



CHEVROLET

CONDICIONES GENERALES

¡Bienvenido a Chevrolet Road Service!

Al adquirir su nuevo vehículo **Chevrolet**, usted comienza a formar parte de un selecto grupo de personas privilegiadas, con servicios exclusivos que le brindaran tranquilidad durante su viaje.

Además de la cobertura en todo el territorio nacional, **Chevrolet Road Service** presenta una ventaja adicional: la cobertura del **vehículo turista**. Usted podrá disfrutar de los mismos servicios prestados en su país extendido hacia todos los países del Mercosur (Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay). La cobertura del vehículo turista es válida para los modelos de vehículos comunes entre estos países de acuerdo a los términos del ítem 3.

1) ¿En que consiste Chevrolet Road Service?

Es un servicio de apoyo, por vía telefónica que brinda atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año (inclusive los Sábados, Domingos y feriados), en el caso de que se produzca un desperfecto*, accidente o robo del vehículo.

***Vea el ítem 9- Otras definiciones**

2) ¿Como se deben utilizar los servicios?

Se le hará entrega de la tarjeta **Infocard** (de estar equipada), la cual además de ayudarlo a identificar los números importantes de su vehículo, servirá como tarjeta para **Chevrolet Road Service**.

Comuníquese sin cargo con la **Central de Atención Chevrolet Road Service** en el país donde ocurrió el desperfecto y solicite que le conteste en su idioma (portugués/ español), a través de los siguientes teléfonos:

 		BRASIL ARGENTINA URUGUAY PARAGUAY	0800 702 42 00
			0800 555 11 15 0800 11 15 0 10 (cobro revertido) 0054 11 4788 11 15

Cuando llame a **Chevrolet Road Service**, tenga a mano los siguientes datos:

- El número del chasis (VIN) que se describe en el reverso de la tarjeta Infocard (de estar equipada) o en la placa de identificación del vehículo (ver manual del propietario).
- Nombre completo/ dirección del propietario.
- El número de teléfono para establecer el contacto.
- El lugar preciso donde se encuentra el vehículo.
- Kilometraje del vehículo.

En caso de que estuviese en tránsito y su tarjeta haya sido olvidada en su casa, Usted podrá llamar a la Central de Atención **Chevrolet Road Service**, utilizando los números impresos en la etiqueta autoadhesiva de plástico pegada en la luneta de su vehículo.

3) Vehículos cubiertos

Vehículo (definición): Vehículos 0 km. de pasajeros o comerciales livianos, exceptuando los vehículos comerciales de más de 4 toneladas (peso bruto total), comercializados por General Motors en Argentina, Uruguay y Paraguay y vendidos por una Concesionaria Oficial instalada en esos países.

3a) Cobertura Nacional

Es la cobertura de los servicios ofrecidos dentro de los límites del territorio del país de origen del vehículo, válida para todos los vehículos, de acuerdo con las condiciones previstas en el punto 5 de este explicativo.

3b) Cobertura del vehículo Turista en los países que integran el Mercosur: Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay.

Es la cobertura de los servicios ofrecidos en toda la extensión territorial de los países que comprenden el Mercosur: Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay, con las condiciones previstas en el punto 6 de este explicativo, válido para los vehículos que sean comúnmente comercializados por General Motors en estos países.

Los siguientes son vehículos comunes:

- **Vehículos de pasajeros:** Todos los modelos de las líneas Classic, Corsa, Meriva, Vectra, Vectra GT, Zafira, Astra, Corvette, Suzuki Fun y Suzuki Swift.
- **Vehículos comerciales:** Todos los modelos de las líneas S10, Blazer, Captiva Sport, Suzuki Grand Vitara y Suzuki Grand Vitara JIII.

Importante: Vehículos no comunes

Para los vehículos que sean producidos/comercializados en un país específico del Mercosur (Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay), está prevista la Cobertura Nacional descrita en el ítem 3º de este folleto.

Ejemplo: Astra diesel, vehículos a alcohol (Brasil), etc.

4) Periodo de validez del programa

Durante todo el período de garantía del vehículo, según las reglas que figuran en el Manual del Propietario, de acuerdo al Período de Garantía en cada país. El período de garantía se cuenta a partir de la fecha de la primera venta, que se entiende como la fecha en el cual la Concesionaria Chevrolet entrega el vehículo a su primer propietario **(Excepto para los vehículos vendidos en Uruguay y Paraguay, donde el período de validez, es un año para todos los modelos, salvo excepciones).**

Importante: La tarjeta Infocard es un documento muy importante, aún cuando el plazo de validez del programa haya expirado; ya que esta tarjeta lo ayudará a identificar los números importantes de su vehículo en caso de que fuese robado. Guarde la tarjeta en un lugar seguro como si fuese un documento.

5) Servicios ofrecidos en cada país

5a) Servicios sin límite de distancia

5a 1) Arreglos en el lugar

Cuando se produzca un desperfecto, **Chevrolet Road Service** se ocupará de enviar el auxilio mecánico, debidamente identificado, para que el vehículo sea reparado, si es técnicamente posible, en el lugar en el cual se encuentre, siempre que sea dentro del horario de atención del mismo.

En forma preliminar, se consideraran técnicamente imposibles de realizar en el lugar todas aquellas reparaciones que aunque sean de fácil ejecución pongan en riesgo la integridad de la garantía del vehículo o la seguridad de los pasajeros.

5a 2) Remolque/ Grúa

En caso de un desperfecto en el vehículo cuyas reparaciones no se puedan efectuar en el lugar, o no habiendo disponibilidad de auxilio mecánico en el momento en que se produce el hecho, **Chevrolet Road Service** deberá ocuparse del envío de un remolque/ grúa adecuado para el transporte del vehículo hasta el **Servicio Chevrolet** mas próximo.

Si se produce un desperfecto en el vehículo que se encuadra en la categoría de comercial o liviano, el usuario deberá ocuparse previamente de retirar la carga eventual que pudiera perjudicar o impedir el remolque del vehículo. **Chevrolet Road Service**, no será responsable de la carga en ningún momento y tampoco se responsabilizara por los objetos dejados en el interior del vehículo.

En caso de que la Concesionaria no pueda recibir el vehículo por estar fuera de horario de trabajo, se deberá llevar el vehículo a un lugar seguro (estacionamiento/ depósito) hasta que pueda ingresar en la Concesionaria el primer día hábil luego de ocurrido el hecho, gastos que van a ser cubiertos por **Chevrolet Road Service**.

5a 3) Servicios especiales

(Este punto no es válido para los vehículos comercializados en Paraguay)

Los servicios especiales serán ejecutados por **Chevrolet Road Service** solamente en los casos de urgencia, considerando:

- El abastecimiento de combustible (el combustible deberá ser abonado por el cliente).
- El cambio de neumáticos (solamente la mano de obra).
- Remoción del vehículo del barro/ arena y/ o zanjas.

5a 4) Vehículo de reserva

(Este punto no es válido para los vehículos comercializados en Argentina)

Cuando el vehículo ingresa en el Servicio Chevrolet, solamente a través del **Chevrolet Road Service**, debido a un desperfecto debidamente atendido, si se previera un plazo igual o superior a los 3 (tres) días hábiles (plazo confirmado por la Concesionaria a **Chevrolet Road Service**) para su arreglo o reparación, se colocará a disposición del usuario (en tanto exista disponibilidad de locadores en un radio de acción de 100 km. del lugar en el cual se efectúen las reparaciones) un vehículo de alquiler, solamente de la marca **Chevrolet**, durante un periodo de hasta 2 (dos) jornadas.

En caso de producirse un desperfecto un día Viernes y el vehículo no sea reparado ni devuelto por el Servicio Chevrolet, **Chevrolet Road Service** alquilará un vehículo de reserva solamente para el Sábado y Domingo. **Chevrolet Road Service** abonará los gastos referidos a las jornadas, el kilometraje y el seguro de los vehículos de reserva en locación, y el usuario se deberá hacer cargo de los gastos relacionados con los peajes, combustible, multas, etc. Este servicio será prestado como máximo, 3 veces para el mismo vehículo durante el periodo de cobertura, nunca durante un mismo siniestro.

5a 4) Asistencia en caso de robo

En el caso de que se produzca el robo del vehículo, estando el usuario en tránsito, **Chevrolet Road Service** brindará un medio de transporte alternativo (conforme ha sido descripto en el ítem 5b1 - Medio de Transporte Alternativo) para el retorno del usuario/ beneficiario a su domicilio.

En el caso de que suceda un acto de vandalismo, es decir la violación de las ventanas (que las mismas fuesen quebrantadas), **Chevrolet Road Service** deberá transportar el vehículo a la concesionaria más próxima al lugar del siniestro. El cliente será responsable de la cobertura de las reparaciones que se deban ejecutar en el vehículo.

5a 5) Asistencia en caso de accidente

En el caso de un accidente automovilístico, **Chevrolet Road Service** se ocupará del traslado del usuario/ beneficiario y de los pasajeros que estuviesen en el vehículo hasta el hospital más próximo al lugar del siniestro.

En el caso de que necesite ser trasladado hacia un centro médico de mayor complejidad, **Chevrolet Road Service** se hará cargo. Los traslados pueden hacerse en ambulancia, en helicóptero o en avión, según la gravedad del caso y la disponibilidad de dichos medios.

Solamente las exigencias de orden médico y la disponibilidad de medios se someterán a consideración para la decisión acerca del medio de transporte y el centro médico que el usuario/ beneficiario tenga como destino.

En todos los casos, el transporte será previamente autorizado por **Chevrolet Road Service**. **Chevrolet Road Service** debe transportar el vehículo siniestrado hasta el lugar designado por el usuario dentro de un radio de 300 km del lugar donde ocurrió el siniestro como máximo.

En el caso de destrucción total del vehículo, si la policía o los órganos competentes no realizaran el remolque del vehículo, **Chevrolet Road Service** deberá llevarlo hasta el lugar indicado por el usuario dentro de un radio de 300 km del lugar donde ocurrió el siniestro. En este servicio está incluido el transporte de los restos mortales de todos los ocupantes del vehículo hasta el domicilio, ya sea a nivel nacional o internacional.

No se incluyen los gastos de arreglo del vehículo siniestrado, gastos hospitalarios y funerarios.

La responsabilidad de **Chevrolet Road Service** cesa a partir del ingreso del usuario/ beneficiario en el hospital y/ o el ingreso del vehículo siniestrado en la concesionaria. Todos los servicios descritos en este ítem deben ser, previo a su realización, autorizados por escrito por el usuario/ beneficiario, y en el caso de haber menores involucrados, por el padre, madre o responsable legal de los mismos.

5a 6) Transmisión de mensajes urgentes

En el caso de una emergencia, estando el vehículo en tránsito, **Chevrolet Road Service** estará a disposición para la transmisión de mensajes urgentes.

5b) Servicios prestados para desperfectos ocurridos a partir de los 50 km. del límite del municipio/ ciudad donde reside el propietario del vehículo.

5b1) Medio de Transporte Alternativo

En el caso de que el vehículo deba permanecer en el Servicio Chevrolet para el arreglo del desperfecto, **Chevrolet Road Service**, se ocupará del traslado del usuario/ beneficiario (ocupantes del vehículo en el momento del desperfecto) hasta el domicilio de su propietario o hasta su destino, en tanto la distancia sea igual o inferior a la de su domicilio.

El medio de transporte alternativo se hará a criterio de **Chevrolet Road Service**, en función de la disponibilidad del transporte/ distancia en cada país. Podrá realizarse por avión (línea regular, clase económica), ferroviaria (taxi, ómnibus con coche cama, si es posible), fluvial y/ o marítima.

El retorno del usuario y de los beneficiarios podrá involucrar la combinación de más de un medio de transporte alternativo.

5b2) Hospedaje

En el caso de una falla en la estructura del transporte local o dificultades debido al horario del siniestro, no siendo posible, por estos motivos la provisión de transporte alternativo para el retorno al domicilio del usuario/ beneficiario del vehículo, **Chevrolet Road Service** abonará un máximo de gastos de 3 jornadas, (alojamiento de tipo estándar) en el hotel a su elección de su red acreditada más próxima, para todos los ocupantes del vehículo, en el momento del desperfecto (usuario/ beneficiario), de acuerdo con las disponibilidades de la infraestructura hotelera del lugar.

Se cubrirán solamente los gastos diarios del hotel, y los restantes gastos correrán por cuenta del usuario/ beneficiario.

5b3) Remoción del vehículo reparado

Una vez efectuada la reparación del vehículo sin que el usuario se encuentre cerca del Servicio Chevrolet encargado de la reparación, **Chevrolet Road Service** pondrá a disposición del propietario o de la persona que designe (autorización por escrito), un pasaje de ida correspondiente al trecho comprendido entre el domicilio y el lugar en el cual esté ubicada la concesionaria prestadora del servicio. El medio de transporte utilizado obedecerá a las condiciones descritas en el ítem 5b1 - Medio de Transporte Alternativo. Dependiendo de la distancia y de las disponibilidades locales y, si lo prefiere el propietario, **Chevrolet Road Service** podrá proveer un conductor para el retorno del vehículo al domicilio del usuario, siempre que medie una autorización previa por escrito del propietario eximiendo a **Chevrolet Road Service** de responsabilidad por cualquier daño ocasionado al vehículo. **Chevrolet Road Service** se hará cargo solamente de los gastos relacionados con el conductor.

Condición especial: Para desperfectos ocurridos en el domicilio del cliente o dentro de un radio inferior a 50 km de su domicilio, el usuario tendrá derecho a los beneficios de la remoción del vehículo reparado solamente si:

- El vehículo ha quedado en la concesionaria durante un período igual o superior a 3 días y,
- No se ha utilizado el vehículo de reserva / no se puede utilizar el vehículo de reserva (en el caso de los vehículos comercializados en Argentina) y,
- La concesionaria está fuera del radio de 50 km de su domicilio.

5b4) Servicio del conductor

Si el usuario no puede conducir el vehículo, por estar enfermo cuando se encuentre en tránsito, Chevrolet Road Service le suministrará un conductor para dirigirlo hasta su destino o al domicilio del propietario, previa presentación de constancia médica que acredita la imposibilidad de conducir. Este servicio podrá ser utilizado, como máximo, 3 veces durante el plazo de la cobertura.

6) Vehículo turista

El Vehículo Turista será atendido de acuerdo con las condiciones previstas en el programa **Chevrolet Road Service** del país de origen. El usuario deberá llamar a la Central telefónica del país donde ocurrió el desperfecto y podrá solicitar ser atendido en su idioma (Portugués/Español).

La General Motors del lugar donde ocurrió el desperfecto, se hará cargo de los costos de mano de obra de partes que estuviesen en garantía en los términos descriptos en el Manual del Propietario, ítem Vehículo Turista.

Importante: Al viajar, por favor infórmese acerca de las normas de tránsito en cada país, como así también de toda la documentación necesaria para circular en el mismo. No olvide el Manual del propietario.

7) Exclusiones

Chevrolet Road Service no quedará obligado a la prestación de los servicios descriptos en estas condiciones generales en los casos en que no le sea posible la ejecución de los mismos, por los hechos como los que se describen a continuación a título de ejemplo tales como: inundaciones, huelgas, conmociones sociales, bloqueos en las vías ferroviarias y/o de otras vías de acceso, efectos nucleares o radioactivos, hechos fortuitos o de casos de fuerza mayor.

También quedan excluidas de la prestación de los servicios los desperfectos y/o accidentes producidos como consecuencia de la participación del usuario en competencias automovilísticas o en pruebas preparatorias.

En el caso de una falla que no sea considerada desperfecto, de acuerdo a la definición dada en el ítem 10 y por lo tanto, que no esté cubierto por **Chevrolet Road Service**, el usuario no tendrá derecho a atención. Ante la ocurrencia de esa hipótesis el usuario será responsable del pago de los gastos provenientes del servicio remolque/ grúa, la asistencia técnica, el seguro, las partes, los impuestos, etc. Los servicios solicitados directamente por el usuario, sin la intervención o la autorización de **Chevrolet Road Service** no serán reembolsados ni serán objeto de indemnización o compensación.

En el caso de falta de mantenimiento del vehículo o del uso indebido del mismo, **Chevrolet Road Service** se reserva el derecho de no brindar la atención o los servicios complementarios a la primera atención del vehículo.

Chevrolet Road Service no está obligado a prestar servicio alguno a los casos que no hayan sido asistidos por el mismo, por ejemplo, la locación de vehículos de reserva en los casos en que el vehículo no haya ingresado a la concesionaria a través de **Chevrolet Road Service**.

En ningún caso **Chevrolet Road Service** se hará cargo de los gastos que tendría que haber soportado normalmente el usuario, tales como: gastos de combustible, peaje, restaurantes, gastos extras de hotel y gastos diarios, en el caso de estadía anteriormente prevista en el lugar en el cual se produjo el desperfecto.

8) Disposiciones Generales

Chevrolet Road Service prestará los servicios en la medida de las disponibilidades locales con respecto al hospedaje, vehículo de reserva o a los transportes.

La presente prestación es promocional, pudiendo ser suspendida en cualquier momento para nuevas adquisiciones de vehículos, quedando sin modificar las reglas hasta ahora establecidas para los vehículos que ya integren el **Chevrolet Road Service**.

Al utilizar este servicio, el usuario acepta que **Chevrolet Road Service** no es responsable por los daños personales y/o materiales, mediatos o inmediatos, que la utilización de este servicio pudiera causar al titular del vehículo, usuario y/o acompañantes del mismo y a sus respectivos bienes.

8) Otras definiciones

Desperfecto: Defectos en la fabricación, de origen mecánico o eléctrico que:

- a) Impidan la locomoción del vehículo por sus propios medios o la utilización del cinturón de seguridad.
- b) Provoquen rayaduras y/ o resquebrajaduras en los vidrios de los vehículos, así como afecten sus mecanismos de accionamiento, obstruyendo el cierre de los mismos.

Importante: No se consideraran desperfectos los problemas ocasionados por la instalación de accesorios y equipos que no sean originales, tales como por ejemplo, la alarma, que pueda presentar un consumo elevado de corriente de batería, ocasionando diversos problemas, tales como: mal funcionamiento de los componentes electrónicos, fallas en el funcionamiento del motor, falta de combustible en función del estrangulamiento de la línea de combustible, etc.

Usuario:	Conductor del vehículo al momento del desperfecto/ accidente pudiendo éste no ser el propietario del vehículo
----------	---

Propietario:	Titular de los derechos de propiedad del vehículo.
--------------	--

Pasajero (s):	Conductor del vehículo al momento del desperfecto/ accidente pudiendo éste no ser el propietario del vehículo
---------------	---

Beneficiario (s):	Usuario y/ o pasajero.
-------------------	------------------------

Servicio Chevrolet:	Red de Concesionarias y Talleres autorizados Chevrolet existentes en los territorios de los países incluidos en este programa.
---------------------	--

Red de prestadores:	Red integrada por prestadores de: a) Remolque/ grúa b) Auxilio mecánico o eléctrico
---------------------	---

Domicilio:	Dirección del propietario del vehículo que consta en el banco de datos de Chevrolet Road Service a partir de que los mismos sean registrados en su llamado a Chevrolet Road Service.
------------	--

