

201606060001

06 de junio de 2016

Estimados Amigos Distribuidores:

Hacemos de su conocimiento que como resultado del terremoto sucedido durante el pasado mes de abril en Japón, algunos proveedores de componentes para varios de nuestros vehículos se han visto afectados en su capacidad de producción, trayendo esto como consecuencia la imposibilidad de abastecer componentes que afectan la funcionalidad de "Phone Projection (Apple CarPlay™ y Android Auto™)".

Como resultado de lo anterior, a partir de la producción del 18 de mayo de 2016, todas las unidades **Chevrolet Cheyenne año modelo 2016 Cabina Regular (Paq. C y H), así como Doble Cabina Z71 (Paq. B), NO** contarán con la funcionalidad "Phone Projection (Apple CarPlay™ y Android Auto™)" antes señalada para el radio de 8" touch a color (sin función de navegación) - IO5, estándar en estas unidades.

¿Cómo identificar las unidades afectadas?

1. El menú principal que se despliega en la pantalla del radio no tendrá el ícono de "PROJECTION"



1. El listado de RPO's inserto en el manifiesto de producción (etiqueta ubicada en la guantera del vehículo) hará referencia a un nuevo RPO identificado bajo el código: CPO.
2. Nuestro Centro de Atención a Clientes (CAC) contará con una base de datos que identificará los VINs que se encuentran en el supuesto antes señalado, con el propósito de facilitar detalles de las acciones y unidades impactadas.

Como resultado de lo anterior, los materiales de comunicación a clientes finales en los que se hace referencia a la disponibilidad de la funcionalidad de "Phone Projection (Apple CarPlay™ y Android Auto™)" en las unidades Chevrolet Cheyenne año modelo 2016 Cabina Regular (Paq. C y H), así como Doble Cabina Z71 (Paq. B), tales como página de internet, guías de ordenamiento, entre otros, han sido modificados a efecto de hacer constar que la citada funcionalidad ya no se encuentra disponible.

Como cortesía, todos los clientes finales que adquieran una Chevrolet Cheyenne año modelo 2016 Cabina Regular (Paq. C y H) o Doble Cabina Z71 (Paq. B), ubicadas en el supuesto antes señalado recibirán un **Certificado de Servicio Básico de 10,000 Kms.**, mismo que deberá redimirse por el cliente en el momento que el vehículo alcance 10,000 Kms., o una antigüedad de 12 meses a partir de la fecha de compra del Vehículo, lo que ocurra primero. El servicio incluye refacciones originales y mano de obra de acuerdo a la Póliza de Garantía y Programa de Mantenimiento.



GM de México

General Motors de México S. de R.L. de C.V.
Edificio Corporativo Siglo XXI
Ejército Nacional No. 843
Col. Granada Del. Miguel Hidalgo
México, D.F.
C.P. 11520
México

Pasos a seguir:

- 1) El Distribuidor deberá llamar al Centro de Atención a Clientes (CAC) para corroborar que el VIN sea elegible para recibir el “Certificado de Servicio Básico de 10,000 Kms”.
- 2) El Certificado de Cortesía deberá ser impreso por el Distribuidor a través de la siguiente liga en Marketing Portal: <https://gmmarketingportal.com.mx/Chevrolet/Producto/CertificadoServicio>. Hecho lo anterior, deberá insertar la información correspondiente al número de VIN del vehículo y nombre del cliente; y entregar a este último el Certificado de Cortesía en el mismo momento de la venta del vehículo. (Referirse a anexo “Certificado CAF Cheyenne 2016MY” para consultar un ejemplo del Certificado).
- 3) El Distribuidor deberá (i) completar la información de la “Carta Consentimiento del Cliente - Radio IO5”; (ii) recabar la firma del cliente y (iii) de manera mensual mandar todas las cartas en original obtenidas durante el mes correspondiente por servicio de mensajería en atención a Sandra Trujillo (Av. Ejército Nacional 843, Col. Granada, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México).
- 4) El Distribuidor deberá otorgar al cliente el servicio antes mencionado de manera gratuita (i) contra entrega del Certificado impreso y (ii) una vez que se haya verificado con el CAC la elegibilidad del VIN y validez de dicho Certificado.
- 5) Posteriormente General Motors de México, S. de R.L. de C.V. reembolsará al Distribuidor, a través del Sistema Global de Garantías, por un monto igual al publicado y vigente en ese momento, sujeto al cumplimiento de todos y cada uno de los términos y condiciones referido en el Anexo “Proceso de Reclamación Servicio 10,000Km Cheyenne MY16”.

Cualquier duda favor de consultar a su Gerente de Distrito o llamar al Centro de Atención a Clientes (CAC) en su unidad de Asistencia Técnica (TAC).

Atentamente,

Pedro Ruiz
Director de Mercadotecnia
VSSM-GMM

Guillermo Degollado
Director de Ventas
Chevrolet