

# PREGUNTAS FRECUENTES

## **Resumen y Preguntas Frecuentes sobre el Programa de Garantía de Consumo de Combustible L/Hr Garantizados (“Programa”) para Latinoamérica, excepto el país de Brasil**

Caterpillar ofrece este Programa para demostrar el compromiso que tiene en proveer máquinas eficientes en el uso de combustible. Este Programa es parte de la iniciativa de Caterpillar para reafirmar su posición como líder en la eficiencia en el consumo de combustible. Este documento se facilita a los únicos efectos de proveer ejemplos sobre el funcionamiento del Programa. Este documento no sustituye ni modifica los Términos y Condiciones del Programa que seguirán siendo los que regulen la relación entre Caterpillar y los participantes del Programa. En caso de conflicto entre este documento y los Términos y Condiciones del Programa, los Términos y Condiciones del Programa prevalecerán.

### **L/Hr Garantizados Resumen del Programa**

#### Cómo funciona el Programa:

Si usted compra una máquina nueva Cat® elegible (como se define más adelante en este documento) a un distribuidor

participante (“distribuidor vendedor”) en Latinoamérica entre el 1 de Enero, 2017 y 31 de Diciembre, 2017 con Cat® Product Link instalado y activado (se requiere el hardware Product Link™), y se inscribe en el Programa L/Hr Garantizados, usted será elegible para recibir un crédito de Caterpillar válido para la compra de repuestos, servicio y herramientas de trabajo. Usted tendrá 60 días a partir de la fecha de compra para inscribir su(s) máquina(s) en el Programa. Una máquina inscrita es elegible para recibir el pago del crédito por hasta 24 meses o 4000 horas, lo que ocurra primero, desde la fecha de compra. Después de los 24 Meses o 4,000 horas, lo que ocurra antes, la máquina será automáticamente eliminada del Programa.

El crédito estará sujeto a que el consumo promedio de sus máquinas registradas en el Programa exceda el nivel de consumo garantizado por Caterpillar en L/Hr Garantizados. Usted recibirá US0.50 por litro si el promedio anual de consumo de combustible (L/Hr) excede el consumo garantizado para determinado modelo. El crédito será otorgado durante los primeros 60 días de cada año calendario siguiente a la participación en el Programa por la duración de este.

Consulte la última página de este documento para una lista de modelos incluidos en el Programa

A continuación la fórmula de cómo el crédito es calculado:

**Fórmula:  $C = (P - G) \times H \times \$$**   
**C= Crédito al Cliente**

**P= Promedio Real de Consumo de Combustible**  
**G= Consumo de Combustible Garantizado**  
**H= Total de Horas Operadas Durante el Año**  
**\$= Factor Garantizado de Costo de Combustible**

***El crédito máximo que Caterpillar le pagará bajo el Programa está limitado a 1.5 veces el nivel de consumo de combustible garantizado.***

**Escenario:** una máquina nueva 320D2 GC se vende y registra en el Programa el 15 de Mayo del 2017. Del 15 de Mayo al 31 de Diciembre del 2017, la información reportada vía Product Link indica que la máquina estuvo en operación 1000 horas y tuvo un promedio de consumo de combustible de 15.5 litros por hora. Como se indica en el cuadro de Garantía de Consumo de combustible, el nivel de consumo garantizado para la 320D2 GC es 14.5 litros por hora.

**Cálculo:**

$$C = (A - G) \times H \times \$$$

$$C = (15.5 \text{ litros por hora} - 14.5 \text{ litros por hora}) \times 1000 \text{ horas} \times \text{US\$}0.50 = \text{US\$}500.00$$

Proceso para el pago del crédito: si el consumo promedio de combustible de la máquina para el año calendario excede el nivel garantizado determinado por Caterpillar, usted será elegible para recibir el crédito. Durante los 60 días del año siguiente, usted recibirá el crédito por medio del distribuidor vendedor de la máquina. Este crédito puede ser utilizado

para pagar repuestos, servicio y herramientas de trabajo. El crédito podrá ser utilizado solamente en el distribuidor vendedor original del equipo.

Reporte de status de la máquina: Caterpillar le notificará vía email, utilizando la dirección de correo electrónico proporcionada durante el registro, cuando los reportes trimestrales estén disponibles con la información de consumo de combustible promedio a la fecha (L/Hr). Usted tendrá acceso al reporte a través del portal del cliente. El reporte mostrará el nivel actual de consumo de combustible vs. el nivel de consumo garantizado. El distribuidor vendedor también tendrá acceso a la información de consumo de combustible de las máquinas que haya vendido y estén registradas en el Programa. Si su dirección de correo electrónico cambia durante la duración del Programa, es su responsabilidad actualizar su dirección de correo electrónico a través de la página web del portal del cliente de Caterpillar.

## **Preguntas frecuentes del Programa**

- **¿Cómo puedo inscribir máquinas en el Programa?**  
Inscribirse es simple y puede ser hecho en línea usando la página de registro disponible en el portal del cliente. Para registrarse debe seguir dos pasos: 1) usted envía la información desde el portal del cliente 2) usted confirma la cuenta usando el enlace que se envía a la dirección de correo electrónico proporcionada durante el registro. Usted podrá inscribir las máquinas inmediatamente después de haberse registrado, sin embargo, la confirmación de la cuenta es necesaria para poder confirmar la inscripción de la máquina.
- **¿Puede un distribuidor inscribir máquinas por mí?**  
No. Usted deberá aceptar el Acuerdo de Servicio en línea. Usted también deberá proveer información adicional de su negocio, tales como, nombre, dirección y dirección de correo electrónico. Una vez se haya inscrito en el portal, usted deberá confirmar el registro usando

el enlace enviado a la dirección de correo electrónico proporcionada durante el proceso de registro.

- **¿Cómo se mide el consumo de combustible?**

El consumo de combustible es medido por Caterpillar en base a datos recibidos a través de Product Link. Durante la operación normal de Product Link y de la máquina, esta información es transmitida diariamente y después almacenada en CEDE (Caterpillar's Equipment Data Warehouse por sus siglas en Inglés). Las horas y consumo de combustible de cada equipo son después sumadas para obtener el total durante la permanencia del equipo en el Programa. Algoritmos específicos sumarán para obtener el total de combustible y horas de operación solamente para el tiempo que la máquina haya permanecido inscrita en el Programa (de la fecha de compra, hasta que transcurran 24 meses o 4000 horas de operación o la máquina sea eliminada del Programa). Adicionalmente, si algún exceso de consumo es reportado en el consumo de combustible anual promedio, Caterpillar pondrá un tope máximo al cálculo del crédito de 1.5 veces el nivel de consumo de combustible garantizado.

- **¿Qué sucede si una máquina da problemas al reportar via Product Link?**

Con la información obtenida de Product Link se calculará el consumo de combustible promedio de la máquina. El crédito será determinado por medio de la información que Caterpillar reciba de Product Link. En caso de existir un problema con el reporte de la información y esta no sea recibida por Caterpillar (por falta de conectividad u otra razón) el crédito será calculado y emitido basado en la información disponible, esté o no la información completa o tenga faltantes. Cualquier problema con el reporte de información debe ser corregido lo más pronto posible para asegurar que el crédito sea emitido correctamente al final del año calendario.

- **¿Cómo determinó Caterpillar los niveles de consumo de combustible para este Programa?**

Caterpillar utilizó Product Link™ para observar el consumo de combustible en cierto número de máquinas y modelos elegibles que operan en la región de Latinoamérica (excluido Brasil) por un periodo de dos años. Basado en información que ha obtenido, Caterpillar ha determinado que cada nivel de consumo de combustible garantizado seleccionado representa un índice eficiente de consumo de combustible para cada modelo de las máquinas elegibles. Los niveles de consumo de combustible establecidos para este Programa son firmes, finales y no negociables.

- **¿Qué monto será reembolsado por litro de consumo de combustible que supere el consumo garantizado?**

El reembolso por cada litro consumido que supere el nivel de consumo garantizado será de US\$0.50 por litro para todas las máquinas elegibles. El crédito tendrá un tope máximo de 1.5 veces el nivel de consumo de combustible garantizado.

- **¿Si una máquina inscrita en el Programa es movilizad fuera del territorio en que fue adquirida, ¿aún califica para el Programa?**

Sí. Movilizar una máquina fuera del territorio original en el que fue comprada no causa ni la pérdida del registro en el Programa, ni la terminación de la relación de la máquina en el Programa. Sin embargo, cualquier crédito proveniente de este Programa sólo puede ser redimido con el distribuidor vendedor original de la máquina.

- **¿Por cuánto tiempo ofrece Caterpillar este Programa?**  
Este Programa será ofrecido del 1 de Enero del 2017 hasta el 31 de Diciembre del 2017.
- **¿Cómo pagará Caterpillar el crédito?**  
Caterpillar le pagará el crédito que se le deba pagar por aquellas máquinas (según número de serie de la máquina) que excedan el nivel de consumo garantizado a través del distribuidor vendedor.
- **¿Puedo utilizar el crédito para cualquier otra cosa que no sea repuestos, servicio y herramientas de trabajo?**  
No. El distribuidor vendedor le deberá otorgar el crédito de Caterpillar solamente para pagar por la compra de repuestos, servicio y herramientas de trabajo.
- **¿Puedo utilizar el crédito para la compra de una máquina nueva?**  
No. El distribuidor vendedor deberá otorgar a usted el crédito solamente para la compra de repuestos, servicio y herramientas de trabajo.
- **¿Puedo recibir el crédito en efectivo en lugar de como un crédito en mi distribuidor vendedor?**  
Caterpillar no emitirá ningún crédito en efectivo. El crédito deberá ser utilizado con el distribuidor vendedor original de la máquina para la compra de repuestos, servicio y herramientas de trabajo.
- **¿Incluye el Programa alguna promesa o garantía de que las máquinas consumirán la tasa garantizada de combustible o menos?**  
No. No hay ninguna garantía de que una máquina calificada para inscribirse en el Programa alcanzará una tasa de consumo de combustible que sea igual o mejor que el nivel de consumo de combustible publicado. Este Programa no es una garantía de eficiencia de combustible o desempeño del consumo de combustible. El monto del crédito no es una compensación por el uso excesivo de combustible. Ver para más información los Términos y Condiciones del Programa.
- **¿Qué pasa si no quiero participar en el Programa?**  
Registrarse e inscribir su máquina en el Programa es completamente voluntario.
- **Programa ¿Es transferible el Programa a un Segundo dueño?**  
No. Una máquina deja de ser elegible para el Programa una vez que deja de ser propiedad del dueño inicial. Es responsabilidad del cliente notificar a Caterpillar (a través del portal del cliente) si una máquina ya no pertenece al dueño inicial. Si un crédito es recibido por una máquina que ya no pertenezca al dueño original, el distribuidor vendedor y usted deberán notificar a Caterpillar para que la máquina sea removida del Programa.
- **¿Cuál es la diferencia entre consumo de combustible y eficiencia de combustible?**  
El consumo de combustible es el monto en galones o litros de combustible quemado por hora. Eficiencia de combustible es el total de trabajo completado por galón o litro de combustible consumido.
- **¿Qué es el reporte de status de la máquina y cómo lo recibiré?**  
Caterpillar le notificará vía correo electrónico, usando la dirección de correo electrónico proporcionada durante el registro, cuando los reportes trimestrales estén disponibles con el promedio de consumo de combustible actualizado (L/Hr). Usted tendrá acceso al reporte a través del portal del cliente. El reporte mostrará la tasa promedio de consumo de

combustible vs el nivel de consumo de combustible garantizado. El distribuidor vendedor también tendrá acceso a la información de consumo de combustible de las máquinas que haya vendido y estén registradas en el Programa. Si su dirección de correo electrónico cambia durante la vigencia del Programa, es su responsabilidad actualizar la dirección de correo electrónico con Caterpillar directamente a través del portal del cliente.

- **¿Cuántos días tengo desde la fecha de la compra para inscribir mi máquina en el Programa?**  
Usted tendrá 60 días desde la fecha de compra para inscribir la(s) máquina(s) elegible(s) en el Programa.
- **¿Qué pasa con el Programa si Product Link no funciona por un periodo?**  
Si Product Link no reporta por un periodo, el Programa no tendrá información para calcular consumo de combustible, por lo tanto no podrá calcular el crédito correspondiente. El Programa solamente trabajará con la información reportada a través de Product Link.
- **¿Tendrá el Programa alguna restricción basada en la aplicación de la máquina para que esta se pueda inscribir Programa?**  
El Programa no tiene restricciones respecto a la aplicación y operación de la máquina.
- **¿Cómo será corregida la información reportada por Product Link en caso de que éste reporte información equivocada?**  
La información reportada a través de Product Link será utilizada tal cual sea recibida.