



**IMPORTADORA  
MONTECARLO MOTORS**

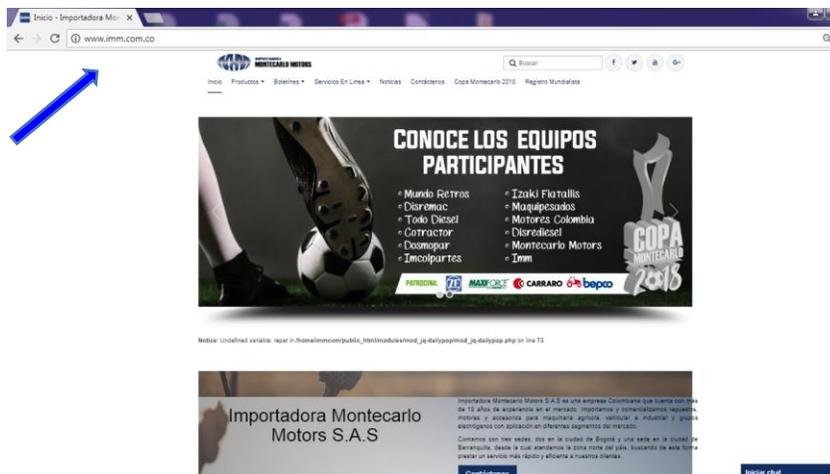
## INSTRUCTIVO PARA EL USO DE PAGINA WEB

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

#### 1. Acceso a la página:

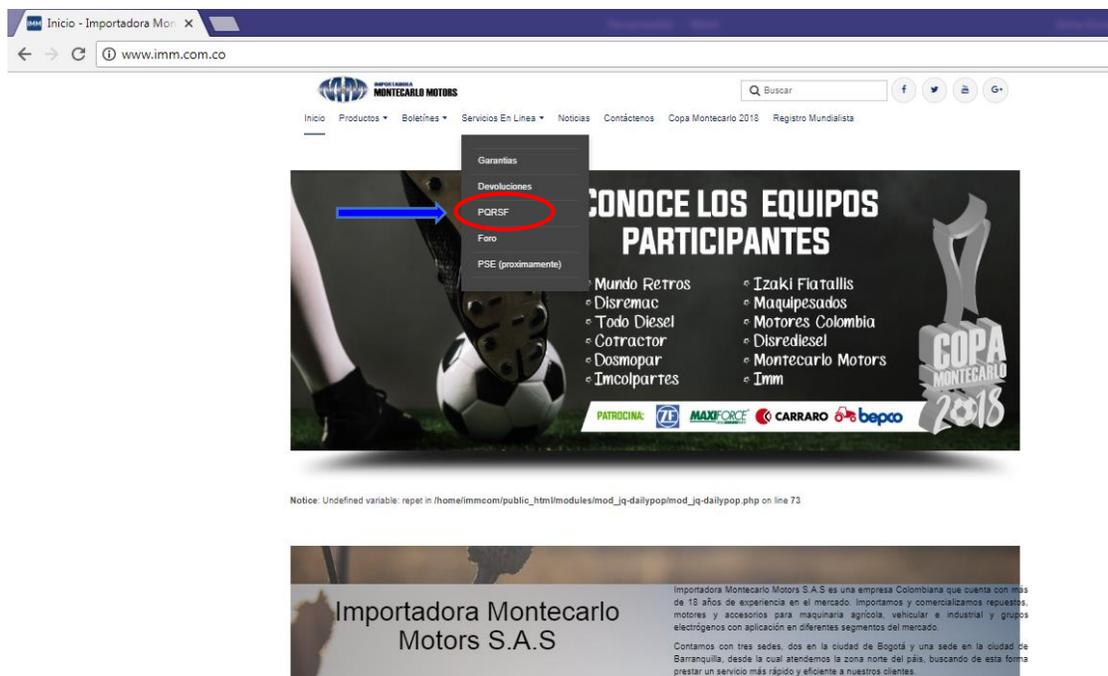
Ingresar la siguiente dirección: [www.imm.com.co](http://www.imm.com.co)

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 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](http://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](mailto:servicioalcliente@imm.com.co) y observando la política de tratamientos de datos personales de la compañía en [www.imm.com.co](http://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](mailto: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 web form for Montecarlo Motors. At the top, there is a logo and the company name. Below that, there are navigation links for 'INICIO' and 'PQRSF'. A small text block asks for user feedback. A link for '¿Alguna duda? Haz clic aquí.' is also present. The main form has a note: 'Nota: todos los campos con asterisco (\*) son obligatorios'. The form fields are: 'Razón Social\*' (with a sub-field 'Razón Social'), 'Email\*' (with a sub-field 'Correo Electronico'), 'Ciudad en que ocurrió el Hecho\*', 'Nombre y Apellido del Cliente\*' (with a sub-field 'Nombre y Apellido'), 'Número de identificación', 'Telefono Fijo' (with a sub-field 'Telefono local'), 'Teléfono Celular\*' (with a sub-field 'Número de celular'), and 'Tipo\*' (a dropdown menu with options: 'Petición', 'Queja/Reclamo', 'Sugerencia', and 'Felicitación'). Below these is a large text area for 'Descripción de los hechos\*' with a sub-field 'Descripción de los hechos'. A dashed box around this area contains the text 'De clic o arrastre aquí sus imágenes, para adjuntarlas a su requerimiento.' and a 'Registrar' button. Three callout boxes provide instructions: one points to the 'Descripción de los hechos' field, another points to the 'Tipo' dropdown, and a third points to the image upload area.

Descripción de la situación a presentar.

Elija la opción según sea la situación presentada: Petición, Queja / Reclamo, Sugerencia o Felicitación.

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

Razón Social\*      Email \*      Ciudad en que ocurrió el Hecho\*      Nombre y Apellido del Cliente \*

Razón Social      Correo Electronico      Ciudad      Nombre y Apellido

Número de identificación      Telefono Fijo      Teléfono Celular \*      Tipo \*

Número de identificación      Telefono local      Número de celular      Petición

Descripción de los hechos \*      Queja/Reclamo

Descripción de los hechos      Sugerencia

Felicitación

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

Registrar

Puede adjuntar imágenes o documentos para su requerimiento dando un clic en este campo.

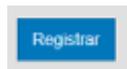
**Al momento de redactar la situación presentada con respecto a una Queja / Reclamo, por favor, tener en cuenta:**

- 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.