

### **Política de Atención al Cliente**

#### **1. Introducción**

AutoCare se compromete a ofrecer una experiencia de atención al cliente excepcional, asegurando que todos nuestros clientes reciban el soporte y la información que necesitan de manera oportuna y profesional.

#### **2. Horarios de Atención**

Nuestras sucursales están abiertas de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y los sábados de 10:00 a 14:00 horas. El servicio de atención telefónica está disponible durante estos mismos horarios.

#### **3. Canales de Atención**

- Presencial: Visite cualquiera de nuestras cinco sucursales en Argentina y Uruguay.
- Telefónico: Llame al 0800-123-4567 para consultas y soporte.
- Online: Utilice nuestro sitio web para obtener información y realizar compras.
- Chat en línea: Disponible en nuestro sitio web para asistencia inmediata.

#### **4. Resolución de Consultas**

Nuestro objetivo es resolver todas las consultas en el menor tiempo posible. Las consultas simples se resuelven en el momento, mientras que las más complejas pueden requerir hasta 48 horas para una resolución completa.

#### **5. Programación de Citas**

## **AutoCare - Documentación Informativa**

Los clientes pueden programar citas para pruebas de manejo y servicios de mantenimiento a través de nuestra página web, por teléfono o en persona en cualquiera de nuestras sucursales.

### **6. Retroalimentación del Cliente**

Valoramos la opinión de nuestros clientes. Invitamos a todos a compartir sus experiencias y sugerencias para mejorar nuestros servicios mediante nuestro formulario de retroalimentación en línea.

### **Información General sobre AutoCare**

#### **1. Historia de AutoCare**

AutoCare fue fundada en 1985 como un pequeño concesionario familiar en Buenos Aires. Desde entonces, hemos crecido hasta convertirnos en uno de los principales concesionarios de Volkswagen en Argentina y Uruguay.

#### **2. Nuestras Sucursales**

- Argentina:
  - Buenos Aires
  - Córdoba
  - Rosario
- Uruguay:
  - Montevideo
  - Punta del Este

#### **3. Servicios Ofrecidos**

- Venta de Vehículos Nuevos y Usados: Amplia gama de modelos Volkswagen.
- Servicio de Mantenimiento y Reparación: Talleres equipados con tecnología de punta.
- Financiamiento: Opciones de financiamiento accesibles para nuestros clientes.
- Accesorios y Repuestos: Venta de piezas y accesorios originales Volkswagen.

#### **4. Compromiso con la Sostenibilidad**

Estamos comprometidos con la promoción de vehículos eléctricos e híbridos, apoyando la

transición hacia opciones de movilidad más sostenibles.

### **5. Innovación y Tecnología**

AutoCare invierte continuamente en la mejora de sus sistemas y procesos para ofrecer una experiencia de cliente superior. Esto incluye la implementación de sistemas de gestión de inventario y CRM de última generación.

### **Política de Privacidad y Seguridad de Datos**

#### **1. Introducción**

En AutoCare, la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes son de suma importancia. Nos comprometemos a proteger la información personal de nuestros clientes y a manejarla con responsabilidad.

#### **2. Recolección de Datos**

Recopilamos información personal de nuestros clientes a través de diversos canales, incluyendo nuestro sitio web, interacciones en persona y comunicaciones telefónicas.

#### **3. Uso de los Datos**

La información recopilada se utiliza para:

- Proveer y mejorar nuestros servicios.
- Personalizar la experiencia del cliente.
- Realizar análisis de mercado y estudios estadísticos.
- Cumplir con obligaciones legales y regulatorias.

#### **4. Protección de Datos**

Implementamos medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra pérdida, robo y acceso no autorizado.

#### **5. Derechos del Cliente**

Los clientes tienen derecho a acceder, rectificar y eliminar sus datos personales. Para ejercer estos

## **AutoCare - Documentación Informativa**

derechos, pueden contactarnos a través de nuestro sitio web o en cualquiera de nuestras sucursales.

### **6. Compartición de Datos**

No compartimos datos personales con terceros sin el consentimiento explícito del cliente, salvo en casos donde sea necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

### **7. Contacto**

Para consultas relacionadas con nuestra política de privacidad y la gestión de sus datos personales, los clientes pueden contactarnos a través de [privacy@autocare.com](mailto:privacy@autocare.com).