



Manual 
**Protección
de Llantas**

Volkswagen Financial Services

Bank. Leasing. Mobility.



Índice

- Programa Protección de Llantas
- Argumentos de venta
- Lineamientos generales
- Productos vigentes
- Condiciones
- Principales exclusiones
- Procesos
- Dictamen
- Reclamo
- Facturación
- Contacto



Este manual es una guía con información relevante del programa, los productos vigentes de Protección de Llantas y los procesos de contratación, emisión, facturación y reclamos.

Creemos que conocer el producto, procesos y los excelentes beneficios que otorga, te facilitará la argumentación de venta con tu cliente.

Manual Protección de Llantas



El servicio de Protección de Llantas es el que permite la sustitución de la o las llantas protegidas en caso que sufran un daño irreparable o pérdida total.

Todos los productos del programa son operados por Mexico Asistencia (MAPFRE Asistencia).

Argumentos de venta

Beneficios para el cliente:

- **Tranquilidad:** Los baches son una de las principales preocupaciones de los mexicanos al conducir. ¡Despreocúpate!
- **Seguridad:** al realizar la sustitución de las llantas protegidas por llantas nuevas.
- **Facilidad:** posibilidad de solicitar la sustitución en cualquier concesionaria de la red.
- **Ahorro:** El costo de la llanta es mayor al precio de la protección.

Beneficios para el concesionario:

- **Fidelización:** Este producto permite fidelizar al cliente con la concesionaria y con la marca.
- **Ofertar otros productos:** En la visita del cliente para la sustitución, te permite ofrecer al cliente otros productos.
- **Oportunidad de negocio:**
 - Incremento de ingresos a taller.
 - Incremento de venta de neumáticos.



Lineamientos generales

El programa de Protección de Llantas considera tres productos con diferentes coberturas, que detallaremos en este manual, los siguientes lineamientos aplican para todos los productos.

Existen 4 gamas con un monto límite de cobertura por llanta:

	Monto Limite de Cobertura por Llanta
Gama 1	\$0 a \$2,000 MXN
Gama 2	\$2,001 a \$4,500 MXN
Gama 3	\$4,501 a \$6,000 MXN
Gama 4	\$6,001 a \$8,000 MXN

- En caso de que el precio de la llanta a sustituir exceda el monto límite de cobertura por llanta, el cliente deberá pagar la diferencia.
- El monto límite de cobertura incluye la sustitución, instalación, alineación y balanceo.
- Se puede sustituir una llanta por una de diferente marca a la protegida, ésta debe ser de las mismas características.
- Casos procedentes por ejemplo: chipotes, desgarres, etc.*
- Casos excluidos por ejemplo: vandalismo, exclusión de rin, etc.*
- Como concesionario, tienes facultad de realizar peritaje y posteriormente generar expediente a MAPFRE Asistencia.
- El proceso de dictamen, facturación y reclamo es el mismo para todos los productos descritos en el presente manual.

* Estas condiciones aplica de igual forma para todos los productos del presente manual.

Productos vigentes

A continuación describiremos las coberturas y proceso de emisión para cada producto del programa de Protección de Llantas.

Existen 3 productos:

1. Protección de llantas postventa mandatorio.
2. Protección de llantas promocional.
3. Protección de llantas mercado abierto.

1. Protección de llantas • postventa mandatorio

Es la Protección de Llantas ya incluida en el precio de la llanta que cumpla la siguiente condición:

Llantas adquiridas en el Portal de Llantas ("All on Hand" que tenga la leyenda "Protección de Llantas Volkswagen").



DISPONIBLE: +4
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA
Normal: 15 de agosto (antes de las 19:00 hora local)
Exprés: 12 de agosto (antes de las 19:00 hora local)



1.1 Detalle de cobertura:

- Protección ligada al DOT de la llanta
- Vigencia de 12 meses o 1 evento (lo que ocurra primero) a partir de la fecha de emisión del certificado.
- Aplica cargo por servicio de reposición según mes de ocurrencia de siniestro:

Cargo por Servicio de Reposición	
Mes de ocurrencia	Depreciación (% del precio de la llanta a cubrir por parte del cliente)
0 a 6	0%
7 a 9	5%
10 a 12	15%

1.2 Emisión de certificado

- Se debe de emitir el certificado en el Portal de MAPFRE Asistencia al momento de venta de la o las llantas.
<http://mapfrewarranty.com/defaultWarranty.aspx>
- Se debe emitir un certificado por cada llanta.

1.3 Información necesaria para emisión de certificado:

- Marca de llanta.
- Modelo de llanta.
- DOT de la llanta: numero de 12 dígitos*
- Precio de venta: precio publico de la llanta protegida.
- Fecha de venta: será el inicio de vigencia del certificado.

*Algunas marcas de llantas consideran solamente 11 dígitos

2. Protección de llantas • promocional

Es el beneficio de la protección de llantas que Volkswagen Financial Services otorgará al cliente durante una campaña de promoción.

Esta protección no tiene costo para el cliente ni para el concesionario.

2.1 Detalle de cobertura:

- Protección ligada al VIN del auto.
- La vigencia y cobertura dependerá de la promoción vigente.
- El detalle de la cobertura será comunicado oportunamente.
- El cargo por servicio de reposición dependerá de la promoción vigente.

2.2 Emisión del certificado

- El concesionario NO debe realizar ningún proceso de emisión.
- Volkswagen Financial Services activará los Certificados de promoción que correspondan según oferta vigente.
- El concesionario sólo deberá entregar al cliente final el certificado genérico, (certificado genérico se comparte cuando se comunica la promoción).

3. Protección de llantas • mercado abierto

Es la protección de llantas que puedes ofertar al cliente que adquiere un auto Nuevo o Usado en la concesionaria Volkswagen. El precio del certificado es cubierto por el cliente que adquiera el beneficio de la protección.

3.1 Detalle de cobertura:

- Protección ligada al VIN del auto.
- Vigencia: 24 meses o 3 eventos (lo que ocurra primero), a partir de la fecha de emisión del certificado.

1 evento = 1 hasta 4 llantas.

- Aplica cargo por servicio de reposición según mes de ocurrencia de siniestro:

Cargo por Servicio de Reposición	
Mes siniestro	Depreciación (% del precio de la llanta a cubrir por parte del cliente)
0 a 6	0%
7 a 9	5%
10 a 12	15%
13 a 24	20%

- La venta de este producto debe ser al momento de venta del auto nuevo o usado de la marca Volkswagen o hasta tres días posteriores a la venta del auto*.

- La gama a ofertar al cliente debe ser en función del precio de la llanta del auto que quiere proteger.

(Te recomendamos revisar precio de la llanta en el Portal de Llantas según características propias de la llanta del auto, para tener una referencia y ofertar la gama correcta).

*Fecha de referencia Fecha SAGA

3.2 Precios:

Gama	Precio por Certificado	Monto Límite de Cobertura por llanta*
1	\$1,699.00	Hasta \$2,000
2	\$2,199.00	Hasta \$4,500
3	\$2,599.00	Hasta \$6,000
4	\$3,099.00	Hasta \$8,000

3.2 Emisión de certificado.

- El concesionario debe emitir el certificado en el Portal de MAPFRE Asistencia al momento de venta del certificado.
<http://mapfrewarranty.com/defaultWarranty.aspx>
- Se debe emitir un certificado por auto.

Resumen productos vigentes

	Producto Postventa Mandatorio	Producto Promocional	Producto Mercado abierto
Descripción	Sustituye la llanta comprada con protección	Sustituye las llantas montadas en el auto	Sustituye las llantas montadas en el auto
Protección ligada a:	DOT de la llanta	VIN del auto	VIN del auto
Vigencia	12 meses o 1 evento (lo que suceda primero)	Depende de la Promoción	24 meses o 3 eventos (lo que suceda primero) 1 evento = 1 hasta 4 llantas
¿Debo emitir Certificado en Portal de MAPFRE Asistencia?	SI	NO	SI
Debo emitir un certificado:	Por cada llanta vendida	No aplica	Por auto
Momento de emisión	Al momento de venta de la llanta	No aplica	Al momento de venta del producto de Protección de llantas



Principales condiciones para todos los productos*

- Debe existir pérdida total = daño irreparable de la llanta.
- La llanta siniestrada debe tener un desgaste menor al 75% de la llanta.
- Recuerda que en caso de siniestro, puede aplicar cargo por reposición, que deberá pagar el cliente.
- La cobertura es en todo el territorio nacional.
- Las llantas protegidas deberán ser de uso particular.
- Si el precio de la llanta a sustituir excede el límite de cobertura por llanta, según la gama contratada, el cliente deberá cubrir la diferencia.



Principales exclusiones para todos los productos*

- La protección no es transferible:
Producto postventa mandatorio: la protección ligada al DOT de llanta protegida.
Producto promocional y mercado abierto: la protección ligada al VIN del auto.
- Daños causados a rines.
- Daños menores al neumático.
- Daños causados por vandalismo.
- Daños causados por incorrecta alineación o balanceo.
- Desgaste irregular de la llanta.
- Daños y desgaste causados por competencias.
- Exceso de rodamiento.
- Daños causados por robo o incendio.
- Están excluidos los neumáticos todo terreno, para nieve o llanta de refacción.

*Consultar en Certificado todas las condiciones y exclusiones aplicables.

Procesos

A continuación detallamos el proceso de:

1. Dictamen
2. Reclamos
3. Facturación

Estos procesos aplican para todos los productos.

1. Dictamen

Para brindar una mejor atención al cliente, MAPFRE Asistencia da la facultad al concesionario de dictaminar los casos procedentes y posterior al dictamen y sustitución de llantas, el concesionario puede generar el expediente de reclamo.

¿Cómo se dictamina el reclamo?

Identifica que la llanta presente las siguientes características de desgaste o daño:

Desgaste menor al 75%: profundimiento o moneda de 10 pesos



Chipotes, desgarres, banquetazos u otros daños irreparables que no permitan el funcionamiento de la llanta.

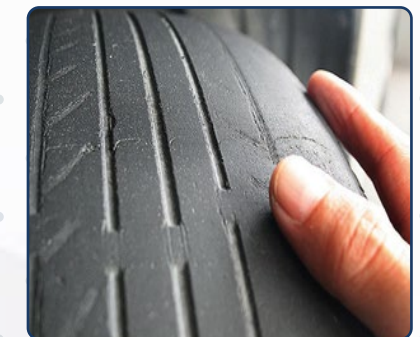


Sí procede

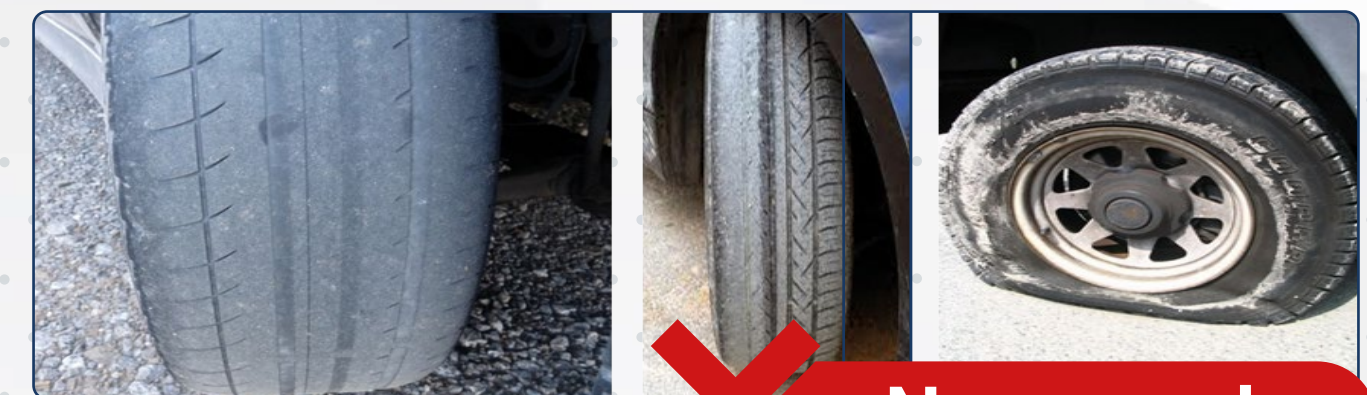
¿Cómo se dictamina el reclamo?

Identifica los casos que deberás rechazar debido al daño o desgaste que presentan:

Desgaste de la llanta mayor al 75%



Desgaste irregular o rodado en exceso



No procede

2. Reclamos

Estos lineamientos se deberán seguir cuando un cliente se presente al concesionario con una llanta siniestrada, independiente del producto con el que cuente.

Recuerda que clientes con la protección de llantas pueden asistir al concesionario de la red de su preferencia. Si el cliente indica que tiene protección pero no cuenta con el certificado, puedes consultarlo y descargarlo en el Portal de MAPFRE Asistencia. O llamar a cabina de MAPFRE, con el VIN o DOT (según producto) y te confirmarán si cuenta con protección vigente.

Recuerda que:

- Cuentas con la facultad de dictaminar si el reclamo procede o no procede.
- Es importante que conozcas los daños cubiertos y las exclusiones.
- El daño debe de ser irreparable.
- Toma fotos donde claramente se note el daño.
- Es importante reportes el reclamo en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- En caso de dudas y reporte de siniestros contacta a: 800 627 3735 o 55 5480 0738
- Es posible realizar cambio de llantas siniestradas y posterior generar el expediente.
- Adquiere la o las nuevas llantas en el "Carrito de Siniestros" del Portal de "All On Hand".

2.1 ¿Cómo es el flujo del proceso de Reclamo?

- 1 El asegurado acude a la concesionaria con llantas siniestradas protegidas
- 2 El concesionario dictamina, toma fotos y adquiere llantas necesarias en Portal.
- 3 El concesionario cambia llantas siniestradas procedentes.
- 4 El concesionario reporta el siniestro a Mapfre Asistencia, genera y envía expediente.
- 5 Mapfre envía por correo a la concesionaria la autorización o rechazo de siniestro.
- 6 El concesionario procede a facturación de siniestros aprobados y envía a Mapfre vía e-mail.
- 7 Mapfre realiza pago de factura a concesionaria en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

2.2 ¿Qué debe contener el expediente de reclamación?

Una vez que identificaste el daño y lo dictaminaste como procedente, deberás tomar las fotografías correspondientes, para generar el expediente de la garantía con los siguientes documentos:

1

Certificado de Protección de Llantas

2

Fotografías del daño

3

Formato de reclamación

2.3 ¿Cómo reportar el reclamo?

1. Comunícate con cabina de MAPFRE Asistencia a los números 800 627 3735 o 5480 0738 para reportar el reclamo en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de haber realizado el cambio de llanta al cliente.

2. MAPFRE Asistencia te asignará un número de reporte (# de asistencia).

3. Genera el expediente y envíalos con el número de reporte a los siguientes correos: vwillantas@mapfreprotect.com

Nota: Recuerda que debes enviar el expediente en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de reportar el siniestro

4. Una vez recibido el expediente completo, MAPFRE Asistencia analizará el caso y dictaminará su resolución en un plazo no mayor a 72 horas.

5. El pago de casos procedentes se realizará los martes de cada semana.

2.4 ¿Cómo comprar la llanta de reposición?

Para adquirir la nueva llanta y proceder con la reposición debes:

1. Buscar llanta en el Portal de Llantas de las características correspondientes.

2. Dar click en "Carrito Siniestro" y realizar la compra.

3. Facturación

1. Los días jueves MAPFRE enviará el listado de los reclamos autorizados.

El archivo incluirá:

- Número de asistencia
- Número de certificado
- Número de movimiento económico
- Nombre de agencia
- Importe autorizado

2. Debes emitir la factura a favor de México Asistencia, los datos de facturación son:

México Asistencia, S.A. de C.V.

RFC: MAS910614BR6

Insurgentes Sur # 2453, Piso 15 Col. Tizapán San Ángel

Delegación Álvaro Obregón. C.P. 01090 CDMX

3. Enviar PDF y XML de la factura a: vwillantas@mapfreprotect.com para que MAPFRE Asistencia continúe con las gestiones de pago.

4. MAPFRE Asistencia realizará pagos los días martes de las facturas recibidas con corte al miércoles de la semana anterior.

5. MAPFRE Asistencia enviará vía correo electrónico confirmación de pago y deberás responder con el CFDI COMPLEMENTO DE PAGO en un plazo no mayor a 3 días hábiles

Contacto

Proceso	Teléfono	Correo
Servicio a clientes	800 627 3735 55 5480 0738	vwillantas@mapfreprotect.com
Soporte referente al producto o al portal de ventas		
Soporte referente al portal de reclamos		

Horario de atención

09:00 a 19:00 de lunes a domingo