



Mercedes-Benz

06 de Abril del 2022

RED DE DISTRIBUIDORES  
P R E S E N T E.

INFORMACIÓN DE GARANTÍA 2022.03 MB  
Sustituye a la I.G. 2020.05MB

**Asunto: Homologación de Formatos y Anexos en el trámite de Garantías**

Por medio del presente les informamos los requisitos indispensables y anexos necesarios para el trámite de una garantía.

En la página 2 de éste documento se muestra la tabla de ***“Anexos requeridos para el trámite de garantías de Autobuses y Camiones”*** indicando en el punto 5 el uso del formato ITP y en su aplicación de los diferentes tipos de garantías.

El formato ITP se encuentra publicado en Daimler Conexión en el apartado de **Informaciones de Servicio** (POSTVENTA/Literatura Autobuses/Información de servicio /grupo 99) y en el apartado **Formatos Especiales** (POSTVENTA/Garantías/Literatura/Formatos Especiales).

Nota: La Tabla de ***“Anexos requeridos para el trámite de garantías de Autobuses y Camiones”***, puede tener actualizaciones por lo que podrá encontrar su versión más reciente en el apartado de Formatos Especiales (POSTVENTA/Garantías/Literatura/Formatos Especiales).



















































































































































































































































































Comprometidos con nuestra Red de Distribuidores, nos reiteramos a sus órdenes.

Francisco Javier Ramírez González  
Gerencia de Calidad Garantías Autobuses

Atentamente

Octavio Flores Martínez  
Analista de Garantías Autobuses

Anexos requeridos para el trámite de garantías de Autobuses y Camiones

|  REQUERIDO PARA AUTOBUSES |                                                                                      |  REQUERIDO PARA PRODUCTOS DDC        |                                                                                     |  T - SF DOCUMENTO REQUERIDO VIA MENSAJERIA<br>T = Centro de Retorno de Partes de Daimler Vehiculos Comerciales Mexico S.A. de C.V. SF = Santa Fe |                                                                                     |  REQUERIDO VIA CORREO ELECTRONICO |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  REQUERIDO PARA CAMIONES  |                                                                                      |  QUEDA EN RESGUARDO DEL DISTRIBUIDOR |                                                                                     |  DOCUMENTO ADJUNTO EN SISTEMA DE GARANTIAS                                                                                                       |                                                                                     |                                   | REQUERIDO                                                                           |                                                                                                                                                                                           | NO REQUERIDO                                                                          |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| DOCUMENTO                                                                                                  |                                                                                      |                                      |    |                                                                                                                                                  |    | COMENTARIOS                                                                                                          |                                                                                     | TIPO DE GARANTIA                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
|                                                                                                            |                                                                                      |                                                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                                      |                                                                                     | Campañas                                                                                                                                                                                                                                                                     | G. Carrocería preautorizada.                                                          | Cobertura extendida                                                                   | Contrato Manto                                                                        | Garantía comp. DDC                                                                    | Garantía Chasis                                                                       | PDI                                                                                   | Primer servicio                                                                       | Pieza de reemplazo (taller)                                                           | Pieza de reemplazo varias (mostrador)                                                 | Política / Eskulab                                                                    |  |
| 1                                                                                                          | Orden de servicio del distribuidor                                                   |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Se usará el formato y el numero de orden del Distribuidor, deberá de estar sellada y contar con todas las firmas requeridas.                                                                                                                                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| 2                                                                                                          | Check list MASS                                                                      |                                      |    |                                                                                                                                                  |                                                                                     |                                     |                                                                                     | Exclusivo para servicios de mantenimiento del programa MASS                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                       |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 3                                                                                                          | Acuse de recibo                                                                      |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Sistema EVA dentro del resumen de entrada de solicitudes con y sin material. Sistema OWL generado en administración de devoluciones, cuando existe material.                                                                                                                 |    |    |    |    |    |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |  |
| 4                                                                                                          | ARS Generado en sistema EVA                                                          |                                      |    | T                                                                                                                                                                                                                                 |    |                                     |    | ARS generado en el sistema EVA para disposición de envío de piezas                                                                                                                                                                                                           |    |    |    |    |    |    |                                                                                       |    |    |    |  |
| 5                                                                                                          | Reporte técnico de la falla ITP                                                      |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Se registrará toda la información en el sistema de garantías (EVA, OWL) en el campo destinado para esto. Se anexará el análisis del formato ITP.                                                                                                                             |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |    |                                                                                       |                                                                                       |    |    |  |
| 6                                                                                                          | Galería fotográfica                                                                  |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Fotografías del antes de la reparación, en donde la falla sea legible y fácil de identificar. Formato PV-FO-0005(2)                                                                                                                                                          |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |    |                                                                                       |    |    |    |  |
| 7                                                                                                          | Calca o fotografía de la placa de identificación del VIN/ Componentes mayores        |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | En reparaciones de <b>componentes mayores</b> (motor, transmisión, caja de dirección, ejes, turbo). Cambio de motor y/o reemplazo de longblock.                                                                                                                              |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |    |                                                                                       |    |    |    |  |
| 8                                                                                                          | Formato revisión Pre-entrega, cupón de pre-entrega, póliza y testimonio de venta.    |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |                                                                                     | Documento original digitalizado vía sistema de garantías y los originales quedan en resguardo del Distribuidor.<br><b>Cuando la unidad ya traiga el PDI de Planta no es necesario llenar el cupon de la pre-entrega contenido en la póliza, a partir del 08 de Nov. 2022</b> |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 9                                                                                                          | Formato de revisión y cupón de 1° servicio                                           |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |                                                                                     | Documento original digitalizado vía sistema de garantías y los originales quedan en resguardo del Distribuidor.                                                                                                                                                              |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 10                                                                                                         | Vale de salida de almacén (refacciones)                                              |                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 11                                                                                                         | Factura de venta al cliente (refacciones)                                            |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |  |
| 12                                                                                                         | Factura de venta al Distribuidor (refacciones)                                       |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |  |
| 13                                                                                                         | Back Order o VI                                                                      |                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                  |    |                                     |                                                                                     | En el caso de que el CIDP no tenga la pieza en existencia, reparación fuera de taller o compra del componente a un tercero.                                                                                                                                                  |                                                                                       |    |    |                                                                                       |    |    |                                                                                       |    |    |    |  |
| 14                                                                                                         | Formato de autorización de Proveedor                                                 |                                      |    |                                                                                                                                                  |    |                                     |                                                                                     | Formatos requeridos por el Proveedor, cuando aplique. Consultar en Portal Daimler                                                                                                                                                                                            |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |    |                                                                                       |                                                                                       |    |    |                                                                                       |  |
| 15                                                                                                         | Impresión de Service Link / DL / MUT III y/o el software que aplique                 |                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                  |    |                                     |    | Requerido cuando aplique en reparaciones de motor y chasis. MUT III sólo aplica para vehículos FL360.                                                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                                       |    |    |    |    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 16                                                                                                         | Impresión de Test Breve E y S, rutinas de prueba del Xentry Connect.                 |                                     |   |                                                                                                                                                 |                                                                                     |                                    |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |   |   |   |   |                                                                                       |   |   |   |  |
| 17                                                                                                         | Copia de rechazo R20                                                                 |                                    |                                                                                     |                                                                                                                                                |                                                                                     |                                   |                                                                                     | Notificar cuando se requiera para devolución de material.                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |  |                                                                                       |  |  |  |                                                                                       |  |  |  |  |
| 18                                                                                                         | Boletines de Servicio (IS)                                                           |                                    |                                                                                     |                                                                                                                                                |                                                                                     |                                   |  | Sólo hacer referencia en orden de servicio y en comentarios de solicitud.                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 19                                                                                                         | Copia del TOT                                                                        |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |  | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |  |  |  |  |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |  |
| 20                                                                                                         | Autorización del CAC, rescate carretero                                              |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |  | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |  |  |  |  |  |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |  |
| 21                                                                                                         | Reloj checador                                                                       |                                    |                                                                                     |                                                                                                                                                |  |                                   |  | Exclusivo para Pre-entregas de Camiones FL y productos DDC.                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                       |  |  |                                                                                       |  |  |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 22                                                                                                         | Muestras de líquidos                                                                 |                                    |  | T                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                      |  | Cantidad mínima de 250 ml. solo de componentes que por su naturaleza funcionen en contacto directo con fluidos tales como: transmisiones, motores, sistema de enfriamiento, sistema de dirección, ejes traseros motrices, sistema de dirección, sist. de combustible.        |                                                                                       |                                                                                       |  |  |  |                                                                                       |                                                                                       |  |  |  |  |
| FORMATOS HOMOLOGADOS AUTOBUSES Y CAMIONES                                                                  |                                                                                      |                                                                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 1                                                                                                          | Verificación de alineación ISO MB - F160QM52_V1 / ISO FL - PV-FO-0001(2)             |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 2                                                                                                          | Prueba de consumo de aceite en motores ISO MB - F160QM51_V1 / ISO FL - PV-FO-0009(2) |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 3                                                                                                          | Prueba de fugas en postenfriador ISO MB - F160QM54_V1 / ISO FL - PC-FO-0008(2)       |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 4                                                                                                          | Prueba sistema de dirección hidráulica ISO MB - / ISO FL - PV-FO-0004(2)             |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 5                                                                                                          | Diagnóstico al sistema de arranque ISO MB - / ISO FL - PV-FO-0003(2)                 |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 6                                                                                                          | Análisis de baterías ISO MB - F160QM53_Rev2 / ISO FL - PV-FO-0002(2)                 |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |
| 7                                                                                                          | Destrucción de material ISO MB - / ISO FL - PV-FO-0015(2)                            |                                    |  |                                                                                                                                                |  |                                   |                                                                                     | Requerido cuando aplique.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |  |

| FORMATOS HOMOLOGADOS AUTOBUSES Y CAMIONES |                                                                                      |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1                                         | Verificación de alineación ISO MB - F160QM52_V1 / ISO FL - PV-FO-0001(2)             | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2                                         | Prueba de consumo de aceite en motores ISO MB - F160QM51_V1 / ISO FL - PV-FO-0009(2) | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3                                         | Prueba de fugas en postenfriador ISO MB - F160QM54_V1 / ISO FL - PC-FO-0008(2)       | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4                                         | Prueba sistema de dirección hidráulica ISO MB - / ISO FL - PV-FO-0004(2)             | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5                                         | Diagnóstico al sistema de arranque ISO MB - / ISO FL - PV-FO-0003(2)                 | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6                                         | Análisis de baterías ISO MB - F160QM53_Rev2 / ISO FL - PV-FO-0002(2)                 | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7                                         | Destrucción de material ISO MB - / ISO FL - PV-FO-0015(2)                            | ✓ | @ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Notas:

Para todos los formatos se debe usar la última versión publicada en el portal Conexión Daimler

\* Envío de información a:

"T" = Calle 5 Sur, Mz 9, LT 7 12, Av. Central y 5 Sur, Parque Industrial Toluca 2000, Toluca, Edo. Méx. C.P.50233. Centro de Retorno de Partes de Daimler Vehículos Comerciales México S. de R.L. de C.V.

"@" = garantiasbuses@daimler.com. La documentación se deberá enviar en un solo archivo en formato PDF con un tamaño máximo de 10 MB. El asunto del correo deberá ser con la siguiente nomenclatura: "No. De reclamo EVA - No. De Distribuidor".

\* Toda la documentación "original" considerada como "Resguardo del Distribuidor" deberá ser conservada en su archivo de garantías por al menos 10 años y estará disponible para efecto de alguna auditoría posterior por parte de DVCVM.

\* Los archivos que se deben adjuntar en el sistema de garantías deben ser en lo posible los originales para evitar que se pierda legibilidad al escanearlos.

\* La información es enunciativa mas no limitativa, por lo que DVCVM se reserva el derecho de solicitar información adicional.

