



# CVA CAT<sup>®</sup>

# UMOWY SERWISOWE (CVA)



Umowy serwisowe CVA Cat<sup>®</sup> sprawiają, że posiadanie maszyn jest łatwe, przewidywalne i dostosowane do Twoich potrzeb.



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



**WEWNĄTRZ**

+ INFORMACJE OGÓLNE NA TEMAT UMÓW SERWISOWYCH CVA.....	4-5
+ OBIETNICE WARTOŚCI.....	6
+ ZOBOWIĄZANIE SERWISOWE.....	7
+ OPCJE UMÓW CVA.....	8-10
+ SŁOWNIK UMÓW CVA.....	11
+ PIERWSZE KROKI.....	12



CO

# INFORMACJE OGÓLNE I ZALETY

## CZYM JEST UMOWA CVA?

Umowy serwisowe CVA marki Cat® (ang. Customer Value Agreement, CVA) to otwarte drzwi do łatwego posiadania. Umowy CVA to plany zarządzania maszynami, które odpowiadają potrzebom Twojej firmy. Niezależnie od tego, czy przeprowadzasz konserwację we własnym zakresie, czy wolisz współpracować z przedstawicielem marki Cat, każda umowa CVA pomaga chronić Twoją inwestycję, wydłużać żywotność sprzętu i zarządzać kosztami.

Każdy plan koncentruje się wokół Twojej działalności i jest poparty niezawodnością oryginalnych części Cat oraz doświadczeniem dealera. Otrzymujesz elastyczność w utrzymaniu sprzętu na własnych warunkach i pewność, że Twoje maszyny spełnią każde zadanie. Jeśli kupujesz nową maszynę lub po prostu kupujesz maszynę, której nie znasz, możesz zwiększyć bezpieczeństwo, spokój ducha i niezawodność sprzętu Cat, dodając do tego umowę CVA.

## ZALETY

Umowy serwisowe CVA Cat zapewniają ochronę sprzętu, monitorowanie stanu maszyn i niezawodne gwarancje, których potrzebujesz, aby nie dać się dogonić przestojom. Zalety obejmują:

- + **Mniej przestoju.** Wyrzedzaj problemy dzięki proaktywnym przeglądom, monitorowaniu maszyn i częściom, które pojawiają się natychmiast, gdy ich potrzebujesz.
- + **Żadnych niespodziewanych kosztów.** Plany ochrony pomagają bezpiecznie planować budżet i uniknąć nieprzyjemnych niespodzianek dla Twojego budżetu.
- + **Lepsza wartość.** Dobrze utrzymany sprzęt daje pewność i pozwala zaoszczędzić pieniądze.
- + **Zaufanie.** Dzięki wsparciu przedstawiciela marki nigdy nie zostaniesz sam. Pomoc będzie zawsze blisko Ciebie.



KTO

# UMOWY CVA: CZY SĄ DLA CIEBIE?

## KAŻDY ZNAJDZIE DLA SIEBIE UMOWĘ SERWISOWĄ CVA

Umowy CVA są dla wszystkich, którzy szukają niezawodnego i bezproblemowego procesu posiadania. Wszystkie maszyny Cat kwalifikują się do umów CVA, bez względu na to, czy są kupowane u przedstawiciela marki Cat, czy od innego sprzedawcy. Niezależnie od tego, czy chcesz objąć umową pojedynczą maszynę, czy kilka maszyn, samodzielnie wykonujesz konserwację czy robi to dealer, mamy plan, który pasuje do Twojej działalności.

## ŁATWE POSIADANIE

Umowy serwisowe CVA Cat zostały zaprojektowane po to, aby proces posiadania maszyn był prostszy, a obejmują one serwis, części i ochronę gwarancyjną w jednym łatwym planie. Będziesz wiedzieć dokładnie, czego się spodziewać i kiedy się tego spodziewać. Dzięki elastycznym opcjom i niezawodnemu wsparciu umowy CVA ułatwiają zarządzanie kosztami, utrzymanie długości czasu pracy i zwiększenie do maksimum wartości odsprzedaży maszyn, gwarantując przy tym, że rok po roku sprzęt będzie spełniał standardy firmy Caterpillar.



**DLACZEGO**

# UMOWY CVA: CZEGO SIĘ SPODZIEWAĆ?

## NASZE OBIETNICE WARTOŚCI

Bez względu na to, jak będzie przeprowadzana konserwacja, możesz liczyć na obietnicę wartości, jaką daje marka Caterpillar i Twój przedstawiciel Cat, którzy pomogą Ci wyprzedzić innych.

### BEZPROBLEMOWE UTRZYMANIE I POSIADANIE

Otrzymaj oryginalne części Cat dostarczane zgodnie z harmonogramem. Zaprojektowane wraz ze sprzętem Cat części Cat działają jako kompletny system zapewniający niezawodność i wydajność. Jeśli wolisz samodzielnie wykonać konserwację, wraz z dostawą części otrzymasz jasne instrukcje. Każda umowa CVA obejmuje eksperckie narzędzia i wsparcie przedstawiciela marki, a także terminową dostępność części wraz z zobowiązaniem serwisowym.

### BEZPIECZEŃSTWO WSPARCIA EKSPERCKIEGO DEALERA

Umowa CVA obejmuje Plan Ochrony Sprzętu (ang. Equipment Protection Plan, EPP) dla nowego sprzętu oraz opcje gwarancyjne na zespoły w maszynach już posiadanych, w tym wtryskiwacze, turbosprężarki i zespoły układu oczyszczania spalin. Otrzymując nasze zobowiązanie serwisowe, otrzymujesz dostęp do przeprowadzanej przez dealera diagnostyki i napraw oryginalnych części Cat, a także przyspieszone czasy reakcji serwisowych.

### SPOKÓJ DUCHA DZIĘKI ZARZĄDZANIU STANEM SPRZĘTU

Unikaj problemów, zanim przerwą twoją pracę. Aplikacja VisionLink® dostarcza informacji o sprzęcie w czasie rzeczywistym, m.in. na temat godzin pracy, lokalizacji, zużycia paliwa i wysła alerty konserwacyjne. Analiza stanu płynów, np. w ramach programu S-O-S<sup>SM</sup>, śledzi stan oleju, paliwa i płynu chłodzącego, aby wyłapywać potencjalne problemy, zanim będą miały wpływ na pracę. Kontrole pomagają monitorować wydajność i można je przeglądać w aplikacji Cat Inspect.

**DLACZEGO**

# ZOBOWIĄZANIE SERWISOWE CVA CAT

Mówiąc o prowadzeniu udanej działalności, jedno jest pewne — najlepszym sposobem na pokonanie konkurencji jest planowanie z wyprzedzeniem. Otrzymaj oryginalne części Cat w obiecany termin lub zwrot pieniędzy. Dodatkowo ciesz się pierwszeństwem obsługi. To jest nasze zobowiązanie serwisowe, oferowane wyłącznie wraz z umowami CVA.

## DOSTĘPNOŚĆ CZĘŚCI

W ramach naszego zobowiązania serwisowego oferowanego wraz z umową CVA zobowiązujemy się do zapewnienia dostępności części zarówno w celu wykonania konserwacji, jak i naprawy. Zobacz jak to działa:

Otrzymaj części do konserwacji następnego dnia. <sup>1</sup> Jeśli nie będziemy w stanie Ci ich dostarczyć na czas, otrzymasz pieniądze. W przypadku umowy CVA obejmującej serwis wykonywany przez dealera, powszechnie używane części do naprawy są dostępne najpóźniej drugiego dnia. <sup>2</sup> Jeśli nie wywiążemy się z tego zobowiązania, otrzymasz pieniądze.

Wszystkie Umowy serwisowe CVA marki Cat obejmują zobowiązanie do zapewnienia dostępności części serwisowych. Umowy CVA z robocizną dealera obejmują reakcję serwisanta i zobowiązanie do dostarczenia części zamiennych. Uczestnictwo dealerów może się różnić. Z zastrzeżeniem ograniczeń i dostępności. Mogą obowiązywać kursy wymiany walut i ograniczenia regionalne. Szczegółowe informacje można uzyskać u dealera Cat.

1. Reakcja następnego dnia oznacza reakcję udzieloną do końca kolejnego dnia roboczego następującego po pierwszym kontakcie z klientem lub dzień, w którym klient potrzebuje otrzymać zamówienie.
2. Reakcja drugiego dnia jest udzielana dwa dni od pierwszej autoryzacji klienta, przy czym telefony poza godzinami pracy dealera uznaje się jako odebrane na początku kolejnego dnia roboczego.

## CZAS REAKCJI SERWISU

Ty zobowiązujesz się zaspokajać potrzeby swoich klientów. Umowy CVA są zaprojektowane tak, aby sprostać potrzebom Twojej działalności. Maszyna musi działać tak szybko, jak to możliwe, co zależy od szybkiego, wysokiej jakości serwisu. Dzięki zobowiązaniu serwisowemu w ramach umowy CVA uwzględniającej robocizną dealera otrzymujesz następujące korzyści:

- + Reakcja serwisanta w celu wykonania naprawy lub zdiagnozowania nieplanowanych napraw maksymalnie drugiego dnia <sup>2</sup>, tak abyś mógł wrócić do pracy.
- + Pierwszeństwo obsługi serwisowej w najbliższym dostępnym terminie.
- + Diagnostyka przed przyjazdem, aby wizyta serwisowa przebiegła tak szybko, jak to możliwe, gdy już będziemy na miejscu.
- + Informowanie o postępach, dzięki czemu Twój zespół będzie dokładnie wiedział, kiedy maszyna jest serwisowana i jak szybko można ją odebrać.



## NIEZAWODNOŚĆ, NA KTÓRĄ MOŻESZ LICZYĆ

Każde zobowiązanie sprawia, że jesteś w ruchu dzięki fachowej obsłudze, proaktywnym unowocześnieniom i prawdziwej odpowiedzialności na każdym miejscu pracy.

**DLACZEGO**

# DLA TYCH, KTÓRZY OCZEKUJĄ WSPARCIA ZE STRONY EKSPERTÓW PRZEDSTAWICIELA MARKI

W przypadku firm, które potrzebują wsparcia serwisowego ekspertów Cat, mamy umowę CVA obejmującą robociznę dealera, zapewniającą całkowity spokój ducha. Twój dealer Cat zajmuje się konserwacją, przeglądami i naprawami przy pomocy przeszkolonych techników serwisu i użyciu oryginalnych części, dzięki czemu sprzęt będzie działał dłużej.

**PERFORMANCE CVA OBEJMUJE:**

- + Konserwacja i kontrole przeprowadzane przez dealera.
- + Elastyczne warunki planu i opcje jednorazowych miesięcznych płatności.<sup>3</sup>
- + Oryginalne części i płyny Cat dostarczane wraz z profesjonalnym serwisem przedstawiciela marki.
- + Opcje gwarancji na podzespoły i plany ochrony EPP.
- + VisionLink, monitorowanie stanu i analiza płynów S-O-S<sup>SM</sup>.
- + Pierwszeństwo w planowaniu wizyt serwisowych, diagnostyka i informowanie o postępach naprawy.
- + Zobowiązanie serwisowe: Terminowe reakcje serwisu i dostępność części, lub wypłata pieniędzy.
- + Kwalifikowalność do certyfikatu Cat Maintained (CCM).

**CVA CONFIDENCE OBEJMUJE:**

- + Wszystko to, co obejmuje umowa w wersji Performance.
- + Aktywny monitoring stanu przez dealerów Cat, oferujący cenne i proaktywne informacje.
- + Opcje gwarancji Premier EPP dla nowych maszyn z wadami materiałowymi i wykonawstwa Cat w układzie napędowym, hydraulicznym, technologiach, układzie elektronicznym, kabinie, hamulcach, układzie kierowniczym i zawieszeniu.
- + Możliwość przeniesienia planu EPP w sieciach dealerów.

3. Uczestnictwo dealerów może się różnić. Skontaktuj się z lokalnym dealerem Cat, aby uzyskać szczegóły.

**DLACZEGO**

# DLA TYCH, KTÓRZY POTRZEBUJĄ DODATKOWEJ OCHRONY NAJWAŻNIEJSZYCH UKŁADÓW

Jeśli posiadasz już sprzęt Cat i chcesz chronić swoje najważniejsze podzespoły, umowy CVA dotyczące osprzętu do prac ziemnych i podwozia oferują ukierunkowaną ochronę gwarancyjną i niezawodne wsparcie. Uzyskaj te same oryginalne części Cat, eksperckie monitorowanie i niezawodną ochronę, której zaufali dealerzy Cat, a wszystko to zaprojektowane w celu wydłużenia żywotności podzespołów i zmniejszenia kosztów naprawy.

**DLACZEGO**

# DLA TYCH, KTÓRZY PRZEPROWADZAJĄ KONSERWACJĘ WE WŁASNYM ZAKRESIE

Jeśli wolisz samodzielnie serwisować swoje maszyny, umowa CVA Convenience daje Ci wszystko, czego potrzebujesz. Otrzymuj oryginalne części i płyny Cat z instrukcjami krok po kroku dostarczonymi jeśli ich potrzebujesz. Nie tracisz kontroli nad swoim harmonogramem, zachowując tę samą niezawodną jakość i niezawodność Cat.

**CVA CONVENIENCE OBEJMUJE:**

- + Zestawy do konserwacji planowej dostarczane w terminach zgodnych z harmonogramem, dostosowanym do Twoich okresów międzyobsługowych.
- + Instrukcje dostosowane do konkretnego sprzętu i okresu.
- + Elastyczne warunki planu i opcje jednorazowych płatności miesięcznych.
- + Dane maszyny połączone z aplikacjami VisionLink i Cat Inspect umożliwiającymi pomocne śledzenie parametrów maszyny, takich jak godziny, lokalizacja, spalanie paliwa i alerty konserwacyjne.
- + Terminowa dostępność części dzięki naszemu zobowiązaniu do świadczenia usług — lub pieniądze w przypadku opóźnienia.



# WYBIERZ UMOWĘ CVA, KTÓRA PASUJE DO TWOJEJ PRACY

## POZIOM 1 CVA CONVENIENCE

## POZIOM 2 CVA PERFORMANCE

## POZIOM 3 CVA CONFIDENCE

### WARUNKI

		CONVENIENCE	PERFORMANCE	CONFIDENCE
		Części do planowej konserwacji (PM)	Części PM wraz z robocizną + ochrona gwarancyjna	Części PM wraz z robocizną + dodatkowa konserwacja i ochrona gwarancyjna
		1 rok lub 3 lata	3 lata lub 5 lat	> 5 lat
<b>BEZPROBLEMOWE POSIADANIE I KONSERWACJA</b>	Elastyczne opcje płatności <sup>3</sup> (z maszyną, miesięcznie, inne finansowanie)	✓	✓	✓
	Pomocne porady dotyczące sprzętu i obsługi	✓	✓	✓
	Oryginalne części Cat, dostarczone na czas do Twojej lokalizacji	✓	✓	✓
	Płyny Cat	Zalecane	✓	✓
	Zobowiązanie serwisowe do zwrotu kosztów, jeśli części konserwacyjne i naprawcze dotrą po uzgodnionym terminie	Części konserwacyjne	Części konserwacyjne i naprawcze	Części konserwacyjne i naprawcze
Robocizna przeszkolonych dealerów		✓	✓	
<b>BEZPIECZEŃSTWO WYNIKAJĄCE Z EKSPERCKIEGO WSPARCIA DEALERA</b>	Ekspertskie rozwiązywanie problemów, diagnostyka i naprawy, obejmujące ochronę gwarancyjną maszyny i podzespołów	EPP dot. nowej maszyny	EPP dot. nowej maszyny Ochrona gwarancyjna podzespołów w posiadanej maszynie	Poziom EPP Premier dot. nowej maszyny
	Pierwszeństwo obsługi serwisowej w ramach Zobowiązania serwisowego		✓	✓
	Kwalifikowalność do CCM (oznaczenie, że maszyna była serwisowana przez dealera Cat od czasu pierwszego zakupu)		✓	✓
<b>SPOKÓJ DUCHA DZIĘKI ZARZĄDZANIU STANEM SPRZĘTU</b>	Łatwy dostęp przez VisionLink® w celu monitorowania godzin pracy maszyn, lokalizacji oraz kluczowych alertów o stanie maszyny i wyników kontroli za pośrednictwem aplikacji Cat Inspect.	✓	✓	✓
	Kontrole	Co roku (Aplikacja Cat Inspect)	Kontrole planowej konserwacji	Kontrole planowej konserwacji
	Monitorowanie stanu płynów i zasobów	Kondycja płynów	Kondycja płynów	Monitorowanie stanu płynów i zasobów

**Rozpoczęcie pracy z CVA jest proste.** Twój dealer Cat pomoże Ci dostosować każdy szczegół i przygotować taką umowę CVA, która będzie odpowiadać Twoim potrzebom. Oto jak zacząć:

1. *Porozmawiaj z przedstawicielem handlowym Cat.* Omów swoje preferencje dotyczące sprzętu, przepływu pracy i usług.
2. *Wybierz styl konserwacji.* Wykonuj konserwację samodzielnie, wewnątrz lub polegaj na technikach serwisu dealera.
3. *Dodaj odpowiednią gwarancję.* W razie potrzeby uwzględnij ochronę gwarancyjną sprzętu, kontrole i monitorowanie.
4. *Uprość sobie płatność.* Podziel koszty umowy CVA na przewidywalne comiesięczne płatności lub dodaj płatność do swojego finansowania.

**BEZ WZGLĘDU NA TO, JAK PRACUJESZ, ISTNIEJE UMOWA CVA STWORZONA DLA CIEBIE.**

## OD PRAWDZIWYCH CZĘŚCI DO SPOKOJU DUCHA

Definicje najważniejszych terminów i specyfikacje oferty CVA:

### Umowa serwisowa CVA (ang. Customer Value Agreement, CVA)

**Definicja:** Umowa CVA to spersonalizowany plan posiadania, który obejmuje części Cat, usługi i wsparcie dealera, skupione wokół Twojego sposobu posiadania i obsługi sprzętu.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Zamiast pilnować zadań konserwacyjnych lub martwić się o niespodziewane naprawy, masz plan już od pierwszego dnia. Umowy CVA upraszczają proces posiadania, kontrolują koszty i chronią czas pracy.

### Zobowiązanie serwisowe

**Definicja:** Nasze zaangażowanie wbudowane w umowę CVA — części i usługi są dostarczane zgodnie z określonym harmonogramem, a jeśli zobowiązanie nie zostanie spełnione, przysługują Ci środki finansowe.

**Dlaczego to ma znaczenie:** To nie tylko wsparcie. To niezawodne wsparcie. Zobowiązanie serwisowe daje Ci pewność, gdy przestoje zagrażają realizacji harmonogramu.

### Konserwacja zapobiegawcza

**Definicja:** Regularnie zaplanowane usługi w celu utrzymania sprzętu w doskonałej formie, zanim pojawią się problemy.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Konserwacja zapobiegawcza pomaga ograniczyć kosztowne niespodzianki, zmaksymalizować czas pracy i wydłużyć żywotność maszyny.

### Monitorowanie stanu

**Definicja:** Korzystanie z danych o maszynie i przeprowadzonych kontroli do śledzenia stanu maszyny w czasie.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Pomyśl o tym jak o systemie wczesnego ostrzegania. Monitorowanie stanu pomaga wykrywać potencjalne problemy, zanim przerodzą się w przestoje, oszczędzając pieniądze i uwalniając Cię od zmartwień.

### Wsparcie ekspertów dealera

**Definicja:** Praktyczna pomoc ze strony sprzedawcy Cat, obejmująca diagnostykę, naprawy i porady ekspertów.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Maszyny są tak silne, jak ich wsparcie. Posiadanie zaufanych ekspertów dealera Cat oznacza szybsze naprawy i spokój ducha.

### Elastyczne opcje płatności

**Definicja:** Możliwość rozłożenia kosztów umowy CVA na comiesięczne automatyczne płatności lub wybór innej opcji płatności, która Ci odpowiada.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Jasne, przewidywalne budżetowanie, bez niespodziewanych wydatków znacznie ułatwia zarządzanie kosztami własności.

### Usługi S-O-S<sup>SM</sup>/ Analiza płynów

**Definicja:** Testowanie laboratoryjne płynów maszyny (olej, płyn chłodzący, paliwo) w celu sprawdzenia wczesnych oznak zużycia lub zanieczyszczenia.

**Dlaczego to ma znaczenie:** To jak badanie krwi Twojego sprzętu. Regularna analiza płynów może zapobiec kosztownym awariom, wykrywając problemy, zanim staną się poważne.

### Oryginalne części Cat.

**Definicja:** Części stworzone specjalnie do Twojego sprzętu Cat, dostarczane tam, gdzie ich potrzebujesz i wtedy, kiedy ich potrzebujesz.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Oryginalne części pasują dobrze, działają lepiej i służą dłużej. Dzięki nim sprzęt dobrze działa i chronią Twoją inwestycję.

### Zestawy do planowej konserwacji (PM)

**Definicja:** Paczki z zestawami, zawierającymi wszystko, czego potrzebujesz w zaplanowanych okresach serwisowych, dostępne na czas, w wybranym miejscu.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Nie musisz zgadywać, nie musisz szukać. Otrzymujesz wszystko, gdy tego potrzebujesz, gotowe do pracy, oszczędzając czas i kłopoty.

### VisionLink

**Definicja:** Platforma internetowa i mobilna, która wyświetla dane maszyny (takie jak godziny, lokalizacja, alerty na temat stanu) na jednym prostym pulpicie nawigacyjnym.

**Dlaczego to ma znaczenie:** Aplikacja VisionLink oddaje w Twoje ręce potężne informacje. Za pomocą kilku kliknięć możesz monitorować swoją flotę, planować konserwację i podejmować decyzje oparte na danych.

SŁOWNICZEK UMÓW CVA CAT



Umowy serwisowe CVA marki Cat to prosty sposób na ochronę sprzętu i czasu. Niezależnie od tego, czy wykonujesz serwis we własnym zakresie, czy korzystasz z usług techników Cat, umowa CVA sprawia, że posiadanie maszyn jest proste, a maszyny są gotowe do pracy, przy nieodłącznej niezawodności.



**JAK**

**ABY ROZPOCZĄĆ, POROZMAWIAJ ZE SWOIM PRZEDSTAWICIELEM MARKI CAT LUB **ODWIEDŹ STRONĘ CAT.COM/MYCVA**, ABY DOWIEDZIEĆ SIĘ, W JAKI SPOSÓB UMOWA CVA MOŻE WESPRZEĆ CIĘ W PRACY.**