

Estimado prestador,

a continuación le detallamos las condiciones generales de la compañía:

FACTURACIÓN Y PAGOS:

- La factura se emite a nombre de Universal Assistance S.A. Numero de CUIT 30-58146679-6
- Dirección Av Cordoba 967 Caba . Código postal: 1054
- Todas las facturas deben estar correctamente confeccionadas según reglamentación vigente de la AFIP .
- Según reglamentación vigente debe enviar factura electrónica, esto implicará la confección de un correo electrónico direccionado a apvehiculo@ua.com.ar, en el asunto se deberá indicar ***“factura electrónica y nombre del prestador”*** , conjuntamente con la factura debe adjuntar la planilla Excel con el detalle de los servicios realizados. también será condición que se solicite la ***confirmación de la recepción*** de dicho mail para dar por recibida la factura(si no tiene el ok no fue recibida)
- La empresa solo acepta facturas **de RESPONSABLE INSCRIPTO O MONOTRIBUTISTA(A-C)**
- La empresa emite los pagos a través de transferencia bancaria
- Para efectivizar el cobro, el prestador debe poseer una CUENTA CORRIENTE o CAJA DE AHORRO a nombre de la persona o razón social que emite la factura presentada a fin de recibir las transferencias.
- Los pagos se realizan a partir de los 35 DIAS de recibida la factura en nuestras oficinas.
- La empresa es agente de retención como figura en los comprobantes, lo cual implica que en caso de ser Responsable Inscripto se le retengan al momento del pago IVA- INGRESOS BRUTOS y GANANCIAS según corresponda. A su vez estará recibiendo por cada retención el comprobante en su domicilio pero también lo podrá descargar en formato digital mediante la plataforma on line que ofrece CITIBANK que es el banco con el que operamos.

TELEFONOS DE CONTACTO Y VIAS DE COMUNICACIÓN:

- Departamento de prestadores: 011-4323-7627 lu a vie de 9 a 17 hs (consulta de pagos- facturación etc) CORREO ELECTONICO: ddp@ua.com.ar
- Pedido de tarifas: tarifas.ddp@ua.com.ar mail exclusivo para negociar las tarifas.
- Auditoria de servicios: auditoria.vh@ua.com.ar 011-4323-7613 (diferencias en facturación)
- Servicios en curso: central operativa (24 hs), para servicios en curso se debe contactar al 0800-999-6500 , o por el WhatsApp correspondiente según el caso (se tomara la llegada al momento que el operador de turno pueda leer el mensaje y no desde el momento que lo manda)



PROCEDIMIENTOS- SERVICIOS EN CURSO:

- Peajes: Quedarán a cargo de Universal Assistance los peajes que el prestador cruce sin el vehículo cargado. Una vez que el vehículo se encuentre cargado en la camilla y hasta el destino de descarga, los peajes quedaran a cargo del socio. El prestador deberá enviar los comprobantes del peaje conjuntamente con la facturación. Aclarando en la planilla de servicios a qué caso correspondan a fin de que puedan ser abonados.

AJUSTES TARIFARIOS:

- Todos los ajustes tarifarios deben ser consensuados con la empresa antes de ser aplicados y en ningún caso podrán tener carácter retroactivo. Será necesario entonces que en caso de requerir un incremento tarifario haga llegar la correspondiente solicitud a tarifas.ddp@ua.com.ar con al menos 10 días de anticipación al mes de vigencia

AUDITORIA DE LOS SERVICIOS:

- La empresa se reserva el derecho de auditar todos los casos realizados por el prestador, con el objeto de verificar los servicios realizados, costos cobrados, kilómetros imputados y otros.
- El prestador deberá adjuntar al momento de realizar la facturación, un detalle electrónico de los casos realizados (completar la planilla de excel) que les adjuntamos.
- Por cualquier consulta a este respecto se podrá comunicar con el sector correspondiente en el siguiente correo: auditoria.vh@ua.com.ar ,teléfono 4323-7621/6432. la empresa no preaudita los servicios , el prestador debe enviar la factura y la planilla juntas. En el caso de haber diferencias las puede verificar una vez realizado el pago.



CONDICIONES GENERALES:

- Procurar un muy buen trato y atención con el cliente asistido, así como también con los operadores con los que se tenga contacto.
- Mantener en perfecto estado y mantenimiento las unidades destinadas a la realización de las asistencias, para garantizar un servicio de calidad y en condiciones seguras.

Cumplir con las disposiciones del Decreto de Fuerza Ley de Tránsito y Transporte Terrestre. así como las respectivas leyes nacionales y provinciales de tránsito.

- La tarifas correspondiente a la movida se aplica dentro del radio urbano de 10 kmtt .
- Después de los 200kmtt no se abona la movida del servicio, solo los kilómetros realizados.
- Todos los aumentos tarifarios posteriores deben ser previamente consensuados con la empresa antes de autorizarse y en ningún caso podrán tener carácter retroactivo.
- Se debe cumplir con la demora mencionada al momento de tomar el caso. En caso de tener algún problema que no permita llegar dentro del tiempo Informado (trafico, rotura del móvil, etc) se debe dar aviso a la central operativa para mantener al socio al tanto de la posible demora.
- Hora de espera: El prestador al momento de presentar se en el lugar debe aguardar 15 minutos si el abonado no se encuentra junto al vehículo. Deberá avisar telefónicamente a la central ante esta situación para que quede registro de su llegada y nos podamos comunicar con el socio avisando que comienza a regir los 15 min de espera que tiene cubierto, Luego de estos 15 minutos El operador confirmara al prestador si la hora de espera estará cubierta por UA o estará a cargo del socio en caso de ser necesario.
- Extracciones: En caso de ser necesaria la realización de un servicio de extracción se deberá avisar y autorizar previamente a la central para verificar si la misma se encuentra cubierta por la compañía y para constatar, en caso que corresponda el monto cubierto.
- Remitos de servicios: serán enviado por la empresa cuando el prestador lo indique. El mismo debe ser firmado por el socio(se debe dejar una copia para el socio). En el caso que ocurra algún problema en el servicio(daños al vehículo, o daños preexistentes) debe ser informado en el remito e informado a la central para la verificación de los hechos.
- En los servicios que se produzcan o se reciban denuncias por daños en los vehículos que se trasladaron o mecánica realizadas , se le solicitara al prestador el envío de un descargo el cual no debe superar los 5 días hábiles(conjuntamente con el remito firmado) en el caso de contar con las pruebas o ante la falta de respuestas solicitadas se procederá al reconocimiento de los daños informados y el posterior descuento de los mismos mediante la facturación del prestador.

