



# ENGAGEMENT DE SERVICES EXCLUSIVEMENT AVEC UN CVA

Pour mener à bien une opération, une chose est sûre : le meilleur moyen de garder une longueur d'avance est d'anticiper. Avec les accords de valeur client Cat® (CVA), vous recevrez des pièces Cat d'origine au moment convenu ou vous serez remboursé. De plus, vous bénéficierez d'un service prioritaire. C'est ça, notre engagement de services.

## DISPONIBILITÉ DES PIÈCES

Dans le cadre de notre engagement de services avec un CVA, vous bénéficiez d'engagements sur la disponibilité des pièces pour l'entretien et les réparations. Voici comment ça fonctionne :

- + Recevez vos **pièces d'entretien** dès le lendemain.<sup>1</sup> Et si nous ne pouvons pas vous les livrer dès le lendemain ? Vous recevrez un crédit Cat correspondant à la valeur de la pièce.<sup>2</sup>
- + Si vous possédez un CVA incluant un entretien effectué par un concessionnaire et avez besoin d'une **pièce de réparation courante**, nous vous la livrerons dès le deuxième jour.<sup>3</sup> Dans le cas contraire, vous recevrez un crédit Cat correspondant à la valeur de la pièce.<sup>2</sup>

## TEMPS DE RÉPONSE DES SERVICES

De même que vous vous engagez à répondre aux besoins de vos clients, les CVA sont conçus pour répondre aux besoins de votre opération. Vous avez besoin que votre machine soit opérationnelle le plus souvent possible, ce qui dépend d'un service rapide et de qualité. Avec l'engagement de services, votre CVA vous garantit :

- + Une intervention d'un technicien pour réparer ou diagnostiquer les pannes imprévues dès le deuxième jour<sup>3</sup> – afin que vous puissiez reprendre le travail.
- + Une planification prioritaire pour obtenir immédiatement un rendez-vous au prochain créneau disponible.
- + Un diagnostic avant notre arrivée afin que votre intervention se déroule le plus rapidement possible une fois sur place.
- + Des mises à jour régulières sur l'avancement de la réparation afin que votre équipe sache exactement quand votre machine est en cours d'entretien et quand vous pourrez la récupérer.

**BÉNÉFICIEZ DU SERVICE PRIORITAIRE AUQUEL VOUS VOUS ATTENDEZ. CONTACTEZ VOTRE CONCESSIONNAIRE CAT DÈS AUJOURD'HUI POUR EN SAVOIR PLUS.**

Tous les accords de valeur client Cat (CVA) comprennent un engagement de disponibilité des pièces d'entretien. Les CVA incluant la main-d'œuvre du concessionnaire comprennent un engagement sur les délais d'intervention des techniciens et la disponibilité des pièces de réparation. La participation des concessionnaires peut varier. Sous réserve de restrictions et de disponibilité. Des taux de change et des restrictions régionales peuvent s'appliquer. Consultez votre concessionnaire Cat participant pour plus de détails.

<sup>1</sup> La réponse dès le lendemain est fournie avant la fin du jour ouvrable suivant le contact initial ou la date limite de livraison demandée par le client.

<sup>2</sup> Les clients reçoivent jusqu'à 1 000 USD en crédit Cat pour les pièces d'entretien et de réparation courante non couvertes par la garantie ou un plan de protection de l'équipement (EPP). Les crédits Cat ne doivent pas être accordés aux entités gouvernementales fédérales/étatiques, aux institutions publiques ou aux entités tribales. Pour consulter l'intégralité des conditions générales, rendez-vous sur le site web [cat.com/en\\_US/support/cat-credits.html](http://cat.com/en_US/support/cat-credits.html).

<sup>3</sup> La réponse dès le deuxième jour est fournie avant la fin du deuxième jour ouvrable suivant le contact initial avec le client, les appels passés en dehors des heures d'ouverture du concessionnaire étant considérés comme reçus au début du jour ouvrable suivant.

PDFJ1609 © 2025 Caterpillar. Tous droits réservés. CAT, CATERPILLAR, LET'S DO THE WORK, leurs logos respectifs, « Caterpillar Corporate Yellow », « Power Edge » et l'habillage commercial Cat « Modern Hex », ainsi que l'identité commerciale et de produit utilisée ici, sont des marques commerciales de Caterpillar et ne peuvent pas être utilisées sans son autorisation.

