

# Replacement Parts



## State Farm's Promise to You

State Farm® keeps the promise of "Good Neighbor" service every day as we pay individual claims. Our promise includes a commitment to your satisfaction regarding new non-original equipment manufacturer (non-OEM), new original equipment manufacturer-Surplus (OEM Surplus), and recycled parts used in the repair of your vehicle.

When a damage estimate is prepared, it may include competitively priced, readily available new non-OEM parts, new OEM Surplus parts, recycled parts, or new parts provided by the manufacturer of your vehicle.

## Satisfaction Guaranteed

When you authorize repairs to your vehicle:

- Using new non-OEM, or recycled, or new OEM Surplus parts as described on the estimate ...
- And we pay for those repairs ...
- State Farm promises that you will be satisfied with the fit, corrosion-resistance qualities and performance of those parts for as long as you own your vehicle\*...
- Or we'll see that the parts are repaired or replaced to your satisfaction — at no cost to you.\*\*

## Standards

State Farm recognizes certification standards developed by the Certified Automotive Parts Association (CAPA) and NSF International (NSF) for the following new non-OEM crash parts:

- Bumper components
- Lighting components
- Radiator supports / tie bars and associated mounting components
- Outer sheet metal and plastic / composite parts

These non-OEM parts included on estimates prepared by State Farm or a Select Service® repairer will be certified by CAPA or NSF. All parts will be identified as to the type of part being estimated. Parts that serve to repair your vehicle in a quality manner will be included on your damage estimate.

## The Choice Is Yours

The final choice as to which parts will actually be used in repairs rests with you, the vehicle owner.

If you prefer parts other than those included on the estimate, you should notify your repairer. Should the use of those other parts increase the repair cost, you will be expected to pay the difference.

## Competition

Competition has led to reductions in the cost of many original equipment manufacturer (OEM) replacement parts and has caused significant improvements in their warranties. This results in higher quality at lower costs for the consumer.

## Recycled Parts

Recycled parts are parts which may have been previously installed on another vehicle.

As with all recycling efforts, the use of these parts is an environmentally friendly effort to help preserve our natural resources.

## New Non-OEM Parts

New non-OEM parts are manufactured by a company other than the manufacturer of the vehicle.

## New OEM Surplus Parts

New OEM Surplus parts are parts manufactured by the OEM or OEM supplier that may be procured from sources other than OEM dealers. These parts may also be identified as OE Surplus, Alt-OEM, or Opt-OEM parts.

\* This promise of satisfaction does not apply to tires, batteries, belts, hoses and other maintenance items subject to wear and tear. Our promise of satisfaction for powertrain/drivetrain components and sound equipment is limited to the length of time that the original equipment manufacturer would have warranted its new replacement part, or the remainder of your automobile manufacturer's factory warranty – whichever is longer.

\*\* In claims where we pay less than 100 percent of the cost of repair as a result of a comparative liability settlement, any additional payment will be based on the percentage of liability we accept.

# Repuestos de Reemplazo



## La Promesa de State Farm a Usted

State Farm® mantiene la promesa de un servicio de “Buen Vecino” diariamente, cuando pagamos los reclamos individuales. Nuestra promesa incluye nuestro compromiso para que usted quede satisfecho con las piezas de repuesto nuevas que no son del fabricante del equipo original (non-OEM, por sus siglas en inglés), piezas nuevas que son Excedente del fabricante del equipo original (OEM Surplus, por sus siglas en inglés), y los repuestos reciclados que se utilicen para reparar su vehículo.

Cuando se elabora un presupuesto de los daños, éste puede incluir repuestos nuevos que no son del fabricante del equipo original, repuestos nuevos que son Excedente del fabricante del equipo original, repuestos reciclados o repuestos nuevos proporcionados por el fabricante de su vehículo, a precios competitivos y que se puedan adquirir fácilmente.

## Satisfacción Garantizada

Cuando usted autorice las reparaciones a su vehículo:

- Utilizando repuestos nuevos que no son del fabricante del equipo original, repuestos reciclados o repuestos nuevos que son Excedente del fabricante del equipo original, según se describe en el presupuesto ...
- Y nosotros paguemos por esas reparaciones ...
- State Farm le promete que quedará satisfecho con la calidad de la instalación, la resistencia contra la corrosión y el funcionamiento de esos repuestos, durante el tiempo que usted sea propietario de su vehículo\* ...
- O nosotros nos encargaremos de que los repuestos se reparen o reemplacen hasta que usted quede satisfecho – sin ningún costo para usted. \*\*

## Estándares

State Farm reconoce las normas de certificación desarrolladas por la Asociación de Repuestos Automotrices Certificados (Certified Automotive Parts Association, o CAPA, por sus siglas en inglés) y la Fundación Nacional de Sanidad Internacional (NSF International, por sus siglas en inglés) respecto a los siguientes repuestos nuevos de choque que no son del fabricante del equipo original:

- Componentes del parachoques
- Componentes de las luces
- Soportes del radiador/barras de acoplamiento y componentes relacionados con el soporte
- Repuestos exteriores de lámina de metal y de plástico/compuestos

Estos repuestos que no son del fabricante del equipo original, los cuales están incluidos en los presupuestos preparados por State Farm o por un taller de reparaciones de Select Service®, estarán certificados por CAPA o NSF. Todos los repuestos serán identificados de acuerdo al tipo de repuesto que se está presupuestando.

Los repuestos que sirvan para reparar su vehículo con calidad, serán incluidos en su presupuesto de los daños.

## Usted Toma la Decisión

La decisión final con respecto a cuáles repuestos en realidad se

utilizarán para llevar a cabo las reparaciones, le corresponde a usted, el propietario del vehículo.

Si usted prefiere repuestos que no sean aquellos que están incluidos en el presupuesto, deberá notificarle a su taller de reparaciones.

Si el uso de dichos repuestos aumenta el costo de reparación, se esperará que usted pague la diferencia.

## Competencia

La competencia ha provocado reducciones en los costos de varios repuestos de reemplazo del fabricante del equipo original, y ha causado mejoras considerables en las garantías que ofrecen. Esto resulta en mayor calidad a un costo más bajo para el consumidor.

## Repuestos Reciclados

Los repuestos reciclados son repuestos que pueden haber sido instalados anteriormente en otro vehículo.

Al igual que todas las iniciativas de reciclaje, el uso de estos repuestos es un esfuerzo ecológico para ayudar a conservar nuestros recursos naturales.

## Repuestos Nuevos Que No Son Del Fabricante del Equipo Original

Los repuestos nuevos que no son del fabricante del equipo original son fabricados por una compañía que no es el fabricante del vehículo.

## Repuestos Nuevos Que Son Excedente Del Fabricante del Equipo Original

Los repuestos nuevos que son Excedente del fabricante del equipo original son repuestos fabricados por el fabricante del equipo original o el proveedor del fabricante del equipo original que pueden adquirirse de fuentes distintas a los distribuidores del fabricante del equipo original. Estos repuestos también pueden ser identificados como repuestos Excedentes del Equipo Original (OE Surplus, por sus siglas en inglés), repuestos Alternativos (Alt-OEM, por sus siglas en inglés), o repuestos Opcionales (Opt-OEM, por sus siglas en inglés).

**Esta traducción del inglés es para su conveniencia y es solo informativa. En el caso que surja un conflicto de interpretación, la versión del idioma inglés dominará.**

\* Esta promesa de satisfacción no aplica a neumáticos, baterías, cinturones, mangueras y otros artículos de mantenimiento sujetos al uso y desgaste. Nuestra promesa de satisfacción respecto a los componentes del tren motriz/ de la transmisión y al equipo de sonido, está limitada por el período de tiempo que el fabricante del equipo original hubiera garantizado un repuesto nuevo de reemplazo, o por el tiempo restante de la garantía de fábrica del fabricante de su automóvil el período que sea más largo.

\*\* En los reclamos donde pagamos menos del 100% del costo de las reparaciones como resultado de una liquidación de responsabilidad civil comparativa (comparative liability settlement), cualquier pago adicional se basará en el porcentaje de la responsabilidad civil que aceptemos.