



**IMPORTADORA  
MONTECARLO MOTORS**

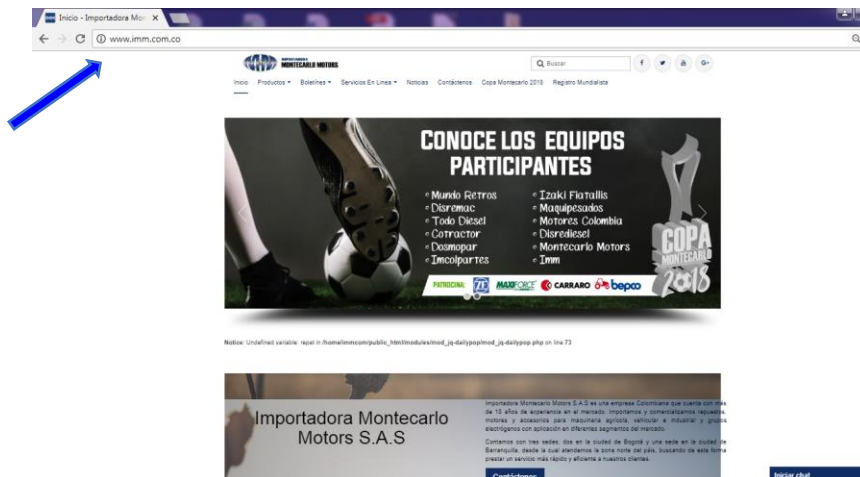
## INSTRUCTIVO PARA EL USO DE PAGINA WEB

### DEVOLUCIONES

#### 1. Acceso a la página:

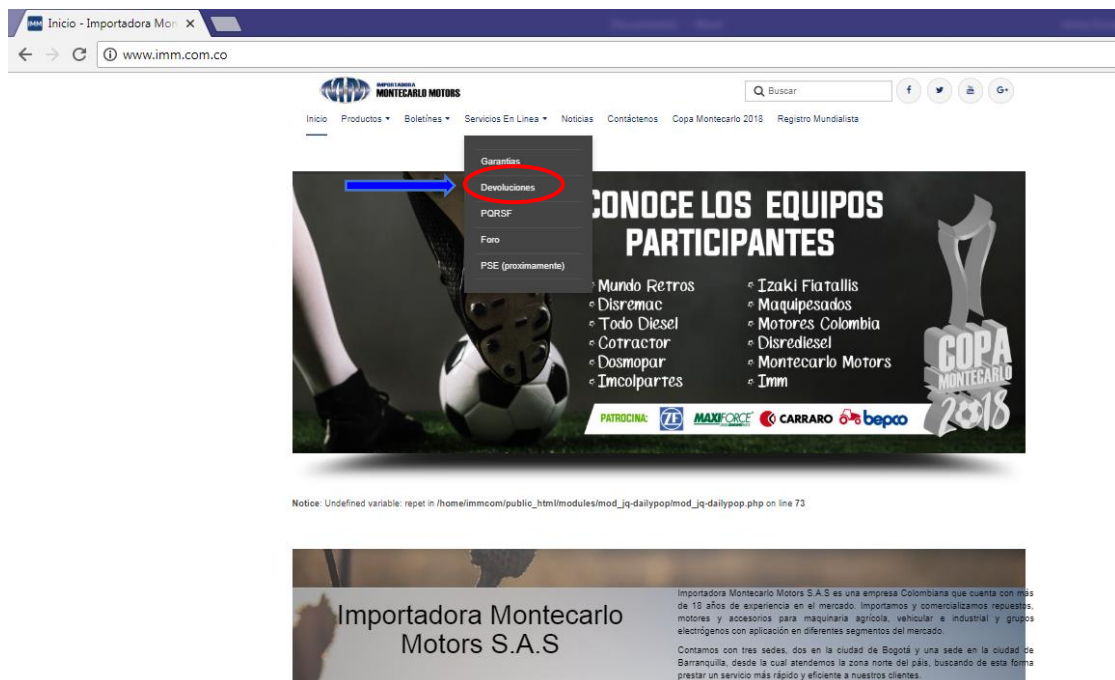
Ingresar la siguiente dirección: [www.imm.com.co](http://www.imm.com.co)

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:

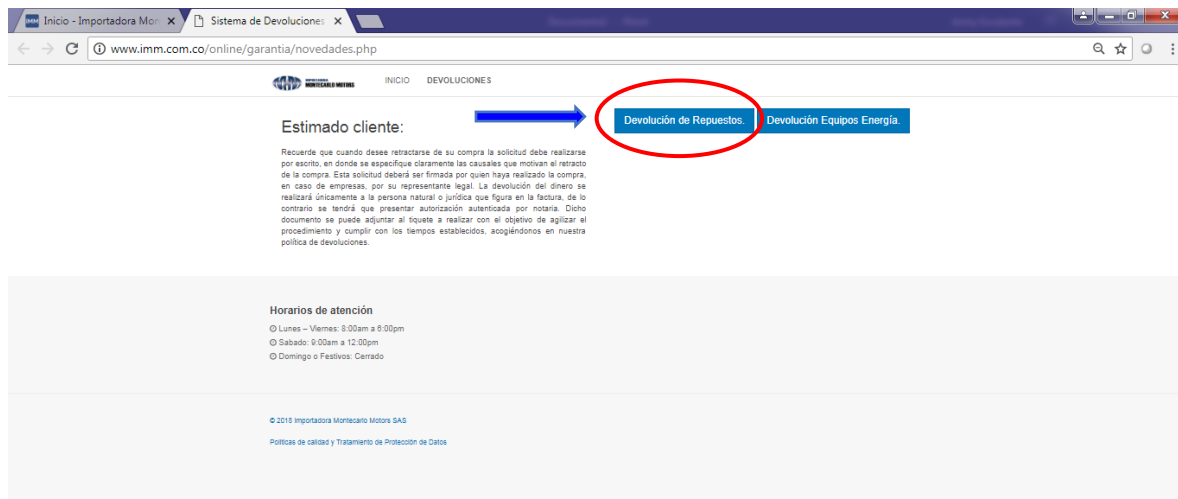




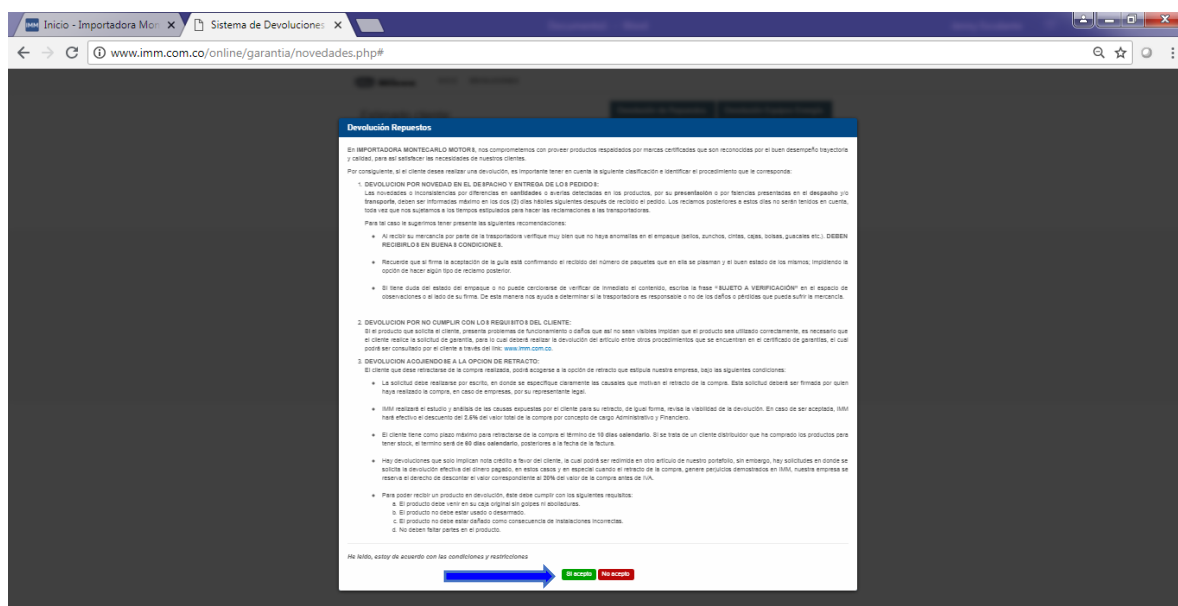
**IMPORTADORA  
MONTECARLO MOTORS**

### 3. Para hacer la solicitud de una devolución:

Elija la opción de su devolución si la compra es de un **Equipo de Energía** o un **Repuesto** dando click en el botón según sea el caso (en esta instrucción se realizará el ejercicio para la Unidad de Repuestos, pero la forma de proceder es igual en ambos casos).



Lea detenidamente la **Política de Devoluciones** 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:





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

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

Razón Social*	Email *	Ciudad *	Celular *
Calidad	calidad@imm.com.co	Bogotá	3046842562
Nombre y Apellido *	Dirección *	Telefono *	No. Factura *
María Perez	Av. Cl. 6 #31-63	2477777	FV235653
Nombre del asesor *	Transportadora (si aplica)	Valor flete (si aplica)	Fecha de Factura *
Jairo Garzon	Servientrega	20000	18/06/2018

Causal de Devolución \*

- Error en pedido de referencia por medida o aplicación por parte del cliente.
- Retracto de compra.
- Error en pedido de referencia por medida o aplicación por parte del cliente.
- Despacho del producto equivocado.
- Devolución por mora o No pago de la Factura.
- Devolución por cambio de factura.
- Devolución por demora en tiempo de entrega.
- Mercancía No Solicitada.
- Mayor valor Cobrado.
- Incumplimiento en acuerdos comerciales.
- Despacho del producto equivocado por parte del asesor.
- Devolución por error en cantidades y averías detectadas en el producto...

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

#	Cantidad*	Nombre de la pieza*	Número de serie*	Descripción*
0	1	Transmisión Carraro	22255225	no es compatible con lo que se requeria.
1				

Agregar Fila

Eliminar

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

Eliminar archivo.

Registrar

**Importante:**

Cuando su solicitud de devolución sea por opción de retracto debe adjuntar:

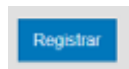
- Carta donde especifique claramente las causales que motivan el retracto de la compra y el monto de la devolución. Esta solicitud deberá ser firmada por quien haya realizado la compra, en caso de empresas, por su representante legal.
- Certificación bancaria.



**IMPORTADORA  
MONTECARLO MOTORS**

**Nota:** la devolución del dinero se realizará únicamente a la persona natural o jurídica que figura en la factura, de lo contrario se tendrá que presentar autorización autenticada por notaria.

**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.