

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los siguientes son los términos y condiciones aplicables a nuestro programa de endomarketing **GUERREROS CHEVROLET** que realiza General Motors Perú para los trabajadores que hacen parte de Posventa en la red de concesionarios Autorizados en todo el país.

Basado en el objetivo de motivar e incentivar a los diferentes actores de los concesionarios, se ha determinado y asignado unas metas clave de acuerdo con los KPI relevantes en la estrategia del negocio de posventa Perú. De esta manera todo **Gerente de Posventa, Jefe de Taller, Asesor de Taller, Asesor de Repuestos, Asesor de Colisión, Asesor Contact Center, Técnico Asesor, Técnico Auxiliar, Técnico Latonería, Técnico Pintura, y otro personal administrativo que sea parte de posventa** de la red de concesionarios autorizados Chevrolet que decida participar en el programa, debe reconocer, leer, entender y aceptar estos términos y condiciones, estando de acuerdo con ellos y a la legislación Peruana aplicable. Cuando el usuario acceda al sitio web y utilice cualquiera de los contenidos existentes, hará presumir el conocimiento del presente texto y que ha manifestado su plena aceptación con respecto a todas y cada una de las disposiciones que lo integran.

Los presentes Términos y Condiciones no constituyen un contrato vinculante entre Usted y General Motors Perú, sin embargo, le recomendamos leerlos con detenimiento pues son la normatividad que aplica para todo aquel que considere su participación.

Usted no podrá participar en la estrategia comercial, ni podrá aceptar los Términos y Condiciones si no está legalmente capacitado o vinculado a un concesionario afiliado a General Motors Perú.

En caso de que no esté de acuerdo con cualquiera de los Términos y Condiciones, le invitamos a no participar en la estrategia comercial.

Se realizará a partir del 01 de enero del 2024 con cierre al 31 de diciembre 2024. Se manejarán actividades mensuales, pero solo hasta que los líderes del programa lo consideren se mantendrá dicha estrategia, la cual, estará condicionada con la participación y resultados de esta.

Podrán participar todos los **Gerentes de Posventa, Jefes de Taller, Asesores de Taller, Asesores de Repuestos, Asesores de Colisión, Asesores Contact Center, Técnicos Asesor, Técnicos Auxiliar, Técnicos Latonería, Técnicos Pintura y otro personal administrativo que sea parte de posventa** de la red de concesionarios autorizados en Chevrolet de todo el país.

**ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

Para acceder a “Guerreros Chevrolet Perú” los participantes deben ingresar a través de la página [www.guerreroschevroletperu.com](http://www.guerreroschevroletperu.com), con el usuario y la contraseña que emitirán al momento de su registro en la web. Aquellos roles que no actualicen su información no quedarán activos, ni serán participantes, sin importar que hagan parte de la base de datos de su concesionario.

Los nuevos trabajadores deben solicitar la inscripción a través de la página [www.guerreroschevroletperu.com](http://www.guerreroschevroletperu.com)y registrar su información básica. En respuesta a esto se genera una activación por parte de la plataforma y solo quedarán activos si corresponden a un perfil autorizado. De esta manera el usuario recibe una confirmación en su correo electrónico, la cual debe completar para el registro de usuario activo.

Cualquier variación en cuanto a roles en los trabajadores, deben ser notificados al correo electrónico: info@guerreroschevroletperu.com.co

Así mismo, cualquier novedad de salida que se presente con algún participante se debe informar al respectivo Gerente de Distrito con el fin de actualizar la información en la plataforma.

Todos los integrantes que hacen parte del equipo de Posventa en los concesionarios se contemplaran según los siguientes perfiles:

1. **Líderes:** Gerentes de Posventa y Jefes de Taller.
2. **Asesores de Servicio:** Asesor de Taller, Asesor de Repuestos, Asesor de Colisión, Asesor Contact Center.
3. **Técnicos:** Técnico Asesor, Técnico Auxiliar, Técnico Latonería, Técnico Pintura.

**MECÁNICA DEL PROGRAMA**

Todos los meses se evaluará al participante en base a 2 factores específicos:

1. **Desempeño de Equipo**.

Todos los meses se establecerán **metas** en 3 indicadores claves para desempeño del negocio Posventa.

Al cierre de cada mes, cada concesionario será evaluado de acuerdo a su gestión. Los indicadores clave asignados tendrán un peso en la evaluación y como resultante se genera un promedio total que hemos denominado **“Desempeño de equipo”**

Dichas metas son denominados como **batallas**, los cuales podrán modificarse según las necesidades de cambio del negocio, sin previo aviso, pero con la comunicación respectiva a los participantes y líderes de los equipos. A continuación, se presentan los indicadores Clave:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **KPI** | **Objetivo** |
| **1** | **Compras Wholesale** | Cumplimiento de meta de Compras Negociado con GM Perú a inicios de año.  |
| **2** | **NPS** | Incrementar el índice de satisfacción a **80** |
| **3** | **Retención Chevrolet** | Cumplimiento de bases negociadas |
| **4** | **Participación** | Cumplimiento en Actividades de Guerreros |

Ejemplo de Calificación y ponderación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **KPI** | **% PESO** |  | **Meta** | **Alcance** | **Alcance %** | **Peso** | **Desempeño de equipo** |
| WS Chevrolet (Pedidos) | 35% |  | 30,000 | 40,000 | 133% | 35% | 47% |
| NPS | 25% |  | 80 | 70 | 88% | 25% | 22% |
| Retención Chevrolet | 30% |  | 40% | 45% | 113% | 30% | 34% |
| Engagement | 10% |  | 20% | 5% | 25% | 10% | 3% |
|  |  |  |  |  |  |  | Promedio ponderado: **104.79%** |

En el ejemplo revisado, el concesionario X tendría como **desempeño de equipo** un **104,79%.**

1. **Desempeño individual:** Los guerreros mensualmente tendrán la oportunidad de participar en trivias o actividades para poder obtener puntos y escalar dentro del ranking hacia los primeros puestos, pues no todos tendrán oportunidad a llevarse los premios.

Es así como la participación y esfuerzo por el cumplimiento de todos y cada uno de los roles dentro del concesionario, son evaluados **individual y grupalmente**. Ambos factores conformarán el **puntaje final** de cada Guerrero de manera mensual, a continuación explicaremos cómo será la asignación de puntos.

**ASIGNACIÓN DE PUNTOS**

Todos los perfiles participantes obtienen **puntos que permiten generar posiciones dentro de un ranking para convertirse en ganadores de beneficios o premios instantáneos** según su rol y el cumplimiento obtenido. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, en Guerreros evaluaremos dos instancias para las premiaciones finales, el resultado de estos **dos factores** serán sumados para el puntaje final del participante mes a mes.

A continuación explicaremos la asignación de puntos según desempeño de equipo y desempeño individual:

1. Asignación de puntos **desempeño de Equipo:**

Una vez obtenido el resultado mensual del desempeño del concesionario, ejemplificado en el punto 2: Mecánica, la asignación de puntos se realizará de acuerdo a los siguiente rangos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ASIGNACIÓN DE PUNTOS SEGÚN DESEMPEÑO DE EQUIPO | PUNTOS LIDERES POSVENTA | PUNTOS ASESORES DE SERVICIO | PUNTOS TÉCNICOS |
| <100% | 0 | 0 | 0 |
| 101% A 110% | 100 | 50 | 50 |
| >111% A 120% | 150 | 100 | 100 |
| >121% | 200 | 150 | 150 |

*Siguiente el ejemplo anterior, el concesionario se ubicaría en el rango de 101% a 110%, obteniendo así 100 puntos para el lider, y 50 puntos para asesores y técnicos.*

1. **Asignación de puntos desempeño Individual:** Se designará en base a los siguientes criterios.

**Criterios para la asignación de puntos:**

* **Participación:** Puntuación con base a los primeros participantes de la actividad.

1ro en participar: 15 puntos

2do en participar: 10 puntos

3ro en participar: 5 puntos

* **Tiempo:** Puntuación con base en el tiempo que se demoran en desarrollar la actividad.

1ro en participar: 15 puntos

2do en participar: 10 puntos

3ro en participar: 5 puntos

El participante que no tenga segundos de participación queda fuera del juego.

\*0 segundos - invalida articipación.

* **Porcentaje Aciertos:** Puntuación por % de aciertos.

1%-10% - 10 Puntos

11% a 40% - 20 puntos.

41% a 80% - 40 puntos.

81% a 100% - 60 puntos.

* Puntajes Bonus:
* **Mayor porcentaje de aciertos:** El asesor/técnico/lider con mayor puntaje tendrá un bono adicional de **10 puntos en el puntaje mensual.**
* El técnico que sea participe de nuestro programa **Referentes de atención** **NPS** se llevará un bono adicional de **30 puntos en el puntaje mensual.**

**PREMIACIÓN DE GANADORES**

Todos los perfiles participantes tienen la posibilidad de ganar puntos que los ubican en un puesto o ranking según el resultado del **equipo** del concesionario y participación **individual**, a mayor cumplimiento y mayor participación, mayor posibilidad de entrar en el ranking de los primeros puestos según su rol, quienes serán ganadores de premios inmediatos teniendo en cuenta:

Líderes: Frecuencia = Ganarán premios mes a mes

Top 3 = Se premiarán a los 3 primeros líderes en puntaje (Gerentes y Jefes de los Concesionarios con mayor liderazgo y orientación a su equipo).

Criterio= Mayor Performance de concesionario (%cumplimiento) + % participación Equipo (Total de integrantes del equipo de posventa del concesionario / Total de participantes activos en el programa y las actividades) + participación individual.

Asesores de Servicio y Técnicos:

Frecuencia = Mensual

Top 3 X C/Rol = Asesores y Técnicos más comprometidos y que hacen parte de los Concesionarios con mejores resultados.

Criterio= Mayor Performance de concesionario (%cumplimiento) + participación individual.

Los puntos son acreditados mensualmente con base en las liquidaciones mes a mes, es decir, los puntos serán asignados posterior a las liquidaciones finales del mes ejecutado, en un plazo no mayor a 15 días calendario posteriores al cierre y por ende será informado quienes son los ganadores que han ocupado los puestos del ranking mencionados en el punto anterior.

La asignación de premios se generará en artículos y/o bonos escogidos para la estrategia, con un valor representativo equivalente a los valores que se relacionan a continuación:

Líderes:

Top 1 Artículos ó bonos = S/150

Top 2 Artículos ó bonos = S/100

Top 3 Artículos ó bonos = S/80

Asesores de Servicio y Técnicos:

Top 1, 2 y 3 Artículos ó bonos = S/90

Top 4, 5, 6 y 7 Artículos ó bonos = S/80

Top 8, 9 y 10 Artículos ó bonos = S/70

1. Los puntos no son canjeables por dinero. Toda liquidación será a través de la plataforma DCANJE. Los ganadores deberán crear un usuario en dicha plataforma para poder acceder a su premio.
2. El participante tendrá 2 años para hacer uso del premio/gift card generado en la plataforma de DCAJE.
3. La entrega de premios se hará en coordinación con el participante.
4. La entrega de premios se realizará en un periodo máximo de **15 días laborables** a partir de la fecha de la comunicación al participante ganador.
5. En caso de que un participante salga de la empresa, queda inactivo de la plataforma y sin la opción de reclamar o recibir los premios comunicados.
6. Los premios serán entregados según su disponibilidad de inventario. En caso de que el premio no se encuentre disponible, se reemplazará por un premio de características y marcas similares, con previa comunicación al participante.
7. Una vez elegido recibido el premio en conformidad no se admiten cambios de ningún tipo.
8. El tiempo de garantía de los premios varía entre tres meses a un año dependiendo del tipo de producto.
9. Para la ejecución de la garantía, se debe entregar el artículo defectuoso en su empaque original y el tiempo de reparación dependerá del daño. La garantía no cubre daños por errores en la instalación, manipulación o daños relacionados con sobrecargas o variaciones de voltaje.
10. Los puntos no son transferibles.

Anualmente se hará un corte en el registro de usuarios, es decir que los usuarios registrados y participantes durante el año en vigencia podrán mantener su registro y sus puntos asignados. Sin embargo, a quienes no se hayan registrado se les reiniciará el conteo de sus puntos dejándolos en cero. Estos usuarios podrán registrarse el año siguiente para iniciar de nuevo su participación.

1. General Motors Perú, en conjunto con los Gerentes de Distrito y con soporte del Gerente de Posventa del concesionario, tienen la potestad de decidir los participantes de los equipos), estos deben actualizar su información en cada perfil de acuerdo con su usuario y enviar esta información a través de correo electrónico info@guerreroschevroletperu.com.co. Dichos integrantes son los que clasifican a estar dentro del programa.
2. Los puntos son los premios por cumplimiento, pero los artículos que estos pueden llegar a representar corresponderán única y exclusivamente a las opciones referenciadas en la comunicación.
3. Los beneficiarios de los premios asumen los gastos no especificados en los términos y condiciones de la estrategia por plagio o suplantación de usuario.
4. Los puntos y premios solo serán entregados a los participantes que, en el momento de obtener el beneficio, estén trabajando en la red de concesionarios Chevrolet. Si un participante pierde su estatus durante la vigencia de la estrategia y es acreedor a puntos, los perderá al no cumplir con las condiciones de participación establecidos en los presentes términos y condiciones.
5. Una persona podrá asumir UN solo rol dentro de la estrategia.
6. Los puntos y premios son al portador. Por lo tanto, después de entregado el premio, GM no asumirá ningún costo ni trámite relacionado por pérdida.
7. Los premios del plan no incluyen los costos impuestos por transacciones financieras vigente por ley.
8. Se deja expresa claridad que las actividades que se adelantan y los premios se entregan como incentivos comerciales en virtud del programa Guerreros no constituyen relación laboral entre GM Perú y la persona beneficiaria de los mismos. GM Perú respeta y acepta la autonomía y expertis del Concesionario para efectuar la labor. El programa Guerreros se imparte como una medida comercial para incentivar y fortalecer la marca y el conocimiento de la misma sin que se incida en los aspectos mencionados.
9. Los participantes autorizan a General Motors Perú a manejar y difundir sus datos personales, domicilios, imágenes, grabación de audio y/o video, con fines publicitarios, en los medios y formas que dichas empresas dispongan. Por lo anterior usted entiende y acepta que usted no recibirá contraprestación o pago, aviso o créditos, ni tendrá derecho de aprobar o no la forma en que se utilice sus datos personales, derechos de nombre, imagen y otros derechos personales, durante la vigencia de la promoción y hasta los dos (2) años siguientes a su finalización. General Motors Perú podrá también enviarle información y notificaciones referentes a la estrategia comercial denominada GUERREROS CHEVROLET. Los participantes autorizan con la aceptación de los presentes términos y condiciones el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con la política establecida por GM al respecto, la cual encontrará en la página www.chevrolet.com.pe.
10. Si judicialmente se determina que cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones es inválida, dicha disposición será eliminada de los Términos y Condiciones sin que ello afecte al resto de estas permaneciendo las demás disposiciones plenamente vigentes en su totalidad.
11. General Motors Perú se reserva el derecho a realizar modificaciones en los Términos y Condiciones en cualquier momento, por tal motivo, usted se obliga a revisar los Términos y Condiciones regularmente para comprobar dichas modificaciones. La versión modificada de los Términos y Condiciones serán publicados en la página [www.guerreroschevroletperu.com](http://www.guerreroschevroletperu.com)o puestos a su disposición dentro de la estrategia comercial. La participación continua en la estrategia comercial después de que, los términos y Condiciones Modificados hayan sido publicados, constituirá su aceptación de los Términos y Condiciones Modificados.
12. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted igualmente acepta exonerar, defender e indemnizar de toda responsabilidad a General Motors Perú, a las entidades afiliadas, sus Concesionarios y cualquier otra persona natural y/o jurídica relacionada con la estrategia comercial, ante cualquier reclamación, pérdida, costos y gastos, resultante de su participación en la estrategia comercial; cualquier incumplimiento o violación de estos Términos y Condiciones que usted realice; o cualquier acusación por infringir o violar los derechos de autor, marca registrada, secreto comercial, privacidad u otros derechos de propiedad intelectual o de terceros.
13. Se recomienda a los concesionarios revisar la configuración de la seguridad actual de la red y agregar a los sitios de confianza el sitio [www.guerreroschevroletperu.com](http://www.guerreroschevroletperu.com)[;](http://www.guerreroschevroletecuador.com/) así mismo configurar las cuentas de correo para recibir emails con el dominio **@** **guerreroschevroletperu,** con el fin de garantizar la participación de todos los asesores y equipos participantes. General Motors Perú no se hace responsable de la configuración de la seguridad de la red de cada concesionario.

Copyright © GM. Todos los derechos reservados. Estos materiales no podrán ser copiados para uso comercial, ser objeto de ingeniería inversa, descompilados, ni desensamblados, ni podrán estos materiales ser modificados, vueltos a publicar en otros sitios Web, enmarcados, tener enlaces directos, ni redistribuidos de ninguna otra forma. Nada de lo contenido en el sitio será o podrá ser interpretado como un otorgamiento, sea implícito, tácito o de otro modo, de ningún derecho o licencia para hacer uso comercial de ninguna marca de GM, derecho de propiedad intelectual o material con marca registrada sin previo permiso por escrito de GM Perú. Todo uso comercial no autorizado de estos materiales violará los derechos de propiedad intelectual de GM y estará sujeto a los plenos derechos y recursos legales de GM Perú.

➢ En caso de que se presente alguna queja, sugerencia o comentario diríjase a la cuenta de correo que soporta todo lo referente a la plataforma y el programa: info@guerreroschevroletperu.com.