QUIENES DESEAN UNA MAYOR PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS CLAVE

Si ya posee equipos Cat y desea proteger los componentes críticos, los CVA para herramientas de corte y tren de rodaje le ofrecen cobertura específica y soporte confiable. Obtenga las mismas piezas originales Cat, la supervisión experta y la protección segura en la que confían los distribuidores Cat, todo ello diseñado para prolongar la vida útil de los componentes y reducir los costos de reparación.



# ELIJA EL CVA QUE MEJOR SE ADAPTE A SUS OPERACIONES

NIVEL 1 CVA CONVENIENCE		NIVEL 2 CVA PERFORMANCE		NIVEL 3 CVA CONFIDENCE
TÉRMINOS		CONVENIENCIA	RENDIMIENTO	CONFIANZA
PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO SIN COMPLICACIONES	Piezas de mantenimiento planificado (PM)	Piezas y mano de obra (PM) + protección	Piezas y mano de obra PM + mantenimiento y protección adicionales	
	1 o 3 años	3 o 5 años	5 años	
	Opciones de pago flexibles <sup>2</sup> (con máquina, mensual, otro tipo de financiación)	✓	✓	✓
	Consejos útiles sobre equipos y operaciones	✓	✓	✓
	Piezas originales Cat, entregadas a tiempo a su ubicación	✓	✓	✓
	Fluidos Cat	Recomendado	✓	✓
LA SEGURIDAD DEL RESPALDO DE UN DISTRIBUIDOR EXPERTO	Compromiso de servicio con Créditos Cat, como un reembolso si las piezas para mantenimiento, desgaste y reparaciones comunes llegan después de la fecha acordada.	Piezas de mantenimiento	✓	✓
	Mano de obra especializada del distribuidor		✓	✓
	Solución de problemas, diagnóstico y reparación a cargo de expertos, con protección para las máquinas y los componentes	Plan de protección de equipos (EPP) en una máquina nueva	EPP en una máquina nueva Protección de componentes en una máquina de su propiedad	EPP de primer nivel en una máquina nueva
TRANQUILIDAD GRACIAS A LA GESTIÓN DEL ESTADO DE LOS EQUIPOS	Compromiso de servicio para finalizar una reparación		✓	✓
	Elegibilidad de mantenimiento certificado Cat (designación de que el distribuidor Cat ha realizado el mantenimiento de la máquina desde la compra inicial)	✓	✓	✓
	Fácil acceso a través de VisionLink para supervisar las horas de funcionamiento de la máquina, su ubicación, las principales alertas de estado y los resultados de las inspecciones a través de Cat Inspect.		✓	✓
Inspecciones		Anual (aplicación Cat Inspect)	Inspecciones de mantenimiento programado (PM)	Inspecciones de mantenimiento programado (PM)
Monitoreo del estado de los fluidos y de los activos		Estado de los fluidos	Estado de los fluidos	Monitoreo de las condiciones de los fluidos y de los activos

**Comenzar a tramitar un CVA es sencillo.** Su distribuidor Cat puede ayudarle a personalizar cada detalle y crear un CVA que se adapte a sus necesidades. Aquí le explicamos cómo empezar:

1. Hable con su distribuidor Cat. Brinde información sobre su equipo, el flujo de trabajo y las preferencias de servicio.
2. Elija el plan de mantenimiento. Realice el mantenimiento usted mismo, internamente, o confíe en los técnicos del concesionario.
3. Añada la cobertura adecuada. Incluya la protección de los equipos, las inspecciones y la supervisión necesarias.
4. Simplifique el pago. Cree su CVA en un pago mensual que pueda prever o agréguelo a su financiamiento.

**SIN IMPORTAR SU FORMA DE TRABAJAR,  
HAY UN CVA DISEÑADO PARA USTED.**

## DE LAS PIEZAS ORIGINALES A LA TRANQUILIDAD

Definición de nuestros ofrecimientos y términos clave del CVA:

### Acuerdo de Valor para el Cliente (CVA)

**Definición:** Un CVA es un plan de propiedad personalizado que reúne piezas, servicios y soporte del distribuidor Cat en función de cómo desea disfrutar de la propiedad y operatividad de su equipo.

**Por qué es importante:** En lugar de estar pendiente de las tareas de mantenimiento o preocuparse por reparaciones imprevistas, tendrá un plan preparado desde el primer día. Los CVA simplifican la propiedad, controlan los costos y protegen su tiempo de actividad.

### Compromiso de servicio

**Definición:** Nuestro compromiso integrado en los CVA: las piezas y el servicio se entregan dentro de plazos establecidos, con créditos financieros si no se cumplen los compromisos.

**Por qué es importante:** No es solo respaldo. Es un respaldo en el que puede confiar. El Compromiso de servicio le da seguridad cuando el tiempo de inactividad amenaza su agenda.

### Mantenimiento preventivo

**Definición:** Servicios programados periódicamente para mantener los equipos en perfecto estado antes de que surjan problemas.

**Por qué es importante:** El mantenimiento preventivo ayuda a reducir las sorpresas que pueden costar caro, maximizar el tiempo de actividad y prolongar la vida útil de su máquina.

### Monitoreo de las condiciones

**Definición:** Utilización de datos e inspecciones de la máquina para realizar un seguimiento del estado a lo largo del tiempo.

**Por qué es importante:** Piense en ello como un sistema de alerta temprana. El monitoreo de las condiciones ayuda a detectar posibles problemas antes de que se conviertan en tiempos de inactividad, le ahorra dinero y lo libera de preocupaciones.

### Respaldo de un distribuidor experto

**Definición:** Ayuda práctica de su distribuidor Cat, incluidos diagnósticos, reparaciones y asesoramiento experto.

**Por qué es importante:** Las máquinas son tan fuertes como el respaldo que reciben. Contar con expertos de confianza de los concesionarios Cat significa obtener reparaciones más rápidas y más tranquilidad.

### Opciones de pago flexibles

**Definición:** La posibilidad de reinvertir los costos del CVA en un único y sencillo pago mensual o de elegir otra estructura que se adapte a sus necesidades.

**Por qué es importante:** Un presupuesto claro y predecible, sin gastos sorpresivos, facilita enormemente la gestión de los costos de propiedad.

### Servicios S-O-S<sup>SM</sup>/Análisis de fluidos

**Definición:** Pruebas de laboratorio de los fluidos de su máquina (aceite, refrigerante, combustible) para detectar signos tempranos de desgaste o contaminación.

**Por qué es importante:** Es como un análisis de sangre para su máquina. Los análisis periódicos de fluidos pueden evitar averías costosas al detectar los problemas antes de que se agraven.

### Piezas originales Cat

**Definición:** Piezas fabricadas específicamente para su equipo Cat, entregadas cuando y donde las necesite.

**Por qué es importante:** Las piezas originales tienen un ajuste preciso, funcionan mejor y duran más. Mantienen su equipo funcionando correctamente y protegen su inversión.

### Kits de mantenimiento planificado

**Definición:** Kits preempaquetados con todo lo necesario para los intervalos de servicio programados, disponibles a tiempo, en el lugar que deseé.

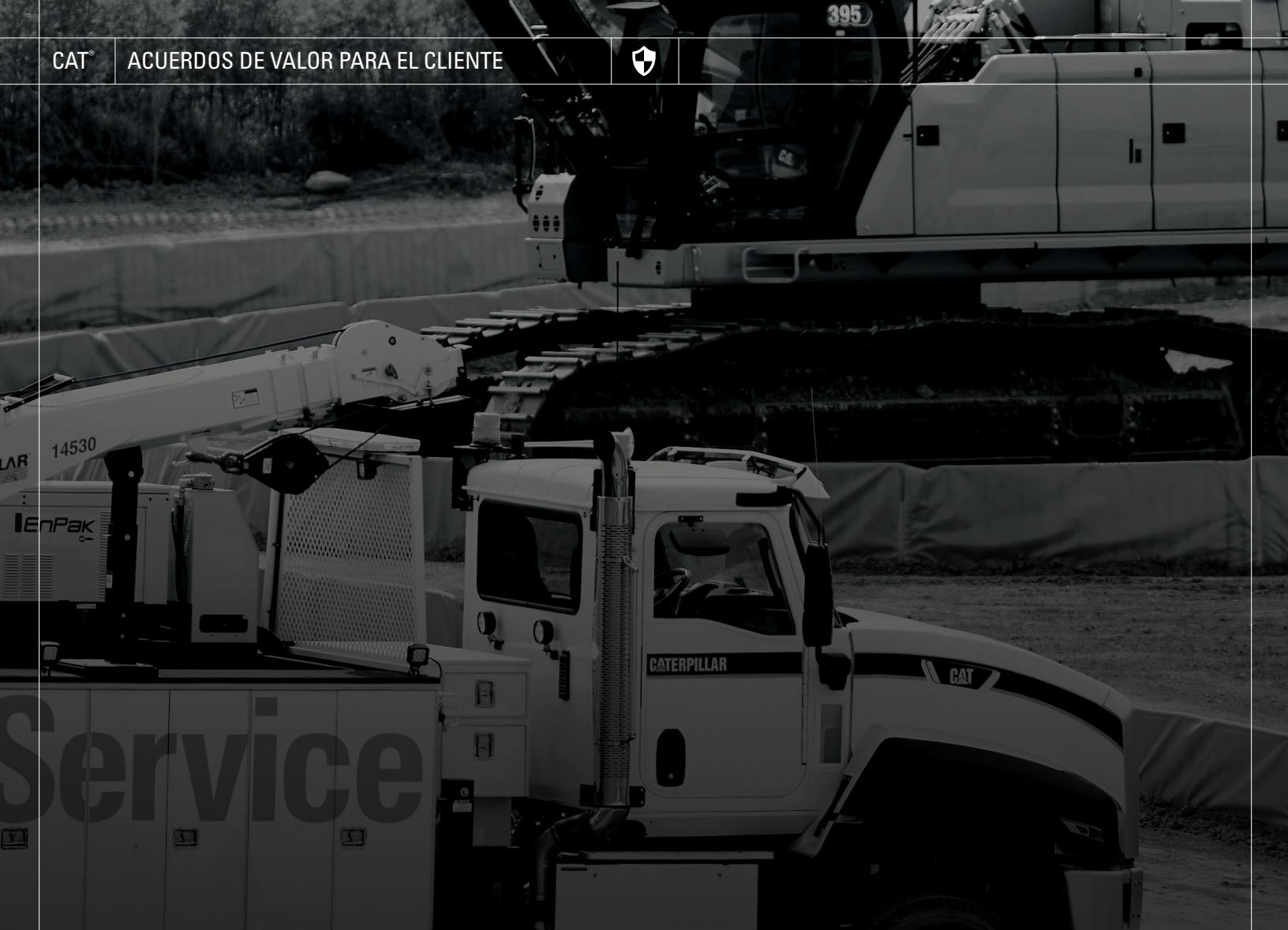
**Por qué es importante:** No más conjeturas, no más búsquedas. Todo llega cuando lo necesita y listo para usar, y le ahorra tiempo y molestias.

### VisionLink

**Definición:** Una plataforma web y móvil que muestra los datos de las máquinas (como horas, ubicación, alertas de estado) en un sencillo panel de control.

**Por qué es importante:** VisionLink pone información vital al alcance de su mano. Con unos pocos clics, puede supervisar su flota, planificar el mantenimiento y tomar decisiones basadas en datos.

# GLOSARIO CVA CAT



Los Acuerdos de Valor para el Cliente Cat son la forma más sencilla de proteger sus equipos y su tiempo. Tanto si realiza el trabajo usted mismo como si depende de su distribuidor Cat, un CVA le ofrece la propiedad de su equipo sin complicaciones para que sus máquinas estén listas para trabajar, con fiabilidad incorporada.



#### COMO

**HABLE CON SU DISTRIBUIDOR CAT PARA COMENZAR O VISITE [CAT.COM/MYCVA](http://CAT.COM/MYCVA) PARA SABER CÓMO UN CVA PUEDE RESPALDAR SU TRABAJO.**