

Asunto: Logística de atención a clientes Conauto que presenten fallas en su unidad.

Fecha: 28/07/2010
Circular: 076/2010

Red de Distribuidores Ford

At'n: Director General
Gerente General
Gerente de Autofinanciamiento
Gerente de Servicio

Buscando ofrecer una atención de calidad a los clientes de Conauto que cuentan con un dispositivo Lo Jack instalado en su unidad, les enviamos el procedimiento a seguir por parte del personal de los talleres de servicio de la Red de Distribuidores Ford.

En caso de que un cliente presente su unidad con alguna de las siguientes fallas:

- Claxon sonando al momento de encender al automóvil.
- El automóvil no enciende.
- Falla eléctrica en general.

Se deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Consultar si la unidad pertenece a un cliente de Conauto.
 - a. Consultando a través del siguiente micrositio de Conauto, el cual estará a su disposición a partir del próximo lunes 2 de agosto:
www.conautoford.com.mx/clientesconauto capturando únicamente el número de serie.
 - b. La información que el portal de consulta ofrecerá es la siguiente:
 - Nombre del cliente.
 - Grupo/Integrante.
 - Saldo.
 - Avisos de mora o inmovilización
2. En caso de contar con avisos de mora o inmovilización, el Gerente de Servicio, reportará la unidad a la Gerencia de Cobranza de Conauto con el Lic. Hiram Federico Medrano Ávila al teléfono 52 28 70 67.
3. En caso de que la unidad no cuente con avisos de mora o de inmovilización, el mecánico del área de servicio de la Distribuidora

solicitando a Lo Jack la presencia de un técnico especializado para realizar la revisión del vehículo.

4. Lo Jack tiene hasta 24 horas para que un técnico especializado se presente en la Distribuidora para realizar la revisión y diagnóstico en conjunto con el Gerente de Servicio o el Jefe del taller, validando que la instalación del inmovilizador se realizó conforme a la norma establecida por Ford Motor Co.
 - Si se determina que el dispositivo o la instalación del mismo generó la falla o bien, los daños se presentan en otros componentes, Lo Jack tendrá que cubrir los gastos para reparar o en su caso sustituir la unidad, tomando en cuenta los siguientes puntos:
 - a) Conauto realizará de inmediato el pago por la reparación o sustitución de la unidad a precio garantía.
 - b) El Distribuidor deberá factura a Conauto.
 - c) Conauto realizará el cobro correspondiente a Lo Jack.
 - Si se determina que la falla no es originada por el dispositivo o su instalación, se deberá aplicar el procedimiento de garantías Ford vigente.
5. En caso de que el personal de servicio del Distribuidor y el técnico especializado de Lo Jack no lleguen a un acuerdo sobre la responsabilidad de la falla, se solicitará a Ford la determinación del diagnóstico, debiendo acatar dicho dictamen sin replica alguna.
 - Ford dará su resultado a través de correo electrónico dirigido al Distribuidor con copia para Conauto y Lo Jack.

En caso de existir alguna duda sobre el presente procedimiento, favor de comunicarse con el Lic. Hiram Federico Medrano Ávila al teléfono: 52 28 70 67 o al correo electrónico hmedrano@conautoit.com.mx

Atentamente

Pablo Enrique Velasco Lee.

Gte. de Investigación y Desarrollo