

TÉRMINOS Y CONDICIONES
DEL SERVICIO CHEVRON EXPRESS
(Cambio de aceite donde estés)

A continuación, detallamos los términos y condiciones de uso de nuestros servicios e información que el usuario envíe de manera voluntaria a través de nuestros formularios que se encuentran en la presente landing page <https://www.soltrak.com.pe/chevronexpress>, la cual es propiedad de Soltrak S.A. (en adelante, “**SOLTRAK**”).

El acceso a la landing page atribuye a quien lo efectúa la condición de visitante, quien al contratar alguno de los servicios que en ésta se ofrecen, acepta todos los términos y condiciones incluidos en este documento, según se encuentren vigentes en el momento en que el visitante acceda a la landing page **SOLTRAK**. En ese sentido, el visitante debe leer atentamente el presente documento en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar esta landing page, ya que aquél puede sufrir modificaciones en cualquier momento, siendo los términos y condiciones vigentes los que aparecen en el momento del acceso. Asimismo, **SOLTRAK** se reserva el derecho de suspender la landing page en cualquier momento, temporalmente, por el tiempo que resulte necesario en caso de presentarse algún tipo de inconveniente con el landing o la prestación del servicio.

En caso el visitante registre sus datos en la landing page de **SOLTRAK** y brinde su respectivo consentimiento, según corresponda, adquirirá la condición de usuario, aceptando plenamente y sin reservas, los términos y condiciones incluidos en este documento.

Descripción y condiciones del servicio:

SOLTRAK brinda el servicio denominado “**Chevron Express**”, que consiste en un servicio de cambio de aceite de motor, de filtro de aceite y/o de aire en el lugar que el usuario indique al momento de contratar el servicio, siempre que se encuentre dentro de los distritos señalados posteriormente.

El visitante y/o usuario podrá contratar el servicio a través de una landing page, cuyo link es el siguiente: <https://www.soltrak.com.pe/chevronexpress> (en adelante “Landing Page”), en donde podrá revisar, seleccionar y pagar el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades. Los planes entre los que podrá escoger son los siguientes:

- Chevron Protection Auto
- Chevron Pure Protection Auto
- Chevron Full Protection Auto
- Chevron Protection SUV
- Chevron Pure Protection SUV
- Chevron Full Protection SUV

El servicio no incluye:

- Lavado de la unidad (interior y exterior).
- Servicio de grúa.
- Servicio de mecánica adicional al cambio de aceite.
- Cambio de repuestos adicionales al cambio de aceite, tales como bujías, filtro de combustible, filtros de cabina, limpieza de inyectores y/o similares.
- Cualquier servicio adicional no está especificado en la Landing Page.

Garantías:

- **Producto:** Estos cuentan con la garantía de su fabricante, cuya cobertura y exclusiones se encuentran en el siguiente link: https://latinamerica.chevronlubricants.com/es_mx/home/chevron-warranty.html
- **Servicio:** El usuario tendrá un plazo de veinticuatro (24) horas desde la suscripción del formulario de conformidad para reclamar cualquier falla que esté directamente relacionada

al cambio de aceite. En caso se demostrara que hubo una mala práctica por el personal de **SOLTRAK** y, como consecuencia directa de ello, se generara un daño al motor de la unidad, **SOLTRAK** asumirá el costo de reparación.

Las garantías no serán aplicables si el usuario luego de identificado el problema y de haberse comunicado con **SOLTRAK**, realiza alguna intervención a la unidad sea de forma directa o a través de un tercero.

Distritos aplicables: Chorrillos, Santiago de Surco, Barranco, Miraflores, Surquillo, San Borja, San Isidro, Lince, La Victoria, Jesús María, Pueblo Libre, Magdalena del Mar, Breña, Cercado de Lima, Rímac, La Molina, Santa Anita, Ate Vitarte, San Martín de Porres, Los Olivos, Independencia, Comas y Callao.

Horario de atención: Las operaciones de compra en nuestra landing page se pueden realizar las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Sin embargo, la prestación del servicio se realizará de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (fin de último servicio) y los días sábado de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. (fin de último servicio).

En caso el usuario, al momento de contratar el servicio, no encuentre el modelo de su vehículo, podrá solicitar una cotización, para cuyo efecto deberá indicar los siguientes datos: nombre completo, correo electrónico, teléfono, marca, modelo y año del vehículo; a efectos de que se le pueda enviar la cotización vía correo electrónico y/o WhatsApp.

Programación de la cita:

Una vez que el usuario finalice el procedimiento de contratación del servicio, éste será contactado, dentro de un máximo de dos (2) días hábiles de haberse confirmado el pago, para que se programe la cita. Para contactar al usuario, la primera opción será la llamada telefónica, la misma que podrá ser grabada y en la cual se confirmará los datos señalados en la landing page, se agendará el servicio y se solicitará mayores detalles de la unidad a la que se le brindará el servicio, así como los datos del lugar donde se brindará el mismo.

En caso el usuario no atienda la llamada, se le contactará por correo electrónico y/o WhatsApp, vía por la cual se realizará el mismo cuestionario que para las llamadas telefónicas. En caso **SOLTRAK** no pudiese contactar al usuario luego de varios intentos, el usuario deberá hacerlo a través de los diferentes canales de comunicación que **SOLTRAK** pone a disposición.

La programación del servicio se realizará de acuerdo a la disponibilidad de **SOLTRAK** y en un plazo no menor de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente hábil en que se realiza dicha programación.

Cualquier reprogramación de la cita podrá realizarse hasta dos (2) veces sin costo y máximo dentro de las veinticuatro (24) horas previas a la cita programada. En caso el usuario solicite reprogramar su cita luego de haber transcurrido el plazo indicado, deberá abonar a favor de **SOLTRAK** la suma de S/ 50.00 (Cincuenta y 00/100 Soles) como penalidad para que pueda operar dicha reprogramación de manera extemporánea. Las reprogramaciones sólo se aplicarán dentro de los distritos y en el horario de atención antes indicados.

Por otro lado, se considerará cancelado el servicio si después de quince (15) minutos de haberle sido notificada al usuario la llegada del mecánico de **SOLTRAK** al lugar acordado, el usuario no responde y/o atiende al personal de **SOLTRAK**. En dicho caso, el usuario perderá el total del valor del servicio pagado sin derecho a reclamo. Asimismo, si el vehículo por el que se contrató el servicio no es el que se presenta en la cita (placa, modelo, marca, año), el servicio no se ejecutará, esto debido a que podría ocasionarse una posible incompatibilidad de repuestos. En estos casos, el usuario no tendrá derecho a reclamo o reembolso alguno, asumiendo éste entera responsabilidad por haber indicado información errada.

El día de la cita:

Para la realización del servicio, se cuenta con un mecánico experto, quien arribará al lugar acordado en una unidad implementada e identificada para el servicio.

Previo a la llegada al domicilio, el mecánico realizará una llamada de contacto para informar que está próximo a llegar para que el usuario lo espere listo y/o gestione su ingreso de ser necesario. Al inicio del servicio, el mecánico realizará su Protocolo Sanitario contra la Covid-19, cuyo detalle se encuentra en el siguiente link: <https://www.soltrak.com.pe/chevronexpress>

Una vez finalizado el servicio:

El usuario debe confirmar que recibe su vehículo en las mismas condiciones en que éste se encontraba antes de que se le preste el servicio. Dicha confirmación la realizará cuando suscriba el formulario de conformidad del servicio. Toda observación, reclamo o diferencia relacionada al servicio debe ser comunicada por el usuario antes de que el técnico se retire.

Obligaciones del usuario:

- Deberá pagar el servicio de manera previa a la programación del mismo.
- Deberá brindar sus datos y los de su vehículo a intervenir:
 - Nombre completo
 - DNI
 - Dirección
 - Marca
 - Modelo
 - Año de fabricación
 - Kilometraje actual
 - Tipo de aceite que usa
- Deberá indicar el lugar en el que se brindará el servicio y coordinar, de ser necesario, las facilidades de ingreso. En caso no pueda realizarse el servicio en la fecha y lugar acordado, el usuario deberá avisar, con un máximo de veinticuatro (24) horas de anticipación a la fecha acordada para que se brinde al servicio, vía mensaje de WhatsApp, al siguiente número: +51.945-395-681, o al correo electrónico chevronexpress@soltrak.com.pe
- El usuario es el único responsable de ingresar correctamente en la landing page sus datos de contacto y de pago, así como los de su unidad. **SOLTRAK** no será responsable bajo ningún concepto en caso de error y/o equivocación por parte del usuario en la consignación de sus datos, los de su unidad o los relacionados al pago. **SOLTRAK** se encontrará facultado para no prestar el servicio, en los siguientes supuestos:
 - Los datos consignados por el usuario no coinciden con el de la unidad.
 - Unidad no prende o se detecta fallas
 - Usuario o la persona que entrega la unidad tiene la temperatura mayor a la señalada en la normativa legal vigente sobre medidas de prevención de la Covid-19.
 - Ubicación incorrecta o insegura de la unidad.
 - Otros supuestos que impidan a **SOLTRAK** ejecutar correctamente el servicio.

Cabe señalar que, de configurarse alguno de los supuestos antes descritos, **SOLTRAK** descontará del monto pagado los gastos administrativos y de movilidad incurridos. Teniendo en cuenta los supuestos antes indicados, el usuario deberá programar una nueva cita y pagar el monto faltante para cubrir el precio del servicio contratado inicialmente. En caso el usuario no deseara agendar una nueva cita, **SOLTRAK** devolverá el monto pagado descontando los gastos administrativos y de movilidad.

- Durante el servicio, de no acompañar al técnico, el usuario deberá indicar si su unidad tiene alguna particularidad para su manejo y/o manipulación, así como dejarlo sin artículos de valor.
- Una vez firmada la conformidad, el usuario reconoce que el servicio fue brindado de manera óptima y que la unidad fue entregada en perfecto estado.
- En caso el usuario solicite el cambio de aceite elegido (producto diferente) al recomendado por el fabricante, según el manual del vehículo, deberá asumir la responsabilidad del cambio solicitado, liberando a **SOLTRAK** de total responsabilidad.
- Deberá cumplir y permitir que **SOLTRAK** cumpla con el Protocolo Sanitario contra la Covid-19, caso contrario, el servicio no podrá realizarse.

Obligaciones de SOLTRAK:

- Brindar el servicio contratado en el lugar y fecha acordados.
- Garantizar el uso de productos originales, así como el expertise de sus trabajadores para realizar el servicio.
- Contactar con el usuario dentro del plazo antes indicado para la programación del servicio.
- Programar el servicio dentro del plazo indicado para la ejecución del servicio.

En caso el usuario incumpla con alguna obligación a su cargo, **SOLTRAK** se encontrará facultado para resolver la prestación del servicio acordado en forma automática y de pleno derecho, sin derecho indemnizatorio y/o resarcitorio a favor del usuario.

En caso de existir cualquier diferencia entre la cotización presentada por **SOLTRAK** y lo redactado en este documento, prevalecerá lo establecido en este último.

Medio de pago:

El usuario únicamente podrá realizar el pago correspondiente al servicio que contrate a través de la Plataforma de Niubiz, siendo su operación de compra confirmada automáticamente en la landing page de **SOLTRAK**, luego de lo cual, dentro del plazo de dos (2) días hábiles posteriores, el usuario será contactado para realizar la programación de la cita respectiva.

Todos los servicios ofrecidos en la Landing Page incluyen el Impuesto General a las Ventas (IGV) correspondiente.

Devolución de dinero:

Una vez efectuado el pago del servicio, **SOLTRAK** realizará devoluciones en los siguientes casos:

1. Aquellos que se originen como consecuencia de la ocurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor. Se denomina caso fortuito o fuerza mayor a un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución del servicio o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
2. Soltrak no pueda realizar el servicio en el horario y lugar pactado por causas ajenas al usuario.
3. Cuando el servicio no puede realizarse por causas imputables al usuario y este ya no desea programar una nueva cita. En este caso, **SOLTRAK** descontará del precio pagado los gastos administrativos y de transporte incurridos.

SOLTRAK tendrá el plazo máximo de treinta (30) días calendario para realizar la devolución del pago efectuado por el usuario en la cuenta bancaria que el usuario proporcione.

Sistema de Cumplimiento, Código de Ética y Normas anticorrupción:

La prestación del presente servicio se rige bajo las normas y políticas de cumplimiento de Ferreycorp S.A.A., y de conformidad con su Código de Ética, ambos publicados en el siguiente enlace web: <http://www.ferreycorp.com.pe/es/acerca-de-la-corporacion/sistema-de-cumplimiento>, normas que el usuario señala haber revisado y entiende y, en consecuencia, expresa su conformidad al respecto.

Quejas y reclamos:

Cualquier observación sobre el estado del vehículo tendrá que ser notificado como máximo dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la culminación del servicio. Esta notificación se deberá enviar a los dos (2) siguientes correos: chevronexpress@soltrak.com.pe y servicioalcliente@soltrak.com.pe

Una vez recibido el correo electrónico, la solución del reclamo se ajustará a nuestra política de quejas y reclamos, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.soltrak.com.pe/home-landing-soltrak/>. **SOLTRAK** no se responsabiliza por daños previos del estado del vehículo.

En caso de requerir realizar alguna consulta adicional, pueden comunicarse con nuestra Central de Atención al Cliente, al siguiente teléfono: 630-1700, o al siguiente correo: chevronexpress@soltrak.com.pe con copia a servicioalcliente@soltrak.com.pe

Asimismo, podrán encontrar nuestro Libro de Reclamaciones en la página principal de Soltrak: <https://reclamaciones.ferreycorp.com.pe/#/28483195-5CEC-401A-A394-E3DBF171B4EC>