



**IMPORTADORA
MONTECARLO MOTORS**

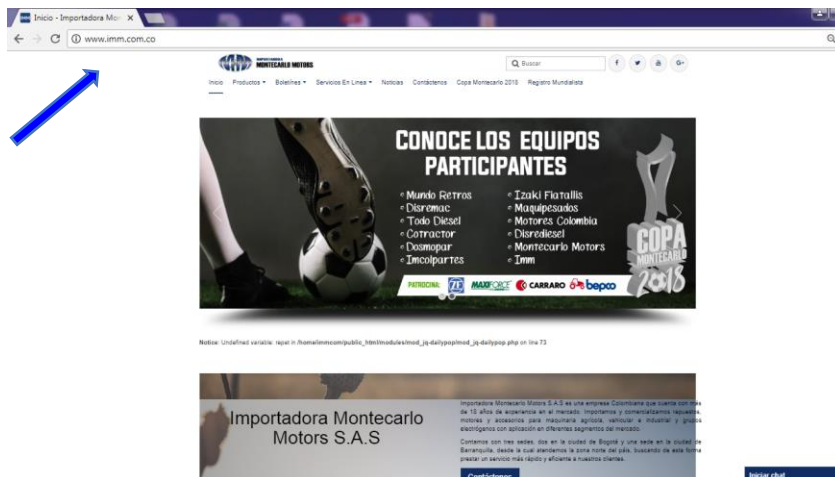
INSTRUCTIVO PARA EL USO DE PAGINA WEB

PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN (PQRSF)

1. Acceso a la página:

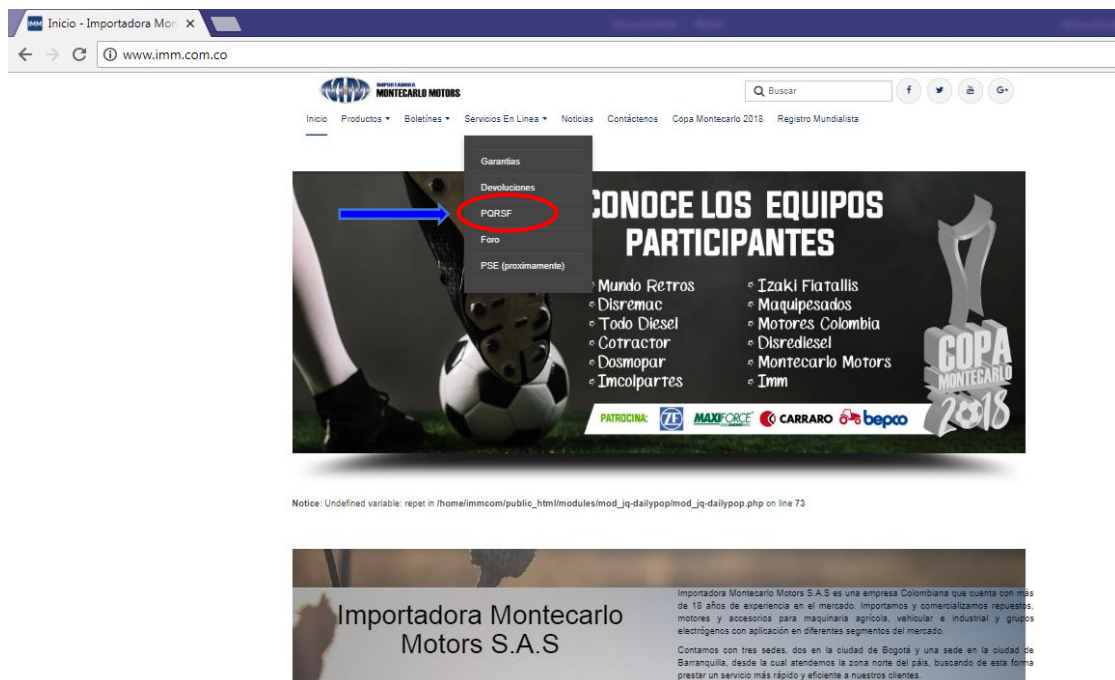
Ingresar la siguiente dirección: www.imm.com.co

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. Para manifestar su PQRSF: dar clic en el botón de



Estimado cliente:

Permítanos conocer su opinión sobre nuestros productos. Esto es importante para nosotros puesto que nos ayuda a mejorar nuestro servicio. No olvide registrar en este formulario sus datos para poder dar una respuesta efectiva.

Nuevo PQRSF.

Horarios de atención

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

© 2018 Importadora Montecarlo Motors SAS
Políticas de calidad y Tratamiento de Protección de Datos

Estimado cliente con el ánimo de asegurar su confianza en nosotros, IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S., se acoge a la Política de Protección de Datos dictaminado por la Ley 1581 de 2012 y su respectivo Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con el objetivo de proteger sus datos personales. Lea detenidamente la **Autorización para el Tratamiento de los Datos**, luego, dar clic en la opción de **Acepto** para continuar o **No Acepto** para finalizar:

PQRSF.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 del 2013, por las cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos. IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de sus datos personales; por medio de este consentimiento declaro que he sido informado sobre el tratamiento de datos personales y conozco los lineamientos generales:

1. El responsable del tratamiento de mis datos personales es IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S, identificado con Nit: 830040045-3, con sede en la avenida calle 6 N° 31 - 63 Veraguas Central, Bogotá D.C., Colombia, portal Web www.imm.com.co, actua como responsable del tratamiento de mis datos personales los cuales suministro por voluntad propia.
2. La autorización permite a IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir mis datos personales para ejecutar la relación contractual existente (cliente, proveedor y/o trabajadores).
3. Mis derechos como titular del dato son los previstos en la constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, rectificar y suprimir mi información personal así mismo mi derecho de revocar este consentimiento otorgado para el tratamiento de datos.
4. Mis derechos pueden ser ejercidos a través de los canales gratuitos dispuestos por IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S, para presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) a través del correo servicioalcliente@imm.com.co y observando la política de tratamientos de datos personales de la compañía en www.imm.com.co.
5. Para cualquier inquietud o información relacionada con el tratamiento de mis datos personales puedo contactarme con el correo electrónico servicioalcliente@imm.com.co

Teniendo en cuenta lo anterior, hoy lunes 18 de junio del 2018 autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S, para el tratamiento de mis datos personales y comerciales con la finalidad principal de almacenarlos en las bases de datos de la compañía y archivos físicos que disponga; al igual hacer uso de ellos en desarrollo de nuestra relación económica contractual; adicional a esto consultarlos durante la vigencia de la relación comercial y con posterioridad a la misma, igualmente recibir información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantado por IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S, y/o por terceras personas por medio de correos físicos, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, así como el contacto a través de medios telefónicos, correos electrónicos, físicos y/o personales.

La información obtenida para el tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y verídica.

He leído, estoy de acuerdo con las condiciones y restricciones

Si acepto **No acepto**



IMPORTADORA
MONTECARLO MOTORS

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

The image shows a screenshot of the Montecarlo Motors PQRSF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación) form. The form is titled "PQRSF" and includes a header with the Montecarlo Motors logo and the text "IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS". Below the header, there is a navigation bar with "INICIO" and "PQRSF" links. A message in Spanish asks for user feedback to improve service. A link "¿Alguna duda? Haz clic aquí." is provided. The form itself is divided into several sections: "Razón Social*", "Email*", "Ciudad en que ocurrió el Hecho*", "Nombre y Apellido del Cliente*", "Número de identificación", "Teléfono Fijo", "Teléfono Celular*", and "Tipo*". The "Tipo*" dropdown menu is open, showing options: "Petición", "Queja/Reclamo", "Sugerencia", and "Felicitación". A callout box points to the "Tipo*" dropdown, stating: "Elija la opción según sea la situación presentada: Petición, Queja / Reclamo, Sugerencia o Felicitación." Another callout box points to the "Descripción de los hechos" field, stating: "Descripción de la situación a presentar." A third callout box points to the image upload area, stating: "Puede adjuntar imágenes o documentos para su requerimiento dando un clic en este campo." The image upload area contains the text: "De clic o arrastre aquí sus imágenes, para adjuntarlas a su requerimiento." and a "Registrar" button.

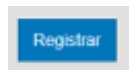
Al momento de redactar la situación presentada con respecto a una Queja / Reclamo, por favor, tener en cuenta:

- Describir el motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda.
- El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de lugar, fecha y hora, de ser posible.
- De ser factible, las personas involucradas.
- La identificación del cliente o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).



IMPORTADORA
MONTECARLO MOTORS

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.