



CARTA DE SERVICIO

FECHA 10-03-2026	GRUPO 000	NRO. 030	VERSION 1	PAGINAS 1 / 1
ASUNTO	Notificación Obligatoria de Entrega de Unidades y Registro de Clientes a Centro de Contacto MACKVENCA			
MARCAS AFECTADAS	Dongfeng / Sinotruk / ZNA / DFM / DFAC	Todos los modelos y versiones	DESDE Oct. 2023	HASTA

La Gerencia de Servicio de Mack de Venezuela, cumple con recordarles a la Red de Concesionarios Autorizados & Aliados Comerciales, que es de carácter **“Obligatorio”** el reporte de entrega de unidades y registro de clientes al Centro de Contacto Mack de Venezuela. Este procedimiento aplica para todas las marcas comercializadas por Mack de Venezuela en todo el territorio nacional y debe canalizarse a través del correo electrónico: **atdfv@grupomackvolvo.com**.

Para tales fines, deberán remitir un reporte que contenga los siguientes datos mandatorios:

1. **Datos de la Unidad:** Marca, Modelo, VIN y Placa.
2. **Datos de Venta:** Fecha de venta, Concesionario vendedor y Nombre del asesor de ventas.
3. **Datos del Propietario:** Nombre y Apellido (o Razón Social) y Teléfono de contacto directo.

Objetivos de la Notificación

- **Fidelización:** Permitir que nuestro Centro de Contacto inicie el protocolo de bienvenida y presente el alcance total del soporte Postventa.
- **Mantenimiento Preventivo:** Realizar la programación oportuna del 1er. Servicio Obligatorio de Garantía, asegurando la vida útil de los componentes y la vigencia de la cobertura.
- **Confianza:** Afianzar la relación Marca-Cliente, garantizando que el usuario se sienta respaldado por la Red de Concesionarios desde el primer kilómetro.

Agradecemos de antemano su colaboración para institucionalizar este proceso, el cual es vital para mantener los estándares de calidad en nuestro servicio Posventa que caracterizan a Mack de Venezuela.

Atte.

Mack de Venezuela