



Seguimos enfocados en brindar el mejor servicio de manera virtual a través de nuestros diferentes canales, siempre pensando en mantener conectados a nuestros Héroes con esta Comunidad que trabaja con disciplina y perseverancia para alcanzar su meta.

Te agradecemos tener en cuenta las siguientes medidas, en caso de que decidas asistir a nuestras instalaciones, ubicadas en la **Carrera 7 # 75-26 Bogotá**:

- El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., con excepción de festivos.
 - Se permitirá el ingreso al titular del plan y máximo un acompañante.
 - En caso de ser un tercero quien requiera información, debe presentar el poder o autorización respectiva (con vigencia no superior a 30 días).
 - Quien ingrese a las instalaciones de ChevyPlan®, como cliente o acompañante, deberá atender todas las medidas y protocolos de bioseguridad.
- **Para los demás puntos de comercialización (Centros Comerciales y Concesionarios) a nivel nacional, te sugerimos tener en cuenta:**
- Los horarios de atención que cada lugar establezca.
 - Las restricciones que establezcan las autoridades competentes y/o las medidas de bioseguridad que señalen e implementen en cada punto.

COSTOS QUE DEBE ASUMIR EL CLIENTE

La atención y respuesta a las Solicitudes, Peticiones, Quejas o Reclamos “SPQR” y Trámites será gratuito, con excepción de lo siguiente a cargo del suscriptor, Adjudicado o Ganador (Deudor):

- 01. Adjudicado el plan y acreditados los requisitos para la entrega:**
- 01.1.** Al concesionario y/o Organismo de Transito: Matricula o traspaso, registro de garantía, SOAT, impuestos y pólizas.
 - 01.2.** Al concesionario que factura el vehículo: la diferencia entre el valor adjudicado y el valor final del vehículo, sus accesorios, carrocería, cupo o capacidad transportadora,
 - 01.3.** Registro o cancelación ante Confecámaras de la garantía mobiliaria (prenda que pesa sobre el vehículo dado en garantía a ChevyPlan®), así como cualquier novedad, entre ellas cancelación de la garantía, traspaso, proceso de ejecución de la garantía mobiliaria.
- 02. Una vez desembolsado el valor adjudicado, el cliente (deudor) debe asumir:**
- 02.1.** En cada vigencia el SOAT, la revisión técnico-mecánica (si aplica) e impuestos del vehículo.
 - 02.2.** Mientras se encuentre vigente la obligación, debe tomar por su cuenta un seguro de vida/deudores y un seguro de garantía sobre el vehículo.
 - 02.3.** Sus cuotas mensuales y en caso de mora, intereses a la tasa máxima legal permitida y honorarios por el cobro persuasivo, pre jurídico o jurídico, entre el 4% y 15% respectivamente sobre el saldo total de la deuda (clausula aceleratoria). Los gastos por la gestión de cobranza externa se descuentan de cada pago y el restante se aplica según el orden de imputación.
 - 02.4.** Cancelada la obligación, la emisión del documento para autorización del levantamiento de prenda no tendrá costo la primera vez; sin embargo, las emisiones futuras tendrán un costo.

PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los clientes:

- 01.** Informarse respecto de la calidad de los productos, planes y contratos que celebra, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- 02.** Revisar los términos, condiciones particulares, clausulado del respectivo contrato de autofinanciamiento, sus anexos y la cartilla o instrucciones emitidas por la Superintendencia de Sociedades.
- 03.** Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores de los bienes y servicios.
- 04.** Informarse sobre los medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- 05.** Los clientes tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a ChevyPlan® y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran