

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA. WWW.CAREXPERT.CL Y SUS REDES SOCIALES.

1. Generalidades y Aceptación de los Términos

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación y uso del sitio web, las interacciones realizadas a través de WhatsApp, redes sociales, correo electrónico y demás canales oficiales de **ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA**, en adelante indistintamente “**Car Expert**” o “**la Empresa**”, así como la contratación y prestación de cualquiera de sus servicios.

Toda persona natural o jurídica que solicite información, cotice, contrate o utilice alguno de los servicios ofrecidos por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA será considerada, para efectos de este documento, como **Usuario o Cliente**, según corresponda.

La contratación de un servicio implica que el Cliente ha recibido información suficiente respecto de su alcance, condiciones comerciales, modalidad de pago y demás antecedentes aplicables a la prestación correspondiente.

La aceptación podrá formalizarse mediante correo electrónico, WhatsApp, firma física o digital, aceptación de una propuesta comercial, pago del abono inicial u otro medio verificable utilizado por Car Expert para dejar constancia de la contratación.

Una vez aceptadas las condiciones particulares del servicio y efectuado el abono inicial correspondiente, el servicio se considerará formalmente activado.

Naturaleza Jurídica y Comercial de Car Expert

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA (Car Expert) es una empresa independiente dedicada a la asesoría, gestión, intermediación, coordinación y logística automotriz.

Car Expert no es una automotora, concesionario, fabricante, importador, entidad financiera, taller mecánico, taller de desabolladura y pintura ni proveedor técnico directo de todos los servicios que coordina.

Dependiendo del servicio contratado, Car Expert podrá:

- Asesorar y representar al Cliente frente a automotoras, concesionarios u otros actores del mercado.
- Gestionar negociaciones comerciales.
- Coordinar procesos de compra o venta de vehículos.
- Organizar retiros, traslados y entregas.
- Gestionar servicios ejecutados materialmente por proveedores externos especializados.

- Realizar seguimiento y control de los procesos contratados.

La participación de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPART 360 SPA en una determinada gestión no implica que asuma automáticamente las obligaciones legales, técnicas, comerciales o de garantía propias de los terceros que intervengan en la operación, salvo aquellas responsabilidades que expresamente correspondan a Car Expert conforme a estos Términos y Condiciones y a la legislación aplicable.

Relación con las Políticas Comerciales y Operativas

Estos Términos y Condiciones han sido desarrollados conforme a las **Políticas Comerciales y Operativas vigentes de Car Expert**, que constituyen la fuente interna de las reglas comerciales y operativas de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPART 360 SPA.

Las disposiciones contenidas en este documento desarrollan dichas políticas desde una perspectiva contractual aplicable a la relación entre Car Expert y sus Clientes.

En caso de existir una condición particular expresamente acordada por escrito para un servicio específico, esta podrá complementar las presentes disposiciones, siempre que no contravenga la legislación vigente.

2. Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación de estos Términos y Condiciones, los siguientes conceptos tendrán el significado que se indica a continuación:

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPART 360 SPA / Car Expert / La Empresa: Persona jurídica que presta servicios independientes de asesoría, gestión, intermediación, coordinación y logística automotriz, y que para efectos comerciales utiliza el nombre **Car Expert**.

Usuario / Cliente: Toda persona natural o jurídica que navegue por los canales oficiales de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPART 360 SPA, solicite información, cotice, contrate o utilice cualquiera de sus servicios.

Servicio: Cualquiera de las soluciones de asesoría, gestión, coordinación, intermediación, inspección o logística automotriz ofrecidas por Car Expert.

Vehículo: Bien motorizado de uso particular, comercial o corporativo sobre el cual se solicita, ejecuta o coordina alguno de los servicios de Car Expert.

Proveedor Externo o Aliado: Empresa o profesional independiente de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPART 360 SPA que ejecuta materialmente una prestación coordinada o gestionada por Car Expert, tales como talleres, servicios técnicos, plantas de revisión técnica, proveedores de accesorios, detailing u otros especialistas.

Concesionario Automotriz / Automotora: Empresa externa e independiente de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPART 360 SPA que podrá participar como vendedor,

comprador, tasador, consignatario u otro actor dentro de una operación gestionada por Car Expert.

Abono Inicial: Pago requerido para activar formalmente un servicio, confirmar su contratación y permitir que Car Expert reserve capacidad operativa e inicie las gestiones correspondientes.

Saldo: Monto pendiente de pago después de considerar el abono inicial y que deberá ser pagado conforme a las condiciones específicas del servicio contratado.

Servicio por Comisión: Servicio cuyo valor contempla un abono inicial fijo de gestión y una comisión final asociada a la operación realizada. Esta modalidad aplica, entre otros, a Personal Shopper, Shopper Empresas y Gestión de Venta y Consignación de Usados.

Servicio con Proveedor Externo: Servicio cuya ejecución técnica o material es realizada total o parcialmente por un tercero independiente, mientras Car Expert mantiene la gestión, coordinación, seguimiento y relación comercial con el Cliente.

Procedimiento Operativo: Documento interno de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA que establece las etapas, responsabilidades y flujo específico para la ejecución de un servicio de Car Expert.

Company Cars: Vehículos pertenecientes o administrados por una empresa y asignados a directores, gerentes, ejecutivos u otros colaboradores, cuya gestión operativa puede ser delegada a Car Expert.

Cotización o Propuesta Comercial: Documento o comunicación emitida por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA que informa al Cliente el alcance del servicio, valor, modalidad de pago, condiciones particulares y vigencia de la oferta.

Términos y Condiciones: El presente documento contractual, que regula los derechos, obligaciones, responsabilidades y condiciones aplicables a la relación entre ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA y sus Clientes.

3. Alcance y Delimitación de los Servicios

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA, en adelante **Car Expert**, presta servicios de asesoría, intermediación, gestión, coordinación y logística automotriz para personas naturales y jurídicas.

El alcance específico de cada servicio estará determinado por la naturaleza de la prestación contratada, la información entregada al Cliente, la cotización o propuesta comercial correspondiente y las disposiciones establecidas en estos Términos y Condiciones.

Dependiendo del servicio contratado, Car Expert podrá ejecutar directamente labores de asesoría, análisis, búsqueda, negociación, coordinación, seguimiento, representación comercial, inspección visual y gestión operativa. Cuando la prestación requiera trabajos

técnicos o materiales especializados, estos podrán ser ejecutados por proveedores externos independientes coordinados por Car Expert.

Regla General de Cobertura Territorial y Servicios a Domicilio

Todos los servicios que contemplen retiro, traslado, entrega física del Vehículo, inspecciones, evaluaciones o intervenciones presenciales estarán sujetos a factibilidad técnica y operativa, disponibilidad de agenda y cobertura geográfica.

La atención a domicilio se realizará principalmente dentro de las zonas de cobertura definidas por Car Expert. ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA podrá evaluar individualmente solicitudes fuera de sus zonas habituales de operación, aplicar costos adicionales derivados de la distancia o logística requerida, o rechazar una solicitud cuando no existan condiciones razonables para ejecutar el servicio de manera segura y adecuada.

Las condiciones comerciales, abonos iniciales, saldos, comisiones y demás hitos de pago aplicables a cada servicio serán desarrollados en el capítulo específico de **Precios, Abonos, Comisiones y Medios de Pago** de estos Términos y Condiciones.

3.1. Personal Shopper

Servicio de consultoría, asesoría e intermediación dirigido a personas naturales que requieren apoyo profesional para la búsqueda y adquisición de un vehículo nuevo.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA podrá acompañar al Cliente durante las distintas etapas del proceso, incluyendo la identificación de sus necesidades, análisis y presentación de alternativas, búsqueda de disponibilidad, contacto con concesionarios, solicitud de cotizaciones, negociación de condiciones comerciales, coordinación administrativa de la compra y acompañamiento durante la entrega del Vehículo.

Cuando el Cliente tenga un vehículo que desee entregar como parte de pago, Car Expert podrá además coordinar gestiones de tasación o retoma conforme al alcance previamente acordado.

Responsabilidad Comercial:

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA actúa como asesor, intermediario y representante del Cliente durante la búsqueda y negociación frente a concesionarios. La compraventa del Vehículo se celebra directamente entre el Cliente y la automotora o concesionario vendedor.

Car Expert no controla ni garantiza la disponibilidad de stock, permanencia de precios u ofertas informadas por terceros, aprobación de créditos, condiciones de financiamiento, plazos de importación o entrega establecidos por el concesionario ni otras circunstancias cuya decisión o ejecución corresponda directamente a terceros. Esta delimitación ya formaba parte del alcance contractual anterior.

Responsabilidad en Trámites Legales y Documentación:

La inscripción del Vehículo, obtención de TAG, padrón, permiso de circulación, pago o tramitación del impuesto verde y cualquier otra gestión registral, documental o tributaria relacionada directamente con la compraventa serán de exclusiva ejecución y responsabilidad de la automotora o concesionario vendedor, según corresponda.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá realizar seguimiento, coordinación y supervisión de dichos procesos para facilitar la experiencia del Cliente, pero no será responsable por errores de digitación, retrasos de inscripción, demoras de organismos públicos, multas derivadas de la ausencia de TAG u otras negligencias administrativas imputables al concesionario, entidades públicas o terceros responsables.

Inspección Visual Preventiva:

Antes de la entrega, Car Expert podrá efectuar una revisión visual preventiva del Vehículo con el objetivo de identificar daños estéticos evidentes, diferencias respecto de lo contratado u otras observaciones visibles que puedan ser gestionadas antes de que el Cliente reciba formalmente la unidad.

Esta revisión tiene carácter exclusivamente visual y preventivo. No constituye una auditoría técnico-mecánica, peritaje, certificación legal ni revisión estructural del Vehículo.

Acompañamiento ante Imprevistos:

Si durante la inspección previa, en la entrega o posteriormente se detectara un defecto de fábrica, daño estético, falla mecánica u otra situación asociada al Vehículo adquirido, Car Expert acompañará y asesorará al Cliente en la gestión del reclamo ante la automotora, concesionario, marca, importador u otra entidad responsable.

Este acompañamiento forma parte del servicio de intermediación y respaldo al Cliente, pero no convierte a ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA en responsable técnico, legal o financiero de la reparación o garantía del Vehículo, cuya obligación corresponde al proveedor responsable.

3.2. Shopper Empresas

Servicio de consultoría, asesoría, licitación y gestión corporativa dirigido a empresas que requieren adquirir, renovar o ampliar flotas de vehículos, incorporar unidades operativas o adquirir vehículos destinados a directores, gerentes, ejecutivos u otros colaboradores.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá realizar un levantamiento de las necesidades de la empresa, analizar alternativas disponibles en el mercado, solicitar y comparar propuestas, gestionar procesos de licitación multimarca, negociar condiciones comerciales por volumen y coordinar el proceso de adquisición con concesionarios, divisiones de flotas u otras entidades involucradas.

Cuando corresponda, Car Expert podrá apoyar la coordinación de procesos asociados a leasing o renting. Sin embargo, la decisión financiera, aprobación, contratación y obligaciones derivadas de dichos instrumentos serán responsabilidad exclusiva de la

empresa Cliente y de la entidad financiera, empresa de leasing, renting o proveedor correspondiente. Car Expert no asume responsabilidad legal por dichos contratos ni por retrasos de fabricación, importación, disponibilidad de stock o entrega atribuibles a terceros.

Responsabilidad en Trámites Legales y Documentación:

La inscripción de los vehículos, obtención de TAG, padrón, permisos de circulación, impuesto verde y cualquier otra gestión documental, registral o tributaria vinculada directamente a la adquisición serán de exclusiva ejecución y responsabilidad de la automotora, concesionario, entidad financiera o empresa Cliente, según corresponda.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá actuar como facilitador y supervisor del avance de dichas gestiones, pero no será responsable por errores de digitación, retrasos en inscripciones, demoras de organismos públicos, multas derivadas de la falta de TAG o negligencias administrativas atribuibles al concesionario, entidad financiera, organismo público u otro tercero.

Recepción Técnico-Visual y Condición Ready-to-Work:

Cuando la operación contemple equipamiento, accesorios, implementaciones industriales, gráficas, balizas, barras u otras adaptaciones previamente acordadas, Car Expert podrá realizar una revisión visual preventiva destinada a verificar que las unidades sean entregadas de acuerdo con las características solicitadas y se encuentren razonablemente preparadas para su incorporación a la operación del Cliente.

Esta revisión no sustituye certificaciones, homologaciones, inspecciones de seguridad ni auditorías normativas que legal o técnicamente correspondan a la empresa mandante o a terceros especializados.

Soporte y Acompañamiento ante Imprevistos de Flota:

Si durante la recepción de los vehículos o en los días posteriores se detectara un defecto de fábrica, falla mecánica, daño estético, inconsistencia con el equipamiento solicitado u otra incidencia atribuible al proveedor, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA acompañará y asesorará a la empresa Cliente en la gestión correspondiente ante el concesionario, empresa de leasing, renting u otro tercero responsable.

Este acompañamiento constituye una gestión de intermediación B2B y no convierte a Car Expert en responsable legal, técnico o financiero por reparaciones, garantías, fallas del Vehículo o tiempos de inactividad de la flota cuando dichas obligaciones correspondan al proveedor directo.

3.3. Gestión de Venta y Consignación de Usados

Servicio de asesoría, intermediación y coordinación destinado a apoyar al Cliente en la venta, retoma o consignación de su vehículo usado frente a terceros.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá analizar alternativas de venta, contactar automotoras o concesionarios, coordinar tasaciones, comparar ofertas, negociar

condiciones comerciales y acompañar al Cliente durante el proceso hasta el cierre de la operación.

Modalidad de Retoma o Venta Directa a una Automotora:

Car Expert podrá gestionar la presentación del Vehículo ante una o más automotoras interesadas en adquirirlo, solicitar tasaciones y negociar condiciones buscando una alternativa conveniente para el Cliente.

La compraventa será realizada directamente entre el propietario del Vehículo y la automotora o comprador correspondiente. Car Expert no adquiere el Vehículo para su posterior reventa ni se convierte en propietario de este por participar en la gestión.

Modalidad de Consignación:

Cuando el Cliente opte por entregar su Vehículo en consignación, Car Expert podrá gestionar y coordinar su ingreso con un concesionario o tercero especializado.

La custodia, comercialización, venta y demás obligaciones propias del contrato de consignación corresponderán al establecimiento o tercero que reciba materialmente el Vehículo, conforme a las condiciones acordadas con el Cliente.

Car Expert actúa como asesor e intermediario durante este proceso y no asume las obligaciones legales, comerciales o técnicas propias del comprador, vendedor o consignatario. El documento contractual anterior ya distinguía expresamente las modalidades de retoma directa y consignación.

3.4. Express Repair

Servicio de gestión, coordinación logística e intermediación destinado a reparaciones estéticas de carrocería, principalmente trabajos de desabolladura y pintura, cuya ejecución material será realizada por talleres o proveedores externos especializados.

El servicio está orientado a daños estéticos superficiales o de complejidad compatible con este tipo de reparación. No comprende reparaciones estructurales profundas ni trabajos mecánicos, eléctricos o de motor.

Diagnóstico Visual Digital:

Para realizar una evaluación inicial, el Cliente podrá proporcionar fotografías o videos de los daños del Vehículo. A partir de estos antecedentes se podrá elaborar una cotización preliminar destinada a orientar al Cliente respecto del trabajo requerido.

Dicha evaluación se realiza a distancia y, por lo tanto, tiene carácter preliminar e indicativo. No reemplaza la revisión física del Vehículo por parte del proveedor especializado.

Retiro y Coordinación Logística:

Una vez aceptadas las condiciones del servicio, Car Expert podrá coordinar el retiro del Vehículo desde el domicilio, oficina u otro lugar acordado, realizar los controles de recepción correspondientes y trasladarlo al proveedor seleccionado para la ejecución del trabajo.

Inspección Presencial y Confirmación del Presupuesto:

Una vez que el Vehículo ingrese al taller o proveedor especializado, este realizará una inspección física destinada a confirmar que los daños observados coincidan con la información entregada inicialmente.

Si durante esta revisión se detectan daños adicionales, daños internos no visibles en las fotografías, necesidad de reparar piezas adicionales o cualquier circunstancia que modifique el alcance o valor inicialmente informado, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA comunicará la situación al Cliente y presentará la nueva cotización o ajuste correspondiente.

Ningún trabajo adicional que implique un aumento del valor previamente aceptado será autorizado sin la aprobación previa del Cliente.

Seguimiento y Control de Calidad:

Durante la reparación, Car Expert realizará seguimiento del proceso con el proveedor. Una vez finalizados los trabajos y cuando la naturaleza de la reparación lo permita, realizará una revisión visual o de conformidad antes de coordinar la devolución del Vehículo al Cliente.

Garantía:

La ejecución técnica del trabajo y su garantía material corresponden al proveedor que realizó la reparación. Sin perjuicio de ello, frente al Cliente, Car Expert será el punto de contacto para recibir, canalizar, gestionar y hacer seguimiento a cualquier observación o solicitud de garantía, conforme a las disposiciones específicas sobre garantías y reclamos contenidas en estos Términos y Condiciones.

3.5. Inspección de Pre-Compra

Servicio de revisión y diagnóstico de un vehículo usado que el Cliente esté evaluando adquirir, destinado a proporcionar antecedentes técnicos y objetivos que contribuyan a una decisión de compra mejor informada.

Dependiendo del alcance específico contratado, la inspección podrá considerar revisión de componentes mecánicos, sistemas electrónicos accesibles, condición estética, señales de reparaciones anteriores, kilometraje, elementos estructurales observables y otros puntos contemplados en la pauta técnica aplicable.

Naturaleza y Limitaciones de la Inspección:

La evaluación representa una fotografía del estado observable del Vehículo en el momento exacto en que se realiza.

Cuando la inspección sea efectuada en terreno y sin desmontaje de piezas, existirán limitaciones físicas y técnicas inherentes al procedimiento. En consecuencia, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA no puede garantizar la inexistencia absoluta de desgastes internos, fallas intermitentes, problemas futuros o defectos ocultos que no sean razonablemente detectables mediante el alcance de la revisión realizada.

El servicio constituye una evaluación diagnóstica y no una garantía mecánica del Vehículo inspeccionado.

La decisión final de comprar o no el Vehículo corresponderá exclusivamente al Cliente, utilizando el informe de inspección como uno de los antecedentes disponibles para tomar dicha decisión.

3.6. Gestión de Revisión Técnica y Mantenimiento por Kilometraje

Servicio de gestión logística mediante el cual ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA coordina el retiro, traslado, seguimiento y devolución del Vehículo para realizar su Revisión Técnica o una mantención periódica en un establecimiento externo.

Gestión de Revisión Técnica

Car Expert podrá coordinar el retiro del Vehículo, trasladarlo a una Planta de Revisión Técnica, realizar seguimiento del proceso y devolverlo al Cliente una vez terminada la gestión.

La aprobación o rechazo del Vehículo depende exclusivamente de la evaluación realizada por la Planta de Revisión Técnica conforme a la normativa y condición del Vehículo.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA no garantiza la aprobación de la Revisión Técnica ni será responsable por un rechazo originado en fallas, deficiencias, incumplimientos o condiciones preexistentes del Vehículo. Esta delimitación ya estaba expresamente contemplada en los Términos y Condiciones anteriores.

Gestión de Mantenimiento por Kilometraje

Car Expert podrá gestionar el agendamiento con el servicio técnico oficial o multimarca, coordinar el retiro y traslado del Vehículo, mantener comunicación con el taller, realizar seguimiento del proceso y coordinar posteriormente su devolución.

Si durante la mantención el proveedor detecta reparaciones, repuestos o trabajos adicionales no comprendidos en el servicio inicialmente solicitado, Car Expert informará al Cliente y solicitará su autorización antes de comunicar al taller la aprobación de dichos trabajos.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA actúa como intermediario y coordinador frente al servicio técnico. La ejecución material de la mantención, el diagnóstico técnico, los repuestos utilizados y las garantías correspondientes son responsabilidad directa del establecimiento que realiza el trabajo.

3.7. Servicios de Accesorios, Detailing y Cuidado del Vehículo

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá gestionar y coordinar servicios ejecutados mediante proveedores externos especializados, incluyendo, entre otros:

- Instalación de láminas de seguridad.
- Accesorios y equipamiento.
- Detailing automotriz.
- Pulido de carrocería.
- Tratamientos cerámicos.
- Limpieza profunda de tapiz.
- Preparación o Pack Reestreno.
- Lavado profesional de motor.
- Otros servicios de estética, protección, limpieza o acondicionamiento del Vehículo.

Dependiendo del servicio, Car Expert podrá coordinar la cotización, agendamiento, retiro del Vehículo, traslado al proveedor, seguimiento de los trabajos, revisión visual previa a la devolución y entrega final al Cliente.

La ejecución técnica o material corresponde al proveedor especializado seleccionado, mientras ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA mantiene frente al Cliente la gestión, coordinación y seguimiento de la prestación. El alcance contractual anterior ya contemplaba expresamente servicios de accesorios, detailing, tapicería, limpieza y tratamientos de carrocería gestionados con terceros.

Cuando se presente una observación o solicitud de garantía relacionada con alguno de estos servicios, Car Expert será el punto de contacto del Cliente y gestionará el caso ante el proveedor que ejecutó materialmente la prestación, conforme a las reglas de garantías establecidas en estos Términos y Condiciones.

3.8. Gestión Integral de Company Cars

Servicio B2B dirigido a empresas que requieren externalizar total o parcialmente la gestión operativa de vehículos asignados a directores, gerentes, ejecutivos u otros colaboradores.

Debido a que las necesidades pueden variar entre empresas, el alcance de este servicio será definido mediante una propuesta comercial personalizada.

Según el requerimiento de cada Cliente, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá coordinar, entre otras actividades:

- Mantenciones periódicas.
- Revisiones técnicas.
- Reparaciones.
- Express Repair.
- Limpieza y detailing.
- Instalación de accesorios.
- Traslados.
- Ingresos y retiros de talleres.

- Coordinación con automotoras o servicios técnicos.
- Seguimiento de incidencias.
- Otras gestiones relacionadas con la administración operativa de los vehículos incluidos.

Antes de iniciar el servicio, Car Expert y la empresa Cliente deberán definir las unidades involucradas, necesidades requeridas, frecuencia de las gestiones, responsabilidades, condiciones logísticas y demás características necesarias para establecer claramente el alcance de la prestación.

Cuando alguna gestión sea ejecutada materialmente por un proveedor externo, se aplicarán además las disposiciones de estos Términos y Condiciones relativas a proveedores, custodia, traslados, garantías y responsabilidades.

Condición General de Delimitación del Alcance

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA estará obligada a ejecutar únicamente las gestiones comprendidas dentro del servicio efectivamente contratado y aceptado por el Cliente.

Cualquier solicitud adicional que modifique el alcance originalmente acordado podrá requerir una nueva evaluación, cotización o autorización.

Cuando una actividad dependa de decisiones, autorizaciones, disponibilidad, documentación, ejecución técnica o cumplimiento de obligaciones correspondientes a una automotora, concesionario, taller, proveedor, entidad financiera, organismo público u otro tercero, la participación de Car Expert se limitará a las labores de asesoría, gestión, coordinación, seguimiento o intermediación que correspondan al servicio contratado.

La intervención de Car Expert frente a dichos terceros **no implica que ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA asuma las obligaciones legales, técnicas, financieras o comerciales propias de estos**, salvo aquellas responsabilidades que expresamente le correspondan conforme a estos Términos y Condiciones y a la legislación aplicable.

4. Precios, Abonos, Comisiones y Medios de Pago

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA, en adelante **Car Expert**, aplicará las condiciones comerciales y de pago informadas al Cliente al momento de cotizar y contratar cada servicio.

Todos los servicios de Car Expert requieren un **abono inicial para su activación formal**, cuya finalidad es confirmar la contratación, reservar capacidad operativa e iniciar las

gestiones correspondientes. Esta regla forma parte de las Políticas Comerciales y Operativas vigentes de Car Expert.

Los valores, porcentajes de comisión, montos de abono, saldos, condiciones particulares y medios de pago aplicables deberán ser informados al Cliente antes del inicio formal del servicio, mediante cotización, propuesta comercial, correo electrónico, WhatsApp u otro medio verificable.

4.1. Activación del Servicio mediante Abono Inicial

Salvo que una condición particular expresamente informada establezca una modalidad distinta, el servicio se considerará formalmente activado cuando concurran conjuntamente las siguientes condiciones:

- El Cliente haya aceptado el alcance y las condiciones del servicio.
- El Cliente haya aceptado la cotización o propuesta comercial correspondiente.
- ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA haya recibido y confirmado el abono inicial aplicable.

El abono inicial no necesariamente representa el valor total del servicio ni sustituye el saldo o comisión final que corresponda.

La modalidad del abono dependerá del tipo de servicio contratado.

4.2. Servicios por Comisión

Los servicios **Personal Shopper, Shopper Empresas y Gestión de Venta y Consignación de Usados** operan bajo un modelo compuesto por:

- Un **abono inicial fijo de gestión**, requerido para activar el servicio.
- Una **comisión final**, calculada conforme a las condiciones comerciales específicas de cada operación.

El abono inicial permite a Car Expert comenzar las actividades de análisis, búsqueda, negociación, coordinación, seguimiento, movilización o intermediación que correspondan al servicio contratado.

El abono inicial no reemplaza la comisión final.

Cuando la comisión dependa del valor final de compra, venta, retoma, consignación u otra operación, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA informará al Cliente el monto definitivo una vez que dicho valor haya quedado determinado.

El saldo correspondiente a la comisión deberá ser pagado al cierre de la operación, conforme al hito específico de finalización establecido para cada servicio. Las Políticas Comerciales y Operativas vigentes establecen expresamente esta estructura para estos tres servicios.

4.3. Personal Shopper

En el servicio Personal Shopper, el Cliente deberá realizar el abono inicial fijo informado al momento de contratar.

Una vez concluido el proceso de negociación y determinado el valor final de compra del Vehículo, Car Expert informará el monto definitivo de la comisión correspondiente.

El saldo de la comisión deberá ser pagado al cierre de la operación, asociado a la entrega o finalización efectiva del proceso de compra.

Todos los pagos relacionados con la adquisición del Vehículo, tales como reserva, pie, saldo de precio, financiamiento, impuestos u otros valores propios de la compraventa, deberán ser realizados directamente por el Cliente a la automotora, concesionario, institución financiera o entidad correspondiente.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA no recaudará ni administrará dichos fondos como parte de sus honorarios de asesoría.

4.4. Shopper Empresas

En Shopper Empresas, la empresa Cliente deberá realizar el abono inicial fijo de gestión informado en la propuesta comercial.

La comisión final será determinada de acuerdo con las condiciones comerciales de la operación, cantidad de unidades, valor de adquisición u otros criterios previamente informados.

El saldo correspondiente a la comisión de Car Expert deberá pagarse al cierre del proceso de adquisición, conforme al hito establecido en la propuesta comercial.

Todos los pagos asociados a reservas, órdenes de compra, pies, saldos de precio, leasing, renting u otras obligaciones relacionadas con la adquisición de los Vehículos serán realizados directamente entre la empresa Cliente y el concesionario, automotora, entidad financiera o proveedor correspondiente.

Car Expert actuará exclusivamente como asesor, gestor y coordinador del proceso.

4.5. Gestión de Venta y Consignación de Usados

En este servicio, el Cliente deberá realizar el abono inicial fijo de gestión informado al momento de la contratación.

La comisión final será calculada conforme a la modalidad utilizada y a las condiciones comerciales previamente acordadas.

En caso de venta o retoma directa a una automotora, la comisión se determinará en función de la operación efectivamente concretada.

Cuando el Vehículo sea entregado en consignación a un tercero, la comisión correspondiente se generará conforme a las condiciones acordadas y al cierre efectivo de la venta.

El precio de compra o venta del Vehículo deberá ser pagado directamente entre las partes que formalmente intervengan en la operación. Car Expert no será comprador ni vendedor del Vehículo por el solo hecho de haber gestionado o intermediado el proceso. La versión contractual anterior ya distinguía expresamente las modalidades de retoma y consignación.

4.6. Servicios de Valor Fijo Ejecutados o Coordinados con Proveedores Externos

Los servicios de valor fijo cuya ejecución técnica o material sea realizada total o parcialmente por proveedores externos requerirán, como regla general, un **abono inicial equivalente al 50% del valor total cotizado**.

Esta modalidad podrá aplicar, entre otros, a:

- Express Repair.
- Instalación de láminas de seguridad.
- Detailing.
- Pulidos.
- Tratamientos cerámicos.
- Limpieza de tapiz.
- Pack Reestreno.
- Instalación de accesorios.
- Otros servicios similares gestionados por Car Expert.

El abono deberá encontrarse confirmado antes de iniciar formalmente el servicio y, cuando exista retiro del Vehículo, antes de ejecutar dicha coordinación, salvo que las condiciones particulares informadas al Cliente indiquen otra modalidad.

Una vez finalizado el trabajo, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA informará al Cliente que el servicio se encuentra terminado.

El 50% restante deberá encontrarse pagado antes de que el Vehículo sea retirado desde las dependencias del proveedor, despachado o entregado al Cliente.

El pago del saldo constituye una condición para autorizar el despacho o devolución del Vehículo, salvo acuerdo comercial distinto formalizado por escrito.

4.7. Express Repair

Express Repair se registrará por la modalidad general aplicable a servicios ejecutados mediante proveedores externos.

El Cliente deberá realizar un abono inicial equivalente al **50% del valor cotizado** para activar el servicio.

Si la evaluación física realizada al ingresar el Vehículo al taller determina que el alcance del daño difiere de lo observado inicialmente y resulta necesaria una nueva cotización, Car Expert deberá informar al Cliente el valor actualizado y obtener su aprobación antes de autorizar trabajos adicionales.

Cuando el trabajo se encuentre finalizado, Car Expert informará al Cliente y solicitará el pago del saldo pendiente.

El Vehículo no será despachado desde el proveedor ni entregado al Cliente hasta que dicho saldo se encuentre confirmado.

La modalidad anterior reemplaza la antigua regla que contemplaba el abono del 50% únicamente para reparaciones de más de dos piezas, dado que la política vigente establece ahora un abono inicial para todos los servicios de este tipo. El documento anterior contenía esa regla histórica.

4.8. Gestión de Revisión Técnica

El servicio de Gestión de Revisión Técnica requerirá un abono inicial correspondiente a la gestión de Car Expert.

El saldo deberá ser pagado al finalizar el servicio y antes de la devolución del Vehículo al Cliente.

Cuando ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA deba anticipar o gestionar valores correspondientes a la Planta de Revisión Técnica, dichos montos serán incorporados o regularizados conforme a la cotización o condición comercial informada al Cliente.

El pago del servicio de Car Expert no garantiza la aprobación de la Revisión Técnica, la cual dependerá exclusivamente de la evaluación realizada por la planta correspondiente y del estado del Vehículo. El documento contractual anterior ya establecía esta separación entre el valor de la gestión y la aprobación de la revisión.

4.9. Gestión de Mantenimiento por Kilometraje

El servicio de Gestión de Mantenimiento por Kilometraje requerirá un abono inicial por la gestión realizada por Car Expert.

El saldo correspondiente a los honorarios de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA deberá ser pagado al finalizar la gestión y antes de la devolución del Vehículo.

El costo de la mantención, repuestos, reparaciones adicionales u otros trabajos ejecutados por el servicio técnico oficial o multimarca deberá ser pagado **directamente por el Cliente al proveedor**, mediante sus medios de pago oficiales.

Car Expert actuará como intermediario y coordinador, pudiendo informar al Cliente los medios o instrucciones entregados por el proveedor para realizar dicho pago.

Cualquier reparación o trabajo adicional sugerido por el servicio técnico deberá ser previamente informado al Cliente y no podrá ser autorizado por Car Expert sin su aprobación.

La ejecución técnica de la mantención, las reparaciones, los repuestos utilizados y las garantías asociadas corresponden directamente al servicio técnico o proveedor que realice materialmente el trabajo. Las condiciones aplicables a eventuales fallas, reclamos o garantías se registrarán por lo establecido en el **punto 10.4 de estos Términos y Condiciones**.

4.10. Gestión Integral de Company Cars

Debido a que el alcance de Gestión Integral de Company Cars varía según las necesidades de cada empresa, el valor, abono inicial, forma de facturación, periodicidad y saldo serán establecidos mediante una **propuesta comercial personalizada**.

La propuesta podrá contemplar, entre otras modalidades:

- Cobro por gestión individual.
- Paquetes de servicios.
- Tarifas periódicas.
- Abonos iniciales definidos según el alcance.
- Facturación por evento, período o grupo de servicios.

La contratación se considerará activada una vez aceptada la propuesta comercial y confirmado el abono inicial acordado.

4.11. Cotizaciones, Vigencia y Modificaciones de Precio

Toda cotización deberá indicar, cuando corresponda:

- Servicio contratado.
- Alcance.
- Valor.
- Abono inicial.
- Saldo.
- Comisión, cuando aplique.
- Modalidad de pago.
- Vigencia.
- Condiciones particulares.

Las cotizaciones tendrán la vigencia expresamente informada en ellas.

Si una cotización vence antes de que el Cliente active el servicio, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá actualizarla considerando cambios de precios, disponibilidad, costos de proveedores u otras variables operativas.

Si durante la ejecución aparecen trabajos, daños, requerimientos o costos adicionales no incluidos inicialmente, Car Expert deberá informar previamente al Cliente.

Ningún trabajo adicional que implique un aumento del valor previamente aceptado será autorizado sin la aprobación expresa del Cliente.

4.12. Medios de Pago

Los pagos a favor de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrán realizarse únicamente mediante los medios oficialmente habilitados e informados por la Empresa.

Estos podrán incluir:

- Transferencia bancaria.
- Tarjetas de débito.
- Tarjetas de crédito.
- Plataformas o pasarelas de pago autorizadas por Car Expert.

Cuando se utilicen plataformas externas de pago, la operación estará además sujeta a las condiciones técnicas, financieras y de seguridad establecidas por el proveedor de dicha plataforma.

Car Expert no solicitará al Cliente transferencias hacia cuentas no informadas mediante sus canales oficiales.

4.13. Comprobantes y Documentación Tributaria

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA emitirá los documentos tributarios correspondientes por los montos que constituyan ingresos propios de Car Expert.

Cuando un pago sea efectuado directamente por el Cliente a una automotora, concesionario, taller, servicio técnico, institución financiera u otro proveedor, será dicha entidad la responsable de emitir el documento tributario correspondiente por su propia prestación o producto.

La participación de Car Expert en la coordinación del pago no implica que dichos valores constituyan ingresos de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA.

5. Traslado de Vehículos y Cobertura de Seguros en Tránsito

Cuando ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, coordine o ejecute el retiro, traslado o devolución de un Vehículo por vías públicas, se aplicarán las siguientes condiciones de seguridad, custodia y responsabilidad.

5.1. Condiciones Previas al Traslado

Antes de movilizar un Vehículo, Car Expert deberá verificar, cuando corresponda:

- Que el Cliente o una persona debidamente autorizada haya aprobado expresamente el retiro y traslado.
- Que el Vehículo cuente con la documentación necesaria para circular legalmente.
- Que se haya realizado el registro visual o audiovisual correspondiente.
- Que el Cliente haya informado cualquier condición especial, falla o antecedente que pueda afectar la conducción o seguridad del Vehículo.
- Que exista combustible suficiente para efectuar los desplazamientos necesarios.
- Que el punto de retiro, destino y devolución hayan sido previamente coordinados.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá abstenerse de retirar o trasladar un Vehículo cuando detecte condiciones que hagan ilegal, insegura o razonablemente riesgosa su movilización. Estas condiciones se encuentran alineadas con la Política de Traslados y Logística vigente de Car Expert.

5.2. Conductores Autorizados y Uso del Vehículo

Los traslados deberán ser efectuados únicamente por personas autorizadas por Car Expert y legalmente habilitadas para conducir el tipo de Vehículo correspondiente.

El Vehículo será utilizado exclusivamente para realizar los desplazamientos necesarios asociados al servicio contratado.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA no autoriza el uso del Vehículo para fines personales, comerciales ajenos a la prestación, recorridos innecesarios ni cualquier otro uso distinto de las actividades necesarias para ejecutar el servicio.

Car Expert procurará utilizar rutas razonables y eficientes, considerando las condiciones de tránsito, seguridad, ubicación del proveedor y características propias de la gestión.

5.3. Uso de la Póliza de Seguro del Cliente

Como regla general, cuando un servicio contemple el traslado del Vehículo, este deberá contar con una **póliza de seguro automotriz vigente que permita razonablemente la realización del traslado en las condiciones requeridas para el servicio.**

Cuando el traslado se efectúe utilizando la póliza de seguro automotriz contratada por el Cliente para el Vehículo, cualquier accidente, daño o siniestro deberá ser gestionado conforme a las coberturas, exclusiones, condiciones y deducibles establecidos en dicha póliza. Este criterio se encuentra expresamente recogido en las políticas operativas vigentes.

El documento contractual anterior establecía expresamente que los traslados se realizaban utilizando la póliza privada vigente del Vehículo.

El Cliente será responsable de informar a Car Expert cualquier condición de su póliza que pueda limitar o impedir la conducción del Vehículo por una persona distinta de su propietario o conductor habitual, así como cualquier antecedente relevante relacionado con su cobertura.

Si las condiciones conocidas del seguro impiden razonablemente realizar el traslado, Car Expert podrá solicitar una alternativa logística o abstenerse de movilizar el Vehículo.

5.4. Responsabilidad por Negligencia durante el Traslado

Si durante el período en que el Vehículo se encuentre siendo conducido directamente por una persona autorizada por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA se produce un daño material como consecuencia directa de una actuación negligente o imprudente atribuible al conductor asignado por Car Expert, la Empresa asumirá el **costo del deducible que corresponda aplicar bajo la póliza vigente del Cliente.**

Esta responsabilidad se limita al deducible aplicable respecto del siniestro atribuible a dicha actuación negligente, sin perjuicio de aquellas responsabilidades adicionales que pudieran resultar legalmente exigibles conforme a las circunstancias particulares del caso.

La determinación de la existencia de negligencia deberá considerar los antecedentes disponibles del incidente, tales como registros, declaraciones, informes, antecedentes de terceros, información del seguro u otros elementos razonablemente pertinentes.

5.5. Vehículos con Póliza de Deducible Cero

Cuando el Vehículo cuente con una póliza de seguro automotriz cuyo deducible aplicable sea igual a cero y se produzca un daño material durante el traslado como consecuencia directa de una actuación negligente o imprudente atribuible al conductor autorizado por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA, **Car Expert asumirá un monto equivalente a 5 UF** por concepto de responsabilidad asociada al siniestro.

Este monto operará como límite aplicable para aquellos casos en que la póliza del Cliente no contemple un deducible efectivo que pueda ser asumido por Car Expert.

La aplicación de esta disposición estará sujeta a que el daño sea efectivamente atribuible a una actuación negligente o imprudente del conductor autorizado por Car Expert y a que el siniestro sea gestionado conforme a las condiciones, coberturas y procedimientos establecidos en la póliza vigente del vehículo.

5.6. Fuerza Mayor, Caso Fortuito y Hechos de Terceros

Cuando un daño al Vehículo tenga su origen en hechos de terceros, caso fortuito, fuerza mayor, condiciones climáticas, caída de objetos, desprendimiento de elementos en la vía, accidentes provocados por terceros u otras circunstancias externas no atribuibles a una actuación negligente o imprudente de Car Expert o del conductor asignado, el siniestro deberá gestionarse conforme a la póliza vigente del Vehículo.

En estos casos, los deducibles, exclusiones, limitaciones de cobertura y demás costos derivados del seguro se regirán por las condiciones de la póliza contratada por el Cliente y por la responsabilidad que corresponda a los terceros involucrados.

La sola circunstancia de que el Vehículo se encuentre siendo trasladado en el marco de un servicio de Car Expert no implica que ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA asuma responsabilidad por daños derivados de hechos externos que no le sean imputables. Esta distinción entre negligencia atribuible a Car Expert y hechos externos ya se encontraba contemplada tanto en las políticas vigentes como en los Términos y Condiciones anteriores.

5.7. Procedimiento ante un Incidente durante el Traslado

Ante un accidente, daño, falla, incidente vial o situación extraordinaria durante el traslado, Car Expert deberá, según corresponda:

- Adoptar las medidas razonables necesarias para resguardar a las personas y al Vehículo.
- Informar al Cliente oportunamente.
- Registrar los antecedentes relevantes del incidente.
- Obtener fotografías, videos u otros respaldos cuando sea posible y seguro hacerlo.
- Coordinar las gestiones que correspondan con la compañía de seguros, terceros involucrados, proveedores, asistencia en ruta o autoridades.
- Mantener informado al Cliente respecto del avance de la situación.

La determinación definitiva de responsabilidades económicas o legales se realizará conforme a las circunstancias del incidente, antecedentes disponibles, condiciones de la póliza y normativa aplicable.

5.8. Costos de Tránsito y Logística

Los costos asociados al uso normal del Vehículo durante los desplazamientos necesarios para ejecutar el servicio, tales como:

- Combustible.
- Peajes.
- TAG.
- Estacionamientos.
- Otros gastos directamente relacionados con el traslado.

podrán ser de cargo del Cliente, según las condiciones particulares del servicio contratado.

Cuando dichos costos no se encuentren incluidos en el valor originalmente informado, Car Expert deberá comunicarlos al Cliente conforme a las condiciones comerciales aplicables.

5.9. Custodia durante el Traslado

Mientras el Vehículo se encuentre bajo control directo de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA durante su retiro, conducción o devolución, Car Expert deberá utilizarlo exclusivamente para las actividades necesarias para ejecutar el servicio contratado.

Cuando el Vehículo sea formalmente recibido por un taller, servicio técnico, concesionario u otro proveedor externo, dicho establecimiento asumirá la **custodia material del Vehículo mientras permanezca en sus dependencias**, sin perjuicio de que Car Expert continúe realizando el seguimiento y coordinación del servicio.

Las responsabilidades propias de la reparación, almacenamiento, manipulación o permanencia del Vehículo dentro de las instalaciones del proveedor corresponderán a dicho establecimiento según las condiciones aplicables a la prestación.

5.10. Retiro desde el Proveedor y Devolución al Cliente

Antes de retirar el Vehículo desde las instalaciones de un proveedor externo, Car Expert deberá verificar, cuando corresponda:

- Que el servicio se encuentre finalizado.
- Que el Vehículo se encuentre autorizado para salir.
- Que los pagos necesarios para autorizar su retiro estén regularizados.
- Que no existan observaciones evidentes pendientes que razonablemente deban ser resueltas antes de la devolución.

Posteriormente, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA coordinará el traslado y entrega del Vehículo al lugar previamente acordado con el Cliente.

6. Obligaciones Especiales del Cliente y Protocolo de Entrega

Cuando un servicio implique la entrega, retiro, traslado, custodia temporal o devolución de un Vehículo, el Cliente deberá cumplir las condiciones necesarias para permitir que

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, ejecute la gestión de manera segura, trazable y conforme al servicio contratado.

Estas obligaciones complementan las disposiciones relativas a traslado, custodia, pagos y responsabilidades establecidas en estos Términos y Condiciones.

6.1. Autorización y Acta de Entrega

Antes de que Car Expert retire o movilice un Vehículo, el propietario o una persona debidamente autorizada deberá entregar su consentimiento para la gestión.

Cuando la naturaleza del servicio lo requiera, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá solicitar la firma física o digital de un **Acta de Entrega y Recepción**, autorización de traslado u otro documento equivalente.

Dicho documento podrá dejar constancia, entre otros antecedentes, de:

- Identificación del Cliente o persona autorizada.
- Patente, marca y modelo del Vehículo.
- Lugar, fecha y hora de recepción.
- Estado general visible del Vehículo.
- Daños estéticos o condiciones preexistentes observables.
- Entrega de llaves, documentos u otros elementos.
- Autorización para efectuar los traslados necesarios asociados al servicio contratado.

6.2. Legitimidad y Facultad para Entregar el Vehículo

El Cliente declara que es propietario legítimo del Vehículo o que cuenta con autorización o facultades suficientes del propietario para contratar el servicio, entregarlo a Car Expert y autorizar las gestiones o traslados necesarios.

Cuando existan dudas razonables respecto de la propiedad o facultad para disponer del Vehículo, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá solicitar antecedentes o documentación adicional antes de iniciar el servicio.

Car Expert podrá suspender o rechazar la prestación cuando no sea posible verificar razonablemente que la persona que solicita el servicio cuenta con facultades suficientes para autorizar la gestión.

6.3. Información y Documentación del Vehículo

El Cliente será responsable de proporcionar información veraz, completa y actualizada respecto del Vehículo y de entregar la documentación necesaria para ejecutar la gestión.

Dependiendo del servicio, esto podrá incluir:

- Permiso de circulación.
- Certificado de Revisión Técnica vigente, cuando corresponda.
- SOAP u otra documentación necesaria para circular.

- Datos de la póliza de seguro.
- Información sobre fallas o condiciones particulares conocidas.
- Autorizaciones específicas requeridas para determinadas gestiones.
- Cualquier otro antecedente solicitado razonablemente para la ejecución del servicio.

El Cliente deberá informar previamente cualquier condición técnica, mecánica, eléctrica o de seguridad que pueda afectar el traslado o manipulación del Vehículo.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA no será responsable por retrasos, imposibilidad de ejecutar el servicio o consecuencias derivadas de antecedentes incorrectos, incompletos u omitidos por el Cliente.

6.4. Registro Fotográfico o Audiovisual

El Cliente acepta que Car Expert pueda efectuar fotografías, videos u otros registros visuales del Vehículo al momento de su recepción, durante determinadas etapas del servicio y al momento de su devolución cuando resulte necesario.

Estos registros tienen como finalidad:

- Dejar constancia del estado visible del Vehículo.
- Identificar daños o condiciones preexistentes.
- Respaldo el proceso de recepción y entrega.
- Documentar trabajos ejecutados.
- Facilitar la gestión de eventuales observaciones, reclamos o incidencias.

El registro deberá utilizarse para fines operativos, contractuales, de respaldo o gestión del servicio.

Su utilización para publicidad, redes sociales u otros fines comerciales distintos requerirá la autorización correspondiente conforme a la Política de Privacidad de Car Expert.

6.5. Retiro de Objetos Personales

Antes de entregar el Vehículo, el Cliente deberá retirar del interior:

- Dinero en efectivo.
- Documentos personales.
- Dispositivos electrónicos.
- Objetos de valor.
- Equipaje.
- Mercadería.
- Cualquier otra pertenencia que no forme parte del equipamiento habitual o fijo del Vehículo.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA no asumirá responsabilidad por pérdida, daño o extravío de objetos personales dejados dentro del Vehículo y que no hayan sido expresamente recibidos e individualizados por Car Expert como parte del servicio.

6.6. Autorizaciones durante la Ejecución del Servicio

El Cliente será responsable de responder oportunamente las solicitudes de autorización necesarias para continuar con el servicio.

Esto podrá incluir:

- Aprobación de nuevas cotizaciones.
- Reparaciones adicionales.
- Compra de repuestos.
- Cambios en el alcance.
- Cambio de proveedor.
- Gastos adicionales.
- Decisiones comerciales o técnicas que requieran aprobación del Cliente.

Car Expert no autorizará trabajos o gastos adicionales que requieran la aprobación del Cliente sin haber obtenido previamente dicha conformidad.

Cuando la falta de respuesta del Cliente impida razonablemente continuar con la gestión, el servicio podrá quedar temporalmente suspendido y sujeto a disponibilidad posterior de agenda o del proveedor.

6.7. Disponibilidad para Retiro y Entrega

El Cliente deberá facilitar la coordinación de fechas, horarios y lugares previamente acordados para retirar o devolver el Vehículo.

Cuando exista un cambio de último minuto, ausencia del Cliente o imposibilidad de realizar la entrega por causas atribuibles a este, Car Expert podrá reprogramar la gestión.

Los costos adicionales razonablemente generados por estacionamiento, desplazamientos, nueva coordinación o compromisos con terceros podrán ser cobrados conforme a las condiciones comerciales aplicables, previa información al Cliente.

6.8. Entrega a Terceros Autorizados

El Cliente podrá autorizar que el Vehículo sea recibido o entregado por una persona distinta de él.

En estos casos, Car Expert podrá solicitar previamente:

- Nombre de la persona autorizada.
- Datos de identificación.
- Número de contacto.
- Confirmación escrita de la autorización.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá negarse a entregar el Vehículo cuando no sea posible verificar razonablemente la autorización de la persona que pretende recibirlo.

6.9. Protocolo de Devolución y Cierre del Servicio

Antes de devolver el Vehículo, Car Expert deberá verificar, cuando corresponda:

- Que el servicio contratado se encuentre finalizado.
- Que no existan observaciones evidentes que impidan razonablemente la entrega.
- Que se haya realizado el control visual o de conformidad aplicable.
- Que los pagos necesarios para autorizar el despacho estén regularizados.
- Que se encuentren disponibles las llaves, documentos y demás elementos recibidos junto con el Vehículo.

Cuando la naturaleza del servicio lo requiera, Car Expert podrá dejar respaldo de la devolución mediante fotografías, video, confirmación escrita, acta de recepción u otro medio verificable.

Cuando corresponda el pago del saldo antes de la entrega, **el Vehículo no será despachado desde el proveedor ni entregado al Cliente hasta que el pago requerido se encuentre confirmado**, salvo que exista una condición comercial distinta previamente acordada por escrito.

7. Propiedad Intelectual

Todo el contenido desarrollado, publicado o utilizado por **ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA**, en adelante **Car Expert**, en relación con sus servicios, sitio web, redes sociales, canales digitales y materiales comerciales se encuentra protegido por las normas aplicables sobre propiedad intelectual e industrial, cuando corresponda.

Esto incluye, entre otros:

- Nombre comercial y elementos de identidad de Car Expert.
- Logotipos y elementos gráficos.
- Textos corporativos y comerciales.
- Fotografías, imágenes, videos y piezas gráficas propias.
- Contenido del sitio web.
- Materiales informativos y comerciales.
- Estructuras, guiones y contenidos utilizados en sistemas de atención automatizada, incluyendo asistentes o bots de mensajería.
- Procedimientos, documentos, formularios, metodologías y materiales desarrollados para la prestación de los servicios.
- Cualquier otro contenido creado por Car Expert o respecto del cual ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA cuente con los derechos o autorizaciones correspondientes.

El documento original de Términos y Condiciones ya establecía que el contenido del sitio web, estructuras y guiones del bot de WhatsApp, logotipos, marcas, textos e imágenes

pertenecen a ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA o se encuentran debidamente licenciados a su favor.

7.1. Uso Autorizado por el Cliente

El acceso a los canales, documentos o materiales de Car Expert no otorga al Usuario o Cliente derechos de propiedad sobre dichos contenidos.

El Cliente podrá utilizar la información, informes, cotizaciones, propuestas u otros documentos entregados por Car Expert exclusivamente para los fines personales, empresariales o contractuales para los cuales fueron proporcionados.

7.2. Prohibición de Reproducción o Explotación No Autorizada

Salvo autorización previa y por escrito de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA, queda prohibida la reproducción, copia, modificación, distribución, publicación, comercialización, sublicenciamiento o explotación total o parcial de los contenidos protegidos de Car Expert con fines comerciales o distintos de aquellos para los cuales fueron entregados.

Esta prohibición no impide que el Cliente conserve o reproduzca documentación relacionada con un servicio contratado cuando ello sea necesario para su propio respaldo, gestión interna o ejercicio de sus derechos.

7.3. Contenido de Terceros

Car Expert podrá utilizar, mostrar o compartir información, marcas, fotografías, fichas técnicas, documentos u otros contenidos pertenecientes a automotoras, fabricantes, concesionarios, talleres, proveedores u otros terceros cuando ello sea necesario para cotizar, comparar, recomendar o gestionar un servicio.

La utilización de dichos contenidos no implica que ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA adquiera derechos de propiedad sobre ellos.

Las marcas, nombres comerciales, logotipos y demás elementos pertenecientes a terceros seguirán siendo propiedad de sus respectivos titulares.

7.4. Información Entregada por el Cliente

Cuando el Cliente entregue fotografías, videos, documentos u otros antecedentes a Car Expert para solicitar una cotización o ejecutar un servicio, autoriza su utilización únicamente en la medida necesaria para analizar, gestionar, coordinar o respaldar la prestación contratada.

Su utilización para fines publicitarios, promocionales o distintos de la ejecución del servicio estará sujeta a la autorización correspondiente y a la Política de Privacidad vigente de Car Expert.

8. Cancelaciones y Reprogramaciones

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, permitirá al Cliente solicitar la cancelación o reprogramación de un servicio, considerando el estado de avance de la gestión, los recursos ya comprometidos y la existencia de costos o compromisos asumidos con terceros.

La posibilidad de devolución total o parcial del abono inicial dependerá de las circunstancias específicas de cada caso y del nivel de ejecución alcanzado al momento de la solicitud. Estas condiciones se encuentran alineadas con las Políticas Comerciales y Operativas vigentes de Car Expert.

8.1. Reprogramaciones

Cuando el Cliente necesite modificar una fecha, horario, retiro, entrega, inspección o cualquier otra actividad previamente coordinada, deberá informar a Car Expert con la mayor anticipación posible.

La nueva fecha quedará sujeta a:

- Disponibilidad operativa de Car Expert.
- Disponibilidad del proveedor externo, cuando corresponda.
- Disponibilidad de agenda, instalaciones o recursos necesarios para ejecutar el servicio.
- Condiciones particulares de la prestación contratada.

La solicitud de reprogramación no garantiza que exista disponibilidad inmediata para una nueva fecha.

Si la modificación solicitada por el Cliente genera costos adicionales asociados a traslados, estacionamientos, reservas, asignación de agenda, proveedores u otros compromisos previamente asumidos, dichos valores podrán ser cobrados al Cliente, previa información y justificación.

8.2. Cancelación antes del Inicio de la Gestión

Si el Cliente solicita cancelar un servicio antes de que Car Expert haya iniciado gestiones efectivas, comprometido recursos, reservado capacidad operativa, coordinado con terceros o incurrido en costos relacionados con la prestación, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA evaluará la devolución total o parcial del abono inicial.

Para determinar el monto de devolución se considerará si, a la fecha de la solicitud, se han generado costos administrativos, operativos o compromisos que razonablemente deban ser cubiertos.

8.3. Cancelación con la Gestión ya Iniciada

Cuando al momento de la cancelación Car Expert ya haya iniciado actividades relacionadas con el servicio, el abono inicial podrá ser utilizado total o parcialmente para cubrir el trabajo realizado y los costos generados.

Entre dichas actividades podrán encontrarse:

- Análisis o búsqueda de alternativas.
- Solicitud y gestión de cotizaciones.
- Negociaciones.
- Agendamientos.
- Coordinaciones operativas.
- Reservas.
- Traslados realizados o comprometidos.
- Gestión administrativa.
- Compra o reserva de insumos.
- Compromisos asumidos con proveedores externos.
- Otras actuaciones directamente relacionadas con el servicio contratado.

En estos casos, cualquier devolución deberá considerar el trabajo efectivamente realizado por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA y aquellos costos que no puedan ser razonablemente recuperados.

8.4. Cancelaciones de Servicios con Proveedores Externos

Cuando el servicio requiera la participación de un taller, servicio técnico, proveedor de detailing, accesorios u otro tercero especializado, la cancelación podrá encontrarse además sujeta a los compromisos previamente asumidos con dicho proveedor.

Esto podrá incluir, entre otros:

- Reservas de agenda.
- Compra o preparación de insumos.
- Pedidos especiales.
- Repuestos o productos adquiridos específicamente para el servicio.
- Costos de traslado.
- Trabajos ya iniciados.
- Otros costos no recuperables asociados a la prestación.

Si alguno de estos valores no pudiera ser recuperado como consecuencia de la cancelación solicitada por el Cliente, Car Expert informará el monto correspondiente y la razón de su retención o cobro.

8.5. Cancelación de Servicios por Comisión

En Personal Shopper, Shopper Empresas y Gestión de Venta y Consignación de Usados, el abono inicial corresponde a la activación y gestión inicial del servicio.

Si el Cliente solicita la cancelación después de que ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA haya iniciado actividades de análisis, búsqueda, contacto con

terceros, negociación, coordinación, seguimiento u otras acciones propias del servicio, el abono podrá utilizarse total o parcialmente para cubrir la gestión efectivamente realizada.

Si antes de la cancelación ya se hubiera concretado el hito que genera el derecho a comisión conforme a las condiciones particulares del servicio, la obligación de pago correspondiente se determinará de acuerdo con la propuesta comercial y las condiciones previamente aceptadas por el Cliente.

8.6. Cancelación o Suspensión por parte de Car Expert

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá suspender, reprogramar o cancelar un servicio cuando existan circunstancias que impidan o hagan razonablemente riesgosa su correcta ejecución.

Entre estas circunstancias podrán encontrarse:

- Falta de información o documentación necesaria.
- Imposibilidad de verificar autorizaciones requeridas.
- Condiciones que impidan ejecutar un traslado o gestión de manera segura.
- Falta de respuesta del Cliente ante decisiones necesarias para continuar.
- Incumplimiento de obligaciones comerciales o de pago.
- Imposibilidad de coordinación.
- Indisponibilidad sobreviniente de un proveedor.
- Riesgos operativos.
- Situaciones de fuerza mayor o hechos externos que hagan inviable la prestación.

En estos casos, Car Expert deberá informar oportunamente al Cliente y determinar, según el estado del servicio, si corresponde una reprogramación, devolución total o parcial, cambio de proveedor, regularización de condiciones u otra alternativa razonable.

8.7. Forma de Solicitar una Cancelación o Reprogramación

Las solicitudes deberán ser comunicadas a través de un canal oficial de Car Expert, de manera que exista constancia verificable de la solicitud.

La fecha y hora de recepción de dicha comunicación podrán ser consideradas para determinar el estado de avance del servicio, los compromisos ya asumidos y los costos generados hasta ese momento.

9. Uso de Proveedores Externos

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, podrá apoyarse en proveedores externos especializados cuando la naturaleza del servicio requiera capacidades técnicas, instalaciones, equipamiento, personal o conocimientos específicos que no sean ejecutados directamente por la Empresa.

La utilización de proveedores externos no modifica el carácter independiente de Car Expert ni su obligación de mantener como prioridad los intereses y condiciones previamente acordadas con el Cliente.

9.1. Selección de Proveedores

Car Expert seleccionará proveedores considerando, entre otros factores:

- Experiencia y especialización.
- Calidad de los trabajos realizados.
- Cumplimiento de plazos.
- Condiciones comerciales.
- Capacidad de respuesta.
- Formalidad operativa y tributaria.
- Condiciones de garantía.
- Experiencia previa de Car Expert con el proveedor, cuando corresponda.

La existencia de una relación comercial previa con un determinado proveedor no impedirá que ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA evalúe otras alternativas cuando ello resulte conveniente para el Cliente.

9.2. Independencia de Car Expert

Car Expert no representa los intereses comerciales de los proveedores externos con los que coordina servicios.

Su participación tendrá como objetivo gestionar, coordinar y supervisar la prestación contratada por el Cliente, procurando mantener criterios de transparencia, seguimiento y control durante el proceso.

La utilización de un proveedor externo no implica asociación, sociedad, representación legal ni relación laboral entre dicho tercero y ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA.

9.3. Coordinación y Seguimiento

Cuando la ejecución técnica o material de un servicio corresponda a un tercero, Car Expert será responsable de coordinar la prestación, mantener informado al Cliente y realizar el seguimiento necesario durante el proceso.

Dependiendo de la naturaleza del servicio, esta gestión podrá incluir:

- Solicitud y validación de cotizaciones.
- Coordinación de agenda.
- Retiro y traslado del Vehículo.
- Comunicación de antecedentes relevantes al proveedor.
- Seguimiento del avance.
- Comunicación de modificaciones o trabajos adicionales.
- Control visual o de conformidad cuando corresponda.
- Coordinación del retiro y entrega final.

- Gestión posterior de observaciones, reclamos o garantías.

9.4. Relación Comercial con el Cliente

En los servicios ejecutados materialmente mediante proveedores externos, Car Expert mantendrá la relación comercial y operativa con el Cliente conforme al servicio contratado.

El Cliente no deberá gestionar directamente la relación operativa con el proveedor, salvo cuando ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA determine que una comunicación directa resulte necesaria o conveniente para resolver algún requerimiento específico.

La ejecución técnica o material del trabajo corresponderá al proveedor que efectivamente realice la prestación.

9.5. Información Compartida con Proveedores

Para cotizar, coordinar o ejecutar correctamente un servicio, Car Expert podrá proporcionar al proveedor externo únicamente la información necesaria para dicha finalidad.

Esta información podrá incluir, según corresponda:

- Patente, marca, modelo y características del Vehículo.
- Fotografías o videos.
- Descripción del trabajo solicitado.
- Información necesaria para agendamiento o coordinación.
- Datos mínimos de contacto cuando resulte necesario.
- Antecedentes técnicos o documentales relacionados directamente con la prestación.

El tratamiento de estos antecedentes deberá realizarse conforme a la Política de Privacidad vigente de Car Expert y a las disposiciones aplicables de estos Términos y Condiciones.

9.6. Modificación o Cambio de Proveedor

Si antes o durante la ejecución del servicio ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA determina que el proveedor inicialmente seleccionado no puede cumplir adecuadamente con las condiciones comprometidas, podrá gestionar una alternativa.

Cuando el cambio no altere sustancialmente el precio, plazo, calidad o alcance acordado, Car Expert podrá realizar las coordinaciones necesarias para mantener la continuidad del servicio.

Si el cambio implica una modificación relevante en el valor, plazo, alcance o condiciones previamente aceptadas, Car Expert deberá informar al Cliente y obtener su aprobación antes de continuar.

9.7. Control de Calidad

Cuando la naturaleza de la prestación lo permita, Car Expert realizará antes de la devolución del Vehículo una revisión visual o de conformidad destinada a verificar razonablemente que el trabajo ejecutado corresponda a lo contratado y detectar eventuales observaciones evidentes.

Dicha revisión no sustituye las evaluaciones técnicas propias del proveedor ni transforma a ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA en ejecutor técnico de la prestación.

9.8. Garantías y Reclamos de Servicios Ejecutados por Terceros

La garantía técnica del trabajo corresponde al proveedor externo que ejecutó materialmente la prestación.

Sin perjuicio de ello, **Car Expert será el punto único de contacto del Cliente para recibir, canalizar, gestionar y hacer seguimiento a cualquier observación, reclamo o solicitud de garantía relacionada con el servicio contratado.**

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA coordinará con el proveedor correspondiente la revisión y, cuando proceda, la reparación, corrección, repetición del trabajo u otra solución aplicable.

La ejecución material de la garantía será realizada por el proveedor responsable, mientras Car Expert mantendrá la gestión y acompañamiento del caso hasta su resolución o cierre.

Las condiciones específicas relativas a plazos, cobertura, exclusiones y procedimiento de garantía dependerán de la naturaleza del servicio y de las condiciones aplicables del proveedor correspondiente.

10. Garantías, Reclamos e Incidencias

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA, en adelante **Car Expert**, procurará mantener una gestión clara y trazable frente a observaciones, reclamos o solicitudes de garantía relacionadas con los servicios contratados.

La responsabilidad aplicable dependerá de la naturaleza del servicio, de quién haya ejecutado materialmente la prestación y de la relación comercial existente entre el Cliente, Car Expert y el tercero involucrado. Las Políticas Comerciales y Operativas vigentes distinguen expresamente entre servicios ejecutados mediante proveedores externos y servicios en los que Car Expert actúa únicamente como asesor, gestor o intermediario.

10.1. Servicios Ejecutados Mediante Proveedores Externos Contratados por Car Expert

En servicios como Express Repair, instalación de láminas de seguridad, detailing, pulidos, limpieza de tapiz, accesorios y otras prestaciones similares, la ejecución técnica o material podrá ser realizada por un proveedor externo especializado.

En estos casos, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA mantiene la relación comercial directa con el Cliente y, a su vez, contrata o coordina directamente con el proveedor que ejecuta materialmente el trabajo. Car Expert será responsable de coordinar, supervisar y realizar seguimiento de la prestación, mientras que la correcta ejecución técnica corresponde al proveedor especializado.

Si el Cliente detecta una falla, defecto, incumplimiento u observación relacionada con el trabajo ejecutado, deberá comunicarla a Car Expert tan pronto como sea razonablemente posible.

Car Expert actuará como **punto único de contacto del Cliente**, recibirá los antecedentes del caso y gestionará directamente con el proveedor correspondiente la revisión de la prestación y, cuando proceda, la reparación, corrección, repetición del trabajo u otra solución aplicable.

La ejecución material de la garantía corresponderá al proveedor responsable del trabajo, pero ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA mantendrá frente al Cliente la gestión y seguimiento del caso hasta su resolución o cierre.

Las condiciones específicas de garantía, tales como cobertura, plazo, exclusiones y procedimiento técnico, dependerán de la naturaleza del trabajo y de las condiciones otorgadas por el proveedor correspondiente.

10.2. Personal Shopper y Shopper Empresas

En los servicios **Personal Shopper** y **Shopper Empresas**, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA actúa como asesor, gestor e intermediario independiente durante el proceso de búsqueda, negociación, adquisición y entrega de los Vehículos.

Car Expert **no es vendedor, fabricante, importador, concesionario, servicio técnico ni proveedor del Vehículo**.

Por lo tanto, las garantías legales, comerciales, técnicas, mecánicas o de fábrica, así como cualquier obligación relacionada con defectos, fallas, reparaciones o condiciones del Vehículo, corresponderán directamente a la automotora, concesionario, fabricante, importador, empresa de leasing, renting o entidad responsable, según corresponda.

Si después de la entrega el Cliente detecta una falla, defecto, daño, incumplimiento o incidencia relacionada con el Vehículo, Car Expert podrá:

- Orientar al Cliente respecto de los pasos que razonablemente puede seguir.
- Ayudarlo a identificar el canal de postventa o garantía correspondiente.
- Asesorarlo respecto de los antecedentes que podría presentar.
- Facilitar información obtenida durante el proceso de compra cuando sea útil para la gestión.
- Acompañarlo comercialmente en la búsqueda de una solución, cuando resulte razonable dentro del alcance del servicio.

Este apoyo **no convierte a ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRT 360 SPA en representante del Cliente frente a la automotora, concesionario o servicio de postventa**, ni implica que Car Expert asuma la gestión integral del reclamo, la obligación de obtener una solución determinada o las responsabilidades legales, técnicas o financieras propias del proveedor del Vehículo.

La relación de garantía y postventa se mantendrá directamente entre el Cliente y la entidad responsable del Vehículo.

Los Términos y Condiciones anteriores ya establecían que el acompañamiento de Car Expert ante incidencias no lo transforma en responsable legal, técnico o financiero de la reparación o garantía del Vehículo.

10.3. Gestión de Venta y Consignación de Usados

En el servicio **Gestión de Venta y Consignación de Usados**, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRT 360 SPA actúa como asesor e intermediario comercial.

Car Expert no compra ni vende directamente el Vehículo ni adquiere la calidad de comprador, vendedor o consignatario por el solo hecho de participar en la gestión.

Por lo tanto, las obligaciones relacionadas con la compraventa, transferencia, pago, estado del Vehículo, eventuales garantías o cualquier otra responsabilidad propia de la operación corresponderán directamente a las partes que formalmente intervengan en ella.

Si se presenta una incidencia relacionada con la gestión realizada, Car Expert podrá orientar y apoyar al Cliente respecto de los pasos que puede seguir frente a la automotora, concesionario, comprador, consignatario u otro tercero involucrado.

Dicho apoyo tendrá carácter exclusivamente asesor y de facilitación y **no implicará que ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRT 360 SPA represente formalmente al Cliente, asuma la conducción del reclamo ni se haga responsable de las obligaciones que correspondan al tercero involucrado.**

10.4. Gestión de Mantenimiento por Kilometraje y Servicios Técnicos

En el servicio **Gestión de Mantenimiento por Kilometraje**, Car Expert presta principalmente un servicio de coordinación, comunicación y traslado del Vehículo hacia y desde el servicio técnico oficial, multimarca, automotora o establecimiento seleccionado para ejecutar la mantenimiento o reparación correspondiente.

El trabajo técnico es contratado y pagado directamente por el Cliente al servicio técnico o proveedor que lo ejecuta. Las Políticas Comerciales y Operativas vigentes establecen expresamente que el Cliente paga directamente al proveedor el valor de la mantenimiento y de los trabajos adicionales autorizados, mientras Car Expert facilita la coordinación del proceso.

En consecuencia, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRT 360 SPA **no será responsable por el diagnóstico técnico, calidad de la mantenimiento, reparación, instalación de**

repuestos, fallas posteriores, garantías técnicas ni por cualquier otra consecuencia directamente asociada al trabajo realizado por el servicio técnico.

Si después de la mantención o reparación el Cliente detecta una falla, defecto, trabajo incompleto o cualquier otra incidencia atribuible al servicio técnico, la relación de garantía o postventa se producirá directamente entre el Cliente y dicho establecimiento.

Car Expert podrá:

- Orientar al Cliente respecto del canal de contacto correspondiente.
- Facilitar antecedentes obtenidos durante la gestión.
- Ayudar a comunicar inicialmente la incidencia al servicio técnico.
- Asesorar al Cliente respecto de los pasos que puede seguir para solicitar una revisión o solución.

Este apoyo no implica que Car Expert se convierta en representante del Cliente, asuma la responsabilidad técnica por el trabajo ejecutado ni garantice que el servicio técnico acepte el reclamo o entregue una solución determinada.

El documento contractual anterior ya definía a Car Expert como puente de comunicación con el taller en este servicio y establecía que el Cliente pagaba directamente al servicio técnico la prestación ejecutada.

10.5. Gestión de Revisión Técnica

En el servicio de Gestión de Revisión Técnica, ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA se limita a coordinar el retiro, traslado, presentación del Vehículo ante la Planta de Revisión Técnica y posterior devolución al Cliente.

La evaluación técnica y la decisión de aprobar o rechazar el Vehículo corresponden exclusivamente a la Planta de Revisión Técnica.

Car Expert no garantiza la aprobación del Vehículo ni será responsable por rechazos derivados de fallas, defectos, incumplimientos normativos o condiciones preexistentes del Vehículo. Este principio ya se encuentra expresamente contemplado en el alcance contractual de este servicio.

Si el Vehículo resulta rechazado, Car Expert podrá informar al Cliente los antecedentes entregados por la planta y orientarlo respecto de las alternativas posteriores, pero no asumirá responsabilidad por el resultado técnico de la revisión.

10.6. Inspección de Pre-Compra

La Inspección de Pre-Compra constituye una evaluación diagnóstica del estado observable del Vehículo en el momento de la revisión.

La inspección está sujeta a las limitaciones técnicas propias del procedimiento utilizado y no constituye una garantía mecánica ni permite asegurar la inexistencia absoluta de fallas ocultas, desgastes internos, problemas intermitentes o desperfectos futuros.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA no será responsable por fallas que no sean razonablemente detectables dentro del alcance de la inspección realizada ni por problemas que aparezcan con posterioridad como consecuencia del uso, desgaste o condiciones propias del Vehículo.

La decisión final de adquirir o no el Vehículo corresponde exclusivamente al Cliente. Estas limitaciones estaban expresamente establecidas en los Términos y Condiciones anteriores.

10.7. Presentación de Reclamos

Cuando corresponda que Car Expert intervenga directamente en la gestión de una garantía o reclamo, el Cliente deberá informar la situación tan pronto como sea razonablemente posible y proporcionar los antecedentes necesarios para evaluar el caso.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA podrá solicitar, según corresponda:

- Fotografías o videos.
- Documentos relacionados con el servicio.
- Comprobantes.
- Antecedentes entregados por el proveedor.
- Descripción de la falla u observación.
- Revisión presencial del Vehículo.
- Cualquier otro antecedente razonablemente necesario para analizar la situación.

La ausencia de información suficiente podrá impedir o retrasar la correcta gestión del caso.

10.8. Alcance General del Apoyo de Car Expert

La intervención de Car Expert frente a una incidencia deberá interpretarse según la naturaleza del servicio contratado.

Cuando ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA sea la contraparte comercial directa del Cliente respecto de un servicio ejecutado mediante un proveedor contratado por Car Expert, la Empresa gestionará directamente la garantía con dicho proveedor y mantendrá el seguimiento del caso.

Cuando la contratación técnica, compraventa, garantía o relación de postventa exista directamente entre el Cliente y una automotora, concesionario, fabricante, importador, servicio técnico, comprador, consignatario u otro tercero, **la intervención de Car Expert tendrá carácter exclusivamente de orientación, asesoría o facilitación**, salvo que las partes acuerden expresamente por escrito un servicio adicional de representación o gestión.

La prestación de dicho apoyo no transfiere a ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA las obligaciones legales, técnicas, comerciales o financieras que correspondan al tercero responsable.

11. Alcance de los Servicios de Asesoría Comercial

En los servicios de asesoría comercial prestados por **ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPERT 360 SPA, en adelante Car Expert**, el número de alternativas, propuestas, búsquedas, evaluaciones, visitas, inspecciones, negociaciones u otras gestiones incluidas se encontrará determinado por el alcance informado al Cliente en la cotización o propuesta comercial correspondiente.

La contratación del servicio no implica una obligación de búsqueda, presentación o evaluación ilimitada de alternativas por parte de Car Expert.

11.1. Definición del Alcance

Antes de iniciar el servicio, Car Expert informará al Cliente las principales condiciones de la gestión, incluyendo, cuando corresponda:

- Cantidad máxima de alternativas o propuestas que serán presentadas.
- Número máximo de vehículos que podrán ser evaluados o inspeccionados presencialmente.
- Criterios de búsqueda definidos a partir del levantamiento de necesidades del Cliente.
- Tipo de vehículo, presupuesto, antigüedad, kilometraje, equipamiento u otras variables relevantes.
- Alcance de las negociaciones que realizará Car Expert.
- Condiciones particulares aplicables al servicio contratado.

El Cliente deberá procurar que los criterios definidos inicialmente reflejen adecuadamente sus necesidades, con el objeto de permitir una búsqueda eficiente y coherente con el servicio contratado.

11.2. Personal Shopper de Vehículos Nuevos

En el servicio Personal Shopper para vehículos nuevos, Car Expert realizará la búsqueda y análisis de alternativas conforme al perfil previamente definido con el Cliente.

La propuesta comercial podrá establecer un número máximo de modelos o alternativas a presentar, considerando que un mismo vehículo nuevo puede encontrarse disponible en distintos concesionarios o automotoras y ser objeto de comparación y negociación comercial.

Una vez seleccionada por el Cliente una de las alternativas presentadas, Car Expert concentrará las gestiones de búsqueda de disponibilidad, cotización y negociación sobre dicha alternativa conforme al alcance contratado.

11.3. Personal Shopper de Vehículos Usados

En la búsqueda de vehículos usados, cada unidad será considerada una alternativa individual, debido a que sus condiciones pueden variar significativamente en aspectos tales como:

- Año.
- Kilometraje.
- Estado estético.
- Estado observable del vehículo.
- Versión y equipamiento.
- Historial disponible.
- Precio.
- Color.
- Ubicación.
- Condiciones particulares de comercialización.

Por esta razón, la búsqueda de un vehículo usado no implica que Car Expert deba presentar o inspeccionar un número ilimitado de unidades.

La cantidad máxima de propuestas que podrán ser presentadas al Cliente y el número de unidades que podrán ser verificadas presencialmente serán establecidos en la propuesta comercial del servicio.

La revisión presencial realizada dentro de esta etapa tendrá como finalidad efectuar una **verificación preliminar y visual de la unidad**, permitiendo a Car Expert corroborar razonablemente que el vehículo corresponda a la alternativa presentada y detectar condiciones evidentes que puedan resultar relevantes para el proceso de selección.

Esta verificación no reemplaza una **Inspección de Pre-Compra** cuando dicha evaluación técnica sea recomendada o contratada como servicio independiente.

11.4. Selección y Descarte de Alternativas

El Cliente podrá aceptar o descartar las alternativas presentadas dentro del alcance contratado.

Cuando una alternativa sea descartada por razones propias de la unidad —por ejemplo, condición, disponibilidad, precio, antecedentes detectados o cambios relevantes informados por el vendedor— Car Expert continuará la búsqueda mientras existan alternativas disponibles dentro del límite contratado.

Cuando el Cliente modifique sustancialmente los criterios originalmente definidos, tales como marca, modelo, segmento, presupuesto, año, tipo de carrocería u otras variables que impliquen iniciar una nueva búsqueda, Car Expert podrá considerar dicha modificación como un **cambio de alcance**.

11.5. Ampliación del Servicio

Una vez alcanzado el número máximo de propuestas, búsquedas, evaluaciones, visitas o inspecciones contempladas en la propuesta comercial, cualquier gestión adicional solicitada por el Cliente se considerará una **ampliación del alcance originalmente contratado**.

Car Expert podrá, en dicho caso:

- Emitir una nueva cotización.
- Proponer un cargo adicional.
- Definir una extensión del servicio.
- Establecer nuevas condiciones comerciales antes de continuar.

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA no estará obligada a continuar realizando gestiones adicionales fuera del alcance contratado mientras dicha ampliación no haya sido previamente acordada con el Cliente.

11.6. Aplicación a Otros Servicios de Asesoría Comercial

Este mismo principio de delimitación podrá aplicarse, cuando corresponda, a otros servicios de asesoría, intermediación o gestión comercial de Car Expert, incluyendo **Shopper Empresas y Gestión de Venta y Consignación de Usados**.

En estos casos, la cantidad de gestiones, alternativas, tasaciones, negociaciones, visitas u otras acciones incluidas deberá quedar establecida en la respectiva propuesta comercial cuando resulte necesario delimitar adecuadamente el alcance del servicio.

Las condiciones particulares informadas y aceptadas por el Cliente formarán parte del alcance contratado y complementarán las disposiciones generales establecidas en estos Términos y Condiciones.

12. Protección de Datos Personales y Política de Privacidad

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, podrá recopilar y tratar los datos personales y demás antecedentes que resulten necesarios para atender solicitudes, elaborar cotizaciones, contratar y ejecutar servicios, coordinar gestiones con terceros, mantener respaldos operativos, gestionar incidencias y cumplir sus obligaciones comerciales, administrativas, tributarias y legales.

El tratamiento de dichos antecedentes se realizará conforme a la **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales vigente de Car Expert**, documento independiente que regula específicamente las finalidades del tratamiento, categorías de datos, comunicaciones a terceros, medidas de seguridad, plazos de conservación, derechos de los titulares y demás condiciones aplicables en esta materia. Las políticas internas de Car Expert establecen expresamente que la regulación detallada de datos personales debe mantenerse en ese documento especializado.

Cuando la ejecución de un servicio requiera compartir información con automotoras, concesionarios, talleres, servicios técnicos, plantas de revisión técnica, proveedores, plataformas de pago u otros terceros, Car Expert procurará comunicar únicamente los antecedentes necesarios para realizar la gestión correspondiente.

La contratación o utilización de los servicios de Car Expert implica que el Cliente deberá revisar la Política de Privacidad vigente, disponible a través de los canales oficiales de ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA.

13. Propiedad Intelectual

Todo el contenido desarrollado, publicado o utilizado por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, incluyendo, entre otros, textos, documentos, metodologías, estructuras de servicio, formularios, presentaciones, material gráfico, logotipos, marcas comerciales, fotografías, videos, contenidos del sitio web, guiones, respuestas automatizadas y demás elementos de carácter corporativo o comercial, es de propiedad de Car Expert o se encuentra debidamente autorizado o licenciado para su uso.

Queda prohibida la reproducción, copia, modificación, distribución, publicación, comercialización, explotación o utilización total o parcial de dichos contenidos para fines distintos de aquellos expresamente autorizados por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, salvo autorización previa y por escrito de la Empresa.

El acceso al sitio web, canales digitales, documentos comerciales o materiales entregados por Car Expert no transfiere al Usuario o Cliente ningún derecho de propiedad, licencia de explotación ni autorización de uso sobre marcas, contenidos, metodologías o demás activos de propiedad intelectual de la Empresa.

La contratación de un servicio tampoco autoriza al Cliente a reproducir, distribuir o utilizar con fines comerciales documentos, informes, estructuras, metodologías o materiales desarrollados por Car Expert, salvo que exista una autorización expresa en sentido contrario.

14. Modificaciones, Ley Aplicable y Jurisdicción

14.1. Modificaciones de los Términos y Condiciones

ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA, en adelante **Car Expert**, podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario debido a cambios en sus servicios, procesos operativos, condiciones comerciales, proveedores, normativa aplicable u otras circunstancias que justifiquen su modificación.

Las nuevas versiones serán publicadas o comunicadas a través de los canales oficiales de Car Expert e identificarán, cuando corresponda, su fecha o versión de vigencia.

Las modificaciones no alterarán unilateralmente las condiciones particulares de un servicio que ya haya sido contratado y se encuentre en ejecución, salvo que el cambio sea necesario para cumplir una obligación legal, exista acuerdo entre las partes o corresponda aplicar una disposición imperativa de la legislación vigente.

Este criterio evita mantener la redacción anterior que permitía hacer oponible cualquier modificación desde su sola publicación. La normativa de protección al consumidor y los criterios de SERNAC consideran especialmente sensibles las cláusulas que permiten modificar unilateralmente las condiciones de un contrato de adhesión.

14.2. Condiciones Particulares del Servicio

Las cotizaciones, propuestas comerciales, autorizaciones y demás condiciones particulares aceptadas para un servicio específico complementarán estos Términos y Condiciones en todo aquello que corresponda a dicha prestación.

Cuando exista una condición específica válidamente acordada entre Car Expert y el Cliente para un servicio determinado, esta será considerada conjuntamente con estos Términos y Condiciones, sin que ello pueda implicar renuncia a derechos que la legislación aplicable reconozca al Cliente.

14.3. Legislación Aplicable

Estos Términos y Condiciones y los servicios prestados por ASESORÍA AUTOMOTRIZ CAREXPRESS 360 SPA se regirán por las leyes de la **República de Chile**.

Cuando corresponda por la naturaleza de la relación entre las partes, serán además aplicables las normas de protección de los derechos de los consumidores y demás disposiciones legales vigentes que resulten pertinentes.

14.4. Resolución Directa de Controversias

Ante cualquier diferencia, reclamo o controversia relacionada con la contratación o prestación de un servicio, Car Expert y el Cliente procurarán inicialmente buscar una solución directa mediante los canales oficiales de la Empresa.

Esta instancia de comunicación directa tendrá por objeto facilitar una solución oportuna, pero **no limitará ni impedirá al Cliente ejercer los derechos, acciones o mecanismos de reclamación que le correspondan conforme a la legislación vigente**.

14.5. Jurisdicción

Cualquier controversia que no pueda resolverse directamente entre las partes será sometida a los tribunales u organismos que resulten competentes conforme a la legislación chilena.