

# Proceso de Reclamaciones

## / Cómo presentar una reclamación para tu cliente



Para presentar reclamaciones, utilice el [portal.ntpco.com](https://portal.ntpco.com). Si no está registrado, contáctenos para obtener su número de servicio. Para problemas con el portal, envíe su presupuesto y documentos por correo electrónico a [claims@ntpco.com](mailto:claims@ntpco.com)

» Las reparaciones deben ser aprobadas previamente por NTP/Premium 2000

### 1 Autorización de diagnóstico

El propietario del vehículo debe autorizar el diagnóstico; NTP/PREMIUM 2000 NO PUEDE hacerlo. El cliente es responsable de los costos del diagnóstico, si el VSC no cubre la falla. Confirme si hay garantía original del fabricante (OE) activa antes de desmontar

### 2 Información requerida para el diagnóstico

Envíe un presupuesto de reparación detallado con notas del técnico, piezas, mano de obra, números de parte y tasas de impuestos, junto con fotos de los componentes fallados, la placa del VIN y el odómetro (puede ser necesario el uso de la aplicación Truepic). Incluya una impresión del ECM para fallas del motor o del sistema de postratamiento. Los registros de mantenimiento solo se requieren si NTP/Premium 2000 los solicita.

### 3 Revisión y autorización de reclamos

El asociado de reclamos revisa las solicitudes y proporciona la aprobación o denegación. El precio de las piezas puede ajustarse para cuentas de flotas nacionales. El estado del reclamo está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, a través del portal.

### 4 Descubrimiento de daños adicionales

Si se encuentran daños nuevos, envíe fotos adicionales, un presupuesto actualizado y una lista de partes para su aprobación. Se enviará una autorización suplementaria si los nuevos daños están cubiertos.

### 5 Autorización

**La autorización es válida por 60 días.** Si las reparaciones se retrasan, solicite una nueva autorización. También está sujeta a que el VSC esté vigente durante el proceso del reclamo.

### 6 Envío de Factura y Pago

Después de las reparaciones, envíe la factura a través de [portal.ntpco.com](https://portal.ntpco.com). El cliente es responsable del deducible y de cualquier saldo restante.

**Necesitas ayuda? Llámanos,  
estamos aquí para ti**



Línea de atención de reclamaciones: **(877) 950-3200** Available M-F: 8AM-8PM ET, Saturday: 8AM-6:30PM ET

Soporte por correo electrónico: [claims@ntpco.com](mailto:claims@ntpco.com)

Inicio de sesión en el portal: [portal.ntpco.com](https://portal.ntpco.com)