

| | |
|--|-------------|
| Procedimiento de Satisfacción al Cliente..... | 10-1 |
| Primer paso..... | 10-2 |
| Segundo paso..... | 10-2 |
| Tercer paso..... | 10-2 |
| Centro de Atención a Clientes (C.A.C.) | 10-2 |
| Asistencia en el Camino GM Chevrolet | 10-3 |
| ¿Qué es Asistencia en el Camino GM?..... | 10-4 |
| Cobertura de eventualidades exclusivas para Ecuador por Asistencia en el Camino GM..... | 10-4 |
| Cobertura de eventualidades exclusivas para Estados Unidos y Canadá por Asistencia en el Camino GM | 10-6 |
| Exclusiones de cobertura del Programa de Asistencia en el Camino GM para Ecuador, Estados Unidos y Canadá... | 10-8 |
| ¿Cómo solicitar el Servicio de Asistencia en el Camino GM?..... | 10-9 |



¿Adquirió usted el Plan de Extensión de Garantía de General Motors? Este plan suplementa las garantías de su vehículo nuevo. Para más detalles, consulte a su Concesionario Chevrolet.

Procedimiento de Satisfacción al Cliente

La satisfacción y buena voluntad de los propietarios de un producto Chevrolet, son de primordial importancia para su Concesionario y para General Motors.

Normalmente, cualquier problema que surja en relación con la transacción o venta, o el uso de su vehículo, deben ser manejados por los Departamentos de Ventas o Servicio de su Concesionario. Sin embargo, reconocemos que a pesar de las buenas intenciones de todas las personas interesadas, a veces pueden ocurrir malos entendimientos. Si tiene Ud. un problema que no ha sido atendido a su satisfacción por los conductos normales, le sugerimos tomar los siguientes pasos:

10-2 Ayuda al propietario

Primer paso

Comente el caso con el Gerente de Servicio o Gerente de Ventas del Concesionario: Cerciórese de que él conoce el problema que pueda usted tener y ya ha tenido oportunidad de ayudarlo. También debe avisar al vendedor del vehículo nuevo.

A ellos les preocupa su continua satisfacción.

Segundo paso

Hable con el Gerente General. Si todavía no está satisfecho, hable con el propietario de la Concesionaria, explíquelo su problema y solicite su ayuda. Si el Gerente General no puede resolver el caso, pídale ponerse en contacto con General Motors para obtener la ayuda de la Compañía.

Tercer paso

Diríjase al Centro de Atención a Clientes Chevrolet (C.A.C. Chevrolet), cuando parezca que su problema no pueda ser resuelto prontamente por el Concesionario sin ayuda adicional, ponga el asunto en conocimiento del Centro de Atención a Clientes Chevrolet (C.A.C. Chevrolet), dando la siguiente información:

Su nombre, dirección y número de teléfono.

Año, marca, modelo y número de serie de su vehículo.

Nombre y dirección del Concesionario involucrado.

Fecha de entrega del vehículo y kilometraje.

Naturaleza del problema.

Centro de Atención a Clientes para ECUADOR (C.A.C.)

Chevrolet invita a los clientes a llamar a los números gratuitos para atención a clientes, sin embargo si desea escribirnos puede hacerlo a la siguiente dirección.

Estados Unidos y Canadá

Teléfono sin costo:
1-866-466-8193

Centroamérica y el Caribe

De Costa Rica: 00-800-052-1005
De Guatemala: 1-800-999-5252
De República de Panamá:
00-800-052-0001
De República Dominicana:
1-888-751-5301
De El Salvador: 800-6273
De Honduras: 800-0122-6101

**Asistencia en el
Camino GM
Chevrolet**

Como propietario de su nuevo vehículo Chevrolet, automáticamente queda enrolado en el Programa de Asistencia en el Camino GM, esto es un valor agregado más que le brindamos, ya que este servicio se lo ofrecemos sin costo para usted, observando los términos y condiciones establecidos en el presente Programa. Este Programa es independiente de la Garantía que tiene su vehículo.

Nuestro compromiso con usted siempre ha sido brindarle el máximo servicio, atención y calidad a través de nuestra red de Distribuidores autorizados. Con el Programa de Asistencia en el Camino GM y por el sólo hecho de ser propietario de un vehículo Chevrolet, usted y su familia tienen una razón más para viajar en ciudad o carretera totalmente tranquilos.

10-4 Ayuda al propietario

¿Qué es Asistencia en el Camino GM?

Es la asistencia que recibe el conductor y sus pasajeros durante la conducción de su vehículo dentro de su ciudad de residencia o en alguna carretera transitable dentro de Ecuador ante alguna de las eventualidades que más adelante se describen y cuya cobertura es diferente para cada País.

Sólo requiere hacer una simple llamada al Centro de Asistencia en el Camino GM durante las 24 hrs. del día y los 365 días del año.

Este Programa tiene una vigencia limitada de 2 años a partir de la fecha de la factura de su vehículo, sin límite de kilometraje y sin importar posibles cambios de dueño.

- Si el vehículo no puede ser recibido por el Distribuidor Chevrolet debido al horario, el vehículo quedará en custodia por un máximo de 48 horas en un lugar seguro hasta que pueda ser trasladado al Distribuidor Chevrolet más cercano. En caso de que los costos excedan los montos autorizados (para mayor información de los montos autorizados, se puede comunicar a Asistencia en el Camino GM), usted deberá cubrir la diferencia en el momento del evento.
- Interrupción de viaje; cuando esté viajando o se localice fuera de su ciudad de residencia o su área metropolitana y si su vehículo esté impedido para continuar el viaje, y si la reparación no puede realizarse en el mismo día por el Distribuidor más cercano, por lo que el vehículo requerirá permanecer en el Distribuidor por una noche ó más; en este caso, además de los servicios antes mencionados, usted tiene derecho a escoger una de las siguientes alternativas, para las cuales el monto de cada una de ellas tiene un límite de acuerdo a las políticas vigentes en el momento del evento; al solicitar este servicio el Centro de Asistencia en el Camino GM se los hará saber. En caso de que los costos excedan los montos autorizados, usted deberá cubrir la diferencia en el momento del evento:
 - Hospedaje de cortesía. Asistencia en el Camino GM coordinará el acomodo en un hotel para los pasajeros que viajan, hasta para el número de personas de acuerdo a las especificaciones del vehículo hasta por dos noches.
 - Renta de vehículo de cortesía. Sujeto a disponibilidad en la localidad del evento hasta por dos días; el vehículo deberá ser retornado en el lugar de origen de la renta por usted o la persona que usted designe.

10-6 Ayuda al propietario

- Transportación de cortesía. Cuando decida continuar el viaje al destino previsto o regresar a su lugar de residencia, se coordinará el transporte para el conductor y pasajeros hasta por el número de personas de acuerdo a las especificaciones del vehículo por medio de taxi, autobús de primera clase o avión de línea comercial viaje sencillo, de acuerdo a la disponibilidad en el lugar del evento a elección de Asistencia en el Camino GM.
- Transportación de cortesía para recoger su vehículo. Una vez que el Distribuidor le haya reportado que su vehículo ha sido reparado, y si usted no se encuentra en esa ciudad o población, a elección de Asistencia en el Camino GM, le ofrecemos autobús ó avión de línea comercial viaje sencillo, sujeto a disponibilidad para la persona designada por usted para que recoja su vehículo en el Distribuidor reparador.

Cobertura de eventualidades exclusivas para Estados Unidos y Canadá por Asistencia en el Camino GM

El Programa de Asistencia en el Camino GM, para servicios en el extranjero funciona bajo el método de rembolsar el costo del servicio incurrido, con los debidos comprobantes de facturas originales.

La cobertura de servicios amparados por el Programa para Estados Unidos y Canadá que son reembolsables son los siguientes:

- Llanta desinflada o ponchada; cambio exclusivamente por su llanta de refacción; a falta de ésta, se reembolsará el pago del servicio de grúa contratada por el usuario al Distribuidor Chevrolet más cercano. Los gastos de la reparación de la llanta es por cuenta del usuario, la responsabilidad de Asistencia en el Camino GM se limita únicamente a rembolsar el traslado del vehículo al lugar de reparación.
 - Falta de combustible; el servicio de abastecimiento de gasolina suficiente para llegar a la gasolinera más cercana, el costo del combustible no es reembolsable.
 - Olvido de llaves en el interior del vehículo; se reembolsa el cargo del cerrajero.
- Paso de corriente eléctrica para arrancar el vehículo.
 - Servicio de grúa al Distribuidor Chevrolet más cercano, en el caso de que su vehículo quede imposibilitado a continuar su camino debido a un desperfecto. Los servicios de grúa no reembolsables son: En caso de que el vehículo esté involucrado en un accidente bajo cualquier causa o se encuentre en un incidente que implique la comisión de un delito o falta administrativa o infracción a los reglamentos de tránsito vigentes, Asistencia en el Camino GM no se verá obligado al reembolso, las maniobras para acceder al vehículo cuando no esté accesible para ser remolcado por la grúa.
- Si el vehículo no puede ser recibido por el Distribuidor Chevrolet debido al horario, será reembolsable el costo de la custodia del vehículo por un máximo de 48 horas en un lugar seguro hasta que pueda ser trasladado al Distribuidor más cercano. En caso de que los costos excedan los montos autorizados (para mayor información de los montos autorizados, se puede comunicar a Asistencia en el Camino GM).
 - Los servicios de "Interrupción de Viaje", no aplican ni serán reembolsables por el Programa de Asistencia en el Camino GM para Estados Unidos y Canadá.

