

Proceso de Reclamaciones

/ Presentación de una Reclamación para su Cliente



Para presentar reclamaciones, utilice el portal en 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.

>> Las reparaciones requieren aprobación previa de NTP/Premium 2000

1 Autorización de Diagnóstico

El propietario del vehículo debe autorizar el diagnóstico; NTP/Premium 2000 no puede hacerlo. Si el VSC (Contrato de Servicio del Vehículo) no cubre la falla, el cliente es responsable de los cargos de diagnóstico. Confirme cualquier garantía OE (Equipo Original) activa antes del desmontaje.

2 Información Requerida para Diagnósticos

Presente un presupuesto de reparación detallado con notas técnicas, piezas, mano de obra, números de pieza y tasas impositivas, junto con fotografías de los componentes averiados, placa del VIN (Número de Identificación del Vehículo) y odómetro (puede requerirse la aplicación Truepic). Incluya una impresión del ECM (Módulo de Control del Motor) para fallas del motor/sistema de postratamiento o según sea necesario. Los registros de mantenimiento solo se requieren si NTP/Premium 2000 los solicita.

3 Revisión y Autorización de Reclamación

El asociado de reclamaciones revisa las presentaciones y proporciona aprobación o denegación. Los precios de las piezas pueden ajustarse para cuentas de flotas nacionales, y el estado de la reclamación está disponible 24/7 a través del portal.

4 Descubrimiento de Daños Adicionales

Si se encuentran nuevos daños, presente fotografías adicionales, un presupuesto actualizado y una tarjeta de piezas para aprobación. Se enviará una autorización suplementaria si el nuevo daño está cubierto.

5 Autorización

La autorización es válida por 60 días. Si las reparaciones se retrasan, solicite una nueva aprobación. También está sujeta a que el VSC sea válido durante el proceso de reclamaciones.

6 Presentación de Factura y Pago

Después de las reparaciones, presente la factura a través de portal.ntpco.com. El cliente es responsable del deducible y cualquier saldo restante.

¿Necesita Ayuda? Estamos a Solo una Llamada de Distancia



Línea de Soporte de Reclamaciones: (877) 950-3200

Horario de Atención: L-V: 8AM-8PM ET, Sábados: 8AM-6:30PM ET

Soporte por Correo Electrónico: claims@ntpco.com

Acceso al Portal: portal.ntpco.com