

CAT®

ENTENTES DE VALEUR CLIENT



APERÇU

# EVC CAT®



Les ententes de valeur client (EVC) Cat® rendent la possession de vos machines facile, prévisible et adaptée à vos opérations.



# ENTENTES DE VALEUR CLIENT

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

CAT®





# TABLe DES MATIÈRES

## TABLe DES MATIÈRES

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| + PRÉSENTATION DES EVC.....      | 4-5  |
| + PROMESSES DE VALEUR.....       | 6    |
| + ENGAGEMENT DE SERVICES.....    | 7    |
| + LES DIFFÉRENTES EVC.....       | 8-10 |
| + GLOSSAIRE RELATIF AUX EVC..... | 11   |
| + COMMENCER.....                 | 12   |



QUOI

# APERÇU ET AVANTAGES

QU'EST-CE QU'UNE EVC?

Les ententes de valeur client (EVC) Cat® simplifient la possession de votre machine. Ce sont des plans de gestion des machines qui répondent aux besoins de votre entreprise. Que vous effectuiez vous-même l'entretien ou que vous préféreriez travailler avec votre concessionnaire Cat, chaque EVC permet de protéger votre investissement, de prolonger sa durée de vie et de gérer les coûts.

Chaque plan est élaboré en fonction de vos opérations et soutenu par la fiabilité des pièces d'origine Cat et l'expertise de votre concessionnaire. Grâce aux EVC, vous pouvez donc entretenir votre équipement selon vos besoins et être certain que vos machines livreront la performance requise à chaque tâche. Que vous achetiez du neuf ou simplement une machine nouvelle pour vous, assortissez-la d'une EVC en contactant votre concessionnaire local, pour bénéficier de sécurité et de tranquillité d'esprit et pour garantir des performances fiables et durables de votre équipement Cat.

AVANTAGES

Les EVC Cat fournissent la protection de l'équipement, la surveillance de l'état des machines et une couverture fiable pour prévenir les temps d'arrêt. Voici leurs principaux avantages :

- + **Moins de temps d'arrêt.** Restez en avance sur les problèmes grâce à des inspections proactives, à la surveillance de l'état des machines et à un approvisionnement opportun en pièces.
- + **Aucun coût surprise.** Les plans de protection et les crédits Cat vous aident à établir votre budget en toute confiance et à éviter les frais imprévus.
- + **Valeur plus élevée.** Un équipement bien entretenu inspire confiance et vous rapportera plus d'argent à la revente.
- + **Confiance.** Grâce au soutien des concessionnaires, vous n'êtes jamais laissé à vous-même. Il y a toujours quelqu'un pour vous aider.



QUI

# EVC : SONT-ELLES FAITES POUR VOUS?

IL EXISTE UNE EVC POUR  
TOUT LE MONDE

Les EVC sont idéales pour tous ceux qui souhaitent accéder à la propriété fiable d'une machine, sans tracas. Toutes les machines Cat peuvent être assorties d'une EVC, que vous les ayez achetées chez un concessionnaire Cat ou un auprès d'un revendeur. Que vous vouliez couvrir une seule machine ou plusieurs, que vous fassiez l'entretien vous-même ou chez un concessionnaire, il existe un plan adapté à vos besoins.

PROPRIÉTÉ SIMPLIFIÉE

Les EVC Cat sont conçus pour simplifier la propriété de votre équipement, en regroupant les services, les pièces et la protection en un seul plan pratique. Vous saurez exactement à quoi vous attendre et à quel moment. Grâce à des options flexibles et à un soutien fiable, les EVC facilitent la gestion des coûts, favorisent la disponibilité et optimisent la valeur de revente de votre machine, tout en veillant à ce que votre équipement respecte les normes Caterpillar année après année.



POURQUOI

# EVC : À QUOI S'ATTENDRE?

## NOS PROMESSES DE VALEUR

Peu importe la manière dont vous souhaitez gérer votre entretien, vous pouvez compter sur les promesses de valeur de Caterpillar et de votre concessionnaire Cat pour garder une longueur d'avance sur les problèmes.

ENTRETIEN ET PROPRIÉTÉ SANS TRACAS

Recevez des pièces d'origine Cat, livrées à l'heure. Conçues en parallèle de l'équipement Cat, les pièces Cat fonctionnent comme un système complet assurant fiabilité et performance. Si vous préférez effectuer l'entretien vous-même, des instructions claires seront incluses avec les pièces livrées. Chaque EVC est soutenue par des outils spécialisés et l'assistance du concessionnaire, ainsi que par des pièces disponibles le jour suivant grâce à l'engagement de services.

SÉCURITÉ D'UN SOUTIEN EXPERT DU CONCESSIONNAIRE

Votre EVC comprend un Plan de protection de l'équipement (PPE) pour l'équipement neuf et des options de protection des composants pour les équipements que vous possédez déjà, y compris les injecteurs, turbocompresseurs et composants de post-traitement. Vous bénéficierez des diagnostics et réparations effectués par le concessionnaire avec des pièces d'origine Cat, ainsi que d'un délai de réparation de deux jours<sup>1</sup> grâce à notre engagement de services.

TRANQUILLITÉ D'ESPRIT GRÂCE À LA GESTION DE L'ÉTAT DE L'ÉQUIPEMENT

Prévenez les problèmes avant qu'ils n'interrompent vos opérations. VisionLink® fournit des renseignements en temps réel sur l'équipement, tels que les heures de fonctionnement, l'emplacement, la consommation de carburant et les alertes d'entretien. Des analyses de l'état des fluides, comme celles du programme S•O•S<sup>SM</sup>, permettent d'évaluer l'état de votre huile, carburant et liquide de refroidissement, afin de cerner les problèmes potentiels avant qu'ils n'impactent votre travail. Les inspections aident à suivre les performances et peuvent être consultées dans l'application Cat Inspect.

1. S'applique aux réparations courantes. Contactez un concessionnaire pour un engagement en matière de réparation majeure. Des conditions générales s'appliquent.



POURQUOI

# L'ENGAGEMENT DE SERVICES DES EVC CAT

## LES ARRÊTS COÛTENT CHER. VOTRE ASSISTANCE, ELLE, NE DEVRAIT PAS.

L'engagement de services fait partie intégrante de chaque EVC, offrant une fiabilité sur laquelle vous pouvez compter. En effet, lorsqu'il s'agit de l'entretien d'une machine, chaque minute compte. Obtenez des pièces pour le lendemain et des réparations en deux jours<sup>1</sup>, ou recevez des crédits Cat.

## PIÈCES LIVRÉES LE LENDEMAIN

Toutes les CVA donnent droit à l'accès, dès le lendemain, aux pièces d'entretien, d'usure ou de réparation admissibles. Si la livraison n'est pas effectuée comme promis, vous recevrez jusqu'à 1 000 \$ US en crédits Cat.<sup>2</sup>

2. La participation des concessionnaires peut varier. Communiquez avec votre concessionnaire Cat local pour obtenir les détails.

## RÉPARATIONS EN DEUX JOURS

Les EVC incluant la main-d'œuvre du concessionnaire garantissent l'achèvement des réparations sur les machines couvertes dans les deux jours ouvrables suivant l'accord initial donné par le client, ou selon votre préférence. Si la réparation prend plus de temps, vous recevrez 1 000 \$ US en crédits Cat.



**UNE FIABILITÉ SUR LAQUELLE VOUS POUVEZ COMPTER**  
Chaque engagement assure la continuité de vos opérations grâce à un service d'experts, des mises à jour proactives et une responsabilité réelle sur tous vos chantiers.



POURQUOI

POUR CEUX QUI SOUHAITENT LE SOUTIEN DES EXPERTS DU CONCESSIONNAIRE

Pour les entreprises qui souhaitent obtenir l'appui des experts Cat, une EVC incluant la main-d'œuvre du concessionnaire offre une tranquillité d'esprit totale. Votre concessionnaire Cat s'occupe de l'entretien, des inspections et des réparations au moyen de techniciens formés et de pièces d'origine, ce qui permet à votre équipement de fonctionner plus longtemps.

- L'EVC DE PERFORMANCE COMPREND :
- + Entretien et inspections effectués par le concessionnaire
  - + Modalités flexibles et options de paiement mensuel unique<sup>2</sup>
  - + Pièces et fluides d'origine Cat livrés selon le service professionnel du concessionnaire
  - + Options de couverture du Plan de protection des composants et de l'équipement (PPE)
  - + VisionLink, surveillance de l'état et analyse des fluides S.O.S<sup>SM</sup>
  - + Planification prioritaire, diagnostics et mises à jour sur l'état des machines
  - + Engagement de services : Réparations en deux jours<sup>1</sup> et pièces livrées le lendemain, ou jusqu'à 1 000 \$ en crédits Cat<sup>2</sup>
  - + Admissibilité au programme d'entretien certifié Cat

- L'EVC DE CONFIANCE COMPREND :
- + Tout ce qui est compris dans l'EVC de Performance
  - + Surveillance active de l'état par les concessionnaires Cat, avec des renseignements précieux et proactifs
  - + Options de couverture de premier niveau au titre du PPE pour les nouvelles machines, incluant les défauts de matériaux et de fabrication Cat liés au groupe motopulseur, à l'hydraulique, à la technologie, à l'électronique, à la cabine, aux freins, à la direction et à la suspension
  - + PPE transférable dans tout le réseau de concessionnaires

POURQUOI

POUR CEUX QUI SOUHAITENT UNE PROTECTION SUPPLÉMENTAIRE POUR LES SYSTÈMES ESSENTIELS

Si vous possédez déjà de l'équipement Cat et souhaitez protéger des composants essentiels, les EVC pour outils d'attaque du sol et trains de roulement offrent une couverture ciblée et un soutien fiable. Bénéficiez des mêmes pièces d'origine Cat, du même suivi d'experts et d'une protection fiable approuvée par les concessionnaires Cat, le tout conçu pour prolonger la durée de vie des composants et réduire les coûts de réparation.



POURQUOI

POUR CEUX QUI EFFECTUENT EUX-MÊMES LEUR ENTRETIEN

Si vous préférez effectuer l'entretien vous-même, l'EVC de Commodité est celle qu'il vous faut. Obtenez des pièces et des fluides d'origine Cat, accompagnés d'instructions étape par étape, et livrés quand vous en avez besoin. Vous restez maître de votre emploi du temps tout en profitant de la qualité et de la fiabilité Cat auxquelles vous faites confiance.

- L'EVC DE COMMODITÉ COMPREND :
- + Trousse d'entretien préventif livrée selon un calendrier aligné sur vos intervalles d'entretien
  - + Instructions adaptées à votre équipement et à vos intervalles d'entretien
  - + Modalités flexibles et options de paiement mensuel unique
  - + Données de machine connectée avec VisionLink et Cat Inspect pour un suivi utile (heures, emplacement, consommation de carburant et alertes d'entretien)
  - + Pièces disponibles le lendemain grâce à notre engagement de services, ou crédits Cat en cas de retard

# CHOISISSEZ L'EVC ADAPTÉE À VOS OPÉRATIONS

NIVEAU 1 :  
EVC DE COMMODITÉ

NIVEAU 2 :  
EVC DE PERFORMANCE

NIVEAU 3 :  
EVC DE CONFIANCE

| MODALITÉS  |   | COMMODITÉ   | PERFORMANCE  | CONFIANCE   |
|--|---|---|--|---|
|  |   | Pièces d'entretien planifié (PM)                                | Pièces et main-d'œuvre PM + protection   | Pièces et main-d'œuvre PM + entretien et protection supplémentaires |
|  |   | 1 ou 3 ans  | 3 ou 5 ans   | 5 ans   |
| ENTRETIEN ET PROPRIÉTÉ SANS TRACAS                                 | Modalités de paiement flexibles <sup>2</sup> (avec machine, mensuel, autre financement)   | ✓   | ✓  | ✓   |
|  | Conseils utiles sur l'équipement et les opérations  | ✓   | ✓  | ✓   |
|  | Pièces d'origine Cat, livrées à temps à votre emplacement   | ✓   | ✓  | ✓   |
|  | Fluides Cat   | Recommandé  | ✓  | ✓   |
|  | Engagement de services avec crédits Cat en remboursement si les pièces d'entretien, d'usure ou de réparation courante arrivent après la date convenue                             | Pièces d'entretien  | ✓  | ✓   |
|  | Main-d'œuvre formée du concessionnaire  |   | ✓  | ✓   |
| SÉCURITÉ DU SOUTIEN D'EXPERTS DU CONCESSIONNAIRE                   | Dépannage, diagnostics et réparations d'experts avec protection de la machine et des composants   | Plan de protection de l'équipement (PPE) pour une machine neuve | PPE pour une machine neuve<br>Protection des composants pour une machine que vous possédez | PPE de premier niveau pour une machine neuve                        |
|  | Réalisation des réparations conformément à l'engagement de services   |   | ✓  | ✓   |
|  | Admissibilité au programme d'entretien certifié Cat (désignation indiquant que la machine a été entretenue par un concessionnaire Cat depuis l'achat initial)                     | ✓   | ✓  | ✓   |
| TRANQUILLITÉ D'ESPRIT GRÂCE À LA GESTION DE L'ÉTAT DE L'ÉQUIPEMENT | Accès facile par VisionLink® pour surveiller les heures de la machine, son emplacement et les alertes clés liées à son état, ainsi que les résultats d'inspection via Cat Inspect | ✓   | ✓  | ✓   |
|  | Inspections   | Annuelles (application Cat Inspect)                             | Inspections d'entretien planifié (PM)  | Inspections d'entretien planifié (PM)                               |
|  | Surveillance de l'état des fluides et des actifs  | État des fluides  | État des fluides   | Surveillance de l'état des fluides et des actifs                    |

**Il est très simple de souscrire une EVC.** Votre concessionnaire Cat peut vous aider à personnaliser chaque détail et à élaborer une EVC adaptée à vos besoins. Voici comment commencer :

- Parlez à votre concessionnaire Cat. Discutez de votre équipement, de votre flux de travail et de vos préférences en matière d'entretien.
- Choisissez votre style d'entretien. Gérez l'entretien vous-même, en interne ou comptez sur les techniciens du concessionnaire.
- Ajoutez la bonne couverture. Incluez la protection de l'équipement, les inspections et la surveillance, au besoin.
- Simplifiez votre paiement. Intégrez votre EVC dans un paiement mensuel prévisible ou ajoutez-le à votre financement.

PEU IMPORTE VOTRE MANIÈRE DE TRAVAILLER, IL EXISTE UNE EVC *POUR VOUS.*

## DES PIÈCES D'ORIGINE À LA TRANQUILLITÉ D'ESPRIT

Définition des termes relatifs aux EVC et des offres principales :

### Entente de valeur client (EVC)

**Définition :** Une EVC est un plan de propriété sur mesure qui regroupe les pièces Cat, les services et le soutien des concessionnaires, selon la manière dont vous souhaitez posséder et exploiter votre équipement.

**Importance :** Plutôt que de courir après l'entretien ou de vous inquiéter des réparations imprévues, vous disposez d'un plan dès le premier jour. Les EVC permettent de simplifier la propriété, de contrôler les coûts et de garantir la disponibilité de vos machines.

### Engagement de services

**Définition :** Il s'agit de notre engagement intégré dans les EVC : les pièces et l'entretien sont fournis dans des délais fixés, avec des crédits financiers si ces engagements ne sont pas respectés.

**Importance :** Ce n'est pas seulement un soutien. C'est un soutien fiable. L'engagement de services vous assure une prise en charge lorsque les arrêts imprévus menacent vos échéanciers.

### Entretien préventif

**Définition :** Entretiens planifiés régulièrement pour garder l'équipement en parfait état avant que des problèmes ne surviennent.

**Importance :** L'entretien préventif aide à prévenir les surprises coûteuses, à maximiser la disponibilité et à prolonger la durée de vie de votre machine.

### Surveillance de l'état

**Définition :** Utilisation des données sur la machine et des inspections pour suivre son état au fil du temps.

**Importance :** Il s'agit d'un système d'alerte précoce. La surveillance de l'état permet de repérer les problèmes potentiels avant qu'ils causent un arrêt, ce qui vous fait économiser du temps et de l'argent et vous libère d'un stress.

### Soutien expert du concessionnaire

**Définition :** Soutien direct de votre concessionnaire Cat, incluant diagnostics, réparations et conseils d'experts.

**Importance :** Une machine est aussi performante que le soutien qui l'accompagne. Bénéficier du soutien des experts des concessionnaires Cat assure des réparations rapides et vous offre une tranquillité d'esprit.

### Modalités de paiement flexibles

**Définition :** La possibilité d'intégrer les coûts de votre EVC dans un paiement mensuel facile ou de choisir une autre structure qui vous convient.

**Importance :** Un budget clair et prévisible, sans frais inattendus, rend la gestion des coûts de propriété beaucoup plus simple.

### Service S•O•S<sup>SM</sup>/analyse des fluides

**Définition :** Analyse en laboratoire des fluides de votre machine (huile, liquide de refroidissement, carburant) pour détecter les signes précoces d'usure ou de contamination.

**Importance :** C'est comme un examen sanguin pour votre machine. Des analyses régulières des fluides peuvent prévenir des pannes coûteuses en détectant les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

### Pièces d'origine Cat

**Définition :** Pièces fabriquées spécifiquement pour votre équipement Cat, livrées quand et où vous en avez besoin.

**Importance :** Les pièces d'origine s'adaptent parfaitement, sont plus performantes et plus durables. Elles assurent le bon fonctionnement de votre équipement et protègent votre investissement.

### Trousses d'entretien planifié

**Définition :** Trousses préemballées contenant tout le nécessaire pour l'entretien planifié, livrées quand et où vous en avez besoin.

**Importance :** Fini les recherches et les incertitudes. Tout arrive quand vous en avez besoin, prêt à l'emploi, ce qui vous fait gagner du temps et vous évite des tracas.

### VisionLink

**Définition :** Une plateforme web et mobile qui présente des données sur la machine (heures, emplacement, les alertes liées à l'état) dans un tableau de bord intuitif.

**Importance :** VisionLink met des renseignements essentiels entre vos mains. En quelques clics, vous pouvez surveiller votre flotte, planifier l'entretien et prendre des décisions éclairées.

# GLOSSAIRE RELATIF AUX EVC CAT

10

11





Service

Les ententes de valeur client Cat constituent une manière simple de protéger votre équipement et votre temps. Que vous effectuiez l'entretien vous-même ou que vous fassiez appel à votre concessionnaire Cat, une EVC simplifie la possession de vos machines et les gardent prêtes à l'emploi, en intégrant la fiabilité dont vous avez besoin.

**COMMENT**

**PARLEZ À VOTRE CONCESSIONNAIRE CAT POUR SOUSCRIRE UNE EVC OU VISITEZ [CAT.COM/MYCVA](https://cat.com/mycva) POUR DÉCOUVRIR COMMENT UNE EVC PEUT SOUTENIR VOS OPÉRATIONS.**