



**IMPORTADORA
MONTECARLO MOTORS**

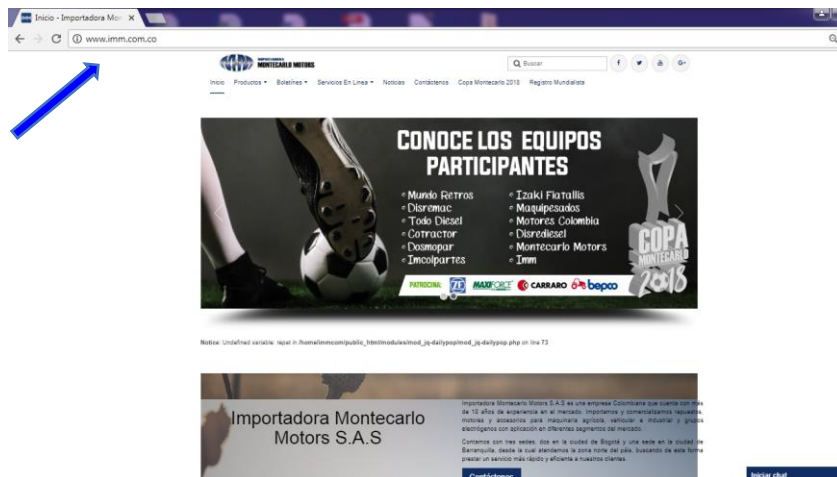
INSTRUCTIVO PARA EL USO DE PAGINA WEB

GARANTÍAS

1. Acceso a la página:

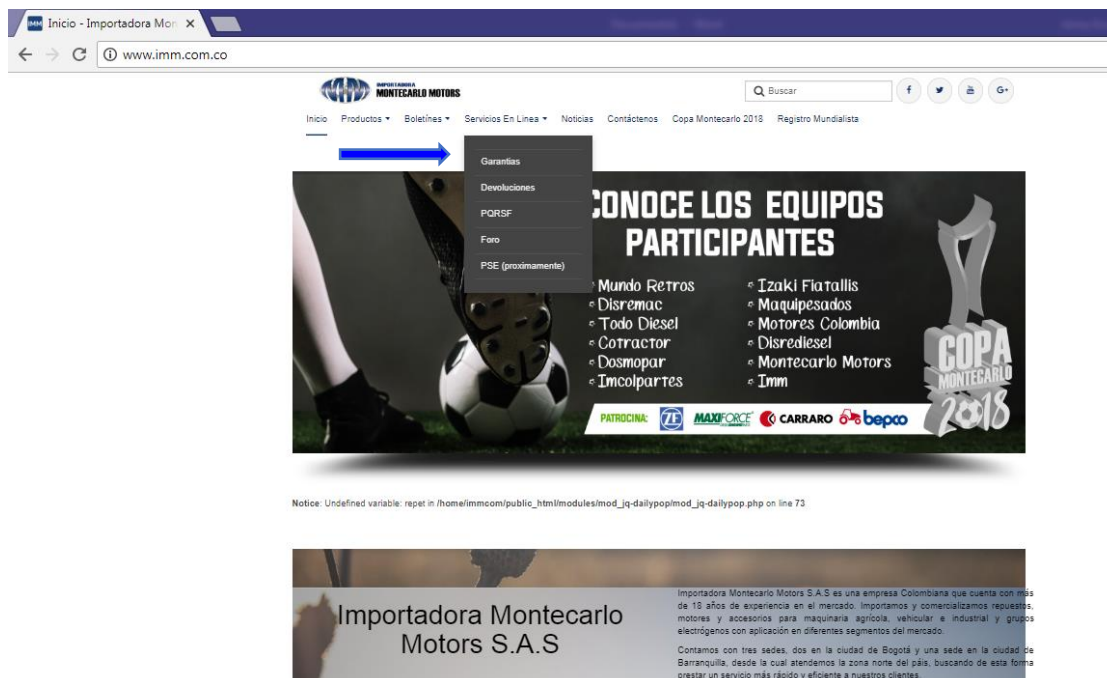
Ingresar la siguiente dirección: www.imm.com.co

Visualizará la siguiente página de inicio:



2. Ingreso al área de servicios en línea:

Revise la lista desplegable y según su necesidad (GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, PQRSF, FORO, PSE) dar clic a la misma:





IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS

3. Solicitud de Garantía:

Elija la opción de su solicitud de garantía si es de **Repuestos** o **Energía** dando clip en el botón según sea el caso (en esta instrucción se realizará el ejercicio para una garantía de Repuestos, la forma de proceder es igual en ambos casos).

IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS SAS , No se hace responsable por daños materiales, físicos o corporales ocasionados por la inadecuada operación del producto amparado por esta garantía y no responde por ningún tipo de reclamación por lucros cesantes o daños a terceros, derivados del no funcionamiento del producto.

Garantía de Repuestos. Garantía de Energía.

Horarios de atención

- Lunes – Viernes: 8:00am a 6:00pm
- Sábado: 9:00am a 12:00pm
- Domingo o Festivos: Cerrado

© 2015 Importadora Montecarlo Motors SAS

[Políticas de calidad y Tratamiento de Protección de Datos](#)

Lea detenidamente el **Certificado de Garantías** para validar los términos establecidos y comenzar con el proceso, luego, de clic en la opción de **Acepto** para continuar o **No Acepto** para finalizar:

Garantía Repuestos

CERTIFICADO DE GARANTIA DE REPUESTOS

IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S. directamente, se compromete a reparar el producto o cambiar las partes defectuosas que según su exclusivo criterio técnico ameriten ser reemplazados. Las reparaciones o reemplazos de partes serán efectuados sin cargo por mano de obra y repuestos para el propietario, siempre y cuando la garantía correspondiente esté dentro del periodo de vigencia establecido para el producto, cumpla con los siguientes procedimientos y no se encuentre dentro de ninguna de las causales de exclusión presentadas a continuación.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE GARANTIA

Para hacer efectiva la Garantía es indispensable:

1. Diligenciar el formato de solicitud de garantía que se encuentra disponible en nuestra página web: www.imm.com.co.
2. Dirigir el repuesto objeto de garantía hasta las instalaciones de IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S. donde fue adquirido.
3. Una vez recibida la solicitud y el producto, IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S. dará inicio a los análisis técnicos o trasladados a fábrica cuando se requiera y determinará la procedencia de la garantía. Este trámite se realizará en un término de 3 a 5 días hábiles.
4. El resultado de la procedencia de la garantía será informado por escrito al cliente, dentro del término establecido.

CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTIA

1. Los daños ocasionados por falta de mantenimiento periódico especificado por el fabricante.
2. Los daños causados por usos inadecuados o diferentes al indicado, daños ocasionados por el uso de repuestos o partes no originales, lubricantes y/o combustibles inadecuados.
3. Las reparaciones realizadas por personal no autorizado.
4. Los daños producidos por golpes, almacenamiento o manipulación inadecuada.
5. Los daños ocasionados por instalaciones defectuosas y/o inadecuadas; en caso de robo, sustracción o daños totales o parciales ocasionados por vandalismo o fenómenos naturales como descargas eléctricas, inundaciones o incendios.
6. Si los productos han sido usados para otro tipo de servicio del que fue solicitado.
7. Si los productos han sido objeto de análisis, estudios o reparaciones realizados con anterioridad a la solicitud de garantía.
8. Desgaste y deterioro normal debido al uso y a su exposición a las condiciones de desgaste propio de su operación.
9. Encuentrase fuera del término de vigencia de la garantía estipulada o continuación:
 - Repuestos, IMM Toys y partes de recambio en general: 90 días calendario.
 - Reparaciones y repuestos utilizados: 90 días calendario.
 - Motores diesel marca LOVOL: 12 meses o 1.000 horas, lo primero que se cumpla.
10. Daños ocasionados por particulares o agentes externos, que intervienen en el buen funcionamiento de la pieza.

IMPORTANTE: Todos los repuestos o partes suministradas por IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S. deben ser instalados por personal idóneo, con conocimiento y experiencia certificada. La manipulación, instalación o retiro de partes o repuestos realizada por personal que no cumpla con estos requisitos, será causal de exclusión de garantía.

IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S. No se hace responsable por daños materiales, físicos o corporales ocasionados por la inadecuada operación del producto amparado por esta garantía y no responde por ningún tipo de reclamación por lucros cesantes o daños a terceros, derivados del no funcionamiento del producto.

He leído, estoy de acuerdo con las condiciones y reestricciones

[Si acepto](#) [No acepto](#)



**IMPORTADORA
MONTECARLO MOTORS**

4. Llene los campos: complete los campos solicitados, tal y como se observa a continuación:

Garantía Repuestos

Nota: todos los campos con asterisco (*) son obligatorios

Razón Social*	Email *	Ciudad *	Celular *
Calidad	calidad@imm.com.co	Bogotá	3046082882
Nombre y Apellido *	Dirección *	Telefono *	No. Factura *
María Perez	Av. Cl. 6 #31-63	2477777	FV235653

#	Cantidad*	Nombre de la pieza*	Número de serie*	Descripción*
0	1	Transmisión Carraro	22255225	La pieza no cumple con su
1				

Agregar Fila

Eliminar

De clic o arrastre aquí sus imágenes, para adjuntarlas a su requerimiento.

Eliminar archivo.

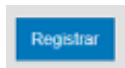
Esta información se encuentra en la factura de compra.

Especifique el motivo del ¿por qué? realiza la solicitud de garantía.

Puede agregar o eliminar filas según sus necesidades en el requerimiento.

Puede adjuntar imágenes o documentos para su requerimiento.

5. Al culminar la solicitud haga clic en el botón →



Inmediatamente su solicitud se generará y nuestro sistema le enviará un correo electrónico a la dirección de correo registrada dándole a conocer los detalles del registro de su solicitud y por este medio se le mantendrá informado del proceso.