

 IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS	CERTIFICADO DE GARANTIA UNIDAD DE REPUESTOS	Fecha:	26/09/2024
		Versión:	09
		Página:	1 de 3

A continuación, encontrará las políticas que deberá tener presente, en caso de que requiera iniciar un trámite de garantía.

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 este 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.

TÉRMINOS DE GARANTÍA

Los productos de **IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S**, están amparados por el siguiente término de garantía:

- Repuestos, Toys y Partes de Recambio en general: 90 días calendario.
- Reparaciones y repuestos utilizados: 90 días calendario.
- Motores Diésel marca LOVOL o EVOL: 12 meses o 1.000 horas, lo primero que se cumpla.

CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA

1. Los daños ocasionados por falta de mantenimiento periódico especificado por el fabricante.
2. Los daños causados por usos inadecuados o diferente al indicado, daños ocasionados por el uso de repuestos o partes no originales, lubricantes y/o combustibles inadecuados.
3. Las reparaciones o manipulaciones realizadas por personal no autorizado por IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S.
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. Encontrarse fuera del término de vigencia de la garantía.
10. Daños ocasionados por partículas, humedad, oxidación u otros agentes externos, que afectan en el buen funcionamiento de la pieza o producto.
11. El retiro, cambio, reemplazo, alteración o modificación de las placas y/o adhesivos de identificación, de información técnica o de seguridad colocados en la parte externa o interna de los equipos, repuestos o partes sin previa autorización de IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS SAS.

 IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS	CERTIFICADO DE GARANTIA UNIDAD DE REPUESTOS	Fecha:	26/09/2024
		Versión:	09
		Página:	2 de 3

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE GARANTÍA

Para poder dar trámite a la solicitud de garantía, es indispensable que nuestro cliente, cumpla con los siguientes pasos:

1. El producto debe cumplir con los términos de garantía y no estar inmerso en ninguna de las causales de exclusión de garantía establecidas.

2. Diligenciar el formato de solicitud de garantía que se encuentra disponible en nuestra página web: <https://www.imm.com.co/online/warranty/>

3. Esperar respuesta por parte de la organización si la garantía cumple los términos de tiempo establecido para su reclamación (validación que se realiza con la fecha de la factura) para proceder a enviar el producto a nuestras instalaciones.

4. Dirigir el producto sobre el cual se solicita la garantía hasta las instalaciones de IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S., donde fue adquirido. **Condición:** el producto debe contar con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente. Al llegar a nuestras instalaciones se procede a realizar un peritaje del producto en caso de incumplir con la condición antes expuesta se procede a realizar el cobro de las inconformidades presentadas con el producto según corresponda.

Fletes: Los costos de transporte o de fletes por dirigir el producto sobre el cual se solicita la garantía hasta las instalaciones de IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS se manejan de la siguiente manera:

IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S., cubrirá el valor del transporte del producto, únicamente en los casos de los clientes consumidores (finales). Para clientes no consumidores (distribuidores) los costos de transporte o de fletes por dirigir el producto sobre el cual se solicita la garantía hasta las instalaciones de IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S. deben ser asumidos por el cliente.

5. Una vez, recibida la solicitud y el producto, IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S., iniciará los análisis técnicos o traslados 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.

6. El resultado de la procedencia o no procedencia de la garantía será informado por escrito al cliente, dentro del término establecido.

IMPORTANTE TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE DE GARANTÍA:

- El hecho de dar inicio al proceso de garantía no implica la aceptación de ésta, la respuesta de la solicitud estará sujeta a la revisión técnica que haga constar que no cabe causal de rechazo.
- 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.

 IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS	CERTIFICADO DE GARANTIA UNIDAD DE REPUESTOS	Fecha:	26/09/2024
		Versión:	09
		Página:	3 de 3

- Durante el proceso de garantía no se facilitarán sin costo para el cliente equipos, piezas o repuestos en reemplazo mientras dure el proceso.

A continuación, se encuentran algunas recomendaciones que le solicitamos tener en cuenta en el momento de recibir productos enviados a través de empresas transportadoras:

- Al recibir su mercancía por parte de la transportadora verifique muy bien que no haya anomalías en el empaque (sellos, zunchos, cintas, cajas, bolsas, guacales, entre otros) debe recibirlos en buenas condiciones.
- Recuerde que si firma la aceptación de la guía está confirmando el recibido del número de paquetes que en ella se plasman y el buen estado de estos; impidiendo la opción de hacer algún tipo de reclamo posterior.
- Si tiene duda del estado del empaque o no puede cerciorarse de verificar de inmediato el contenido, escriba en la guía o soporte de entrega de la transportadora la frase **“SUJETO A VERIFICACIÓN”** en el espacio de observaciones o al lado de su firma. De esta manera nos ayuda a determinar si la transportadora es responsable o no de los daños o pérdidas que pueda sufrir la mercancía.

MUY IMPORTANTE: Las novedades o inconsistencias por diferencias en cantidades o averías detectadas en los productos, por su presentación o por falencias presentadas en el despacho y/o transporte, deben ser informadas a **IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS SAS** máximo en los dos (02) días hábiles siguientes después de recibido el pedido. Los reclamos posteriores no serán tenidos en cuenta, toda vez que nos sujetamos a los tiempos estipulados para hacer las reclamaciones a las transportadoras.

Yo, _____, identificado en cédula de ciudadanía No. _____ de _____ en calidad de representante legal de la empresa: _____ identificada con NIT _____ declaro que conozco y entiendo el contenido del **CERTIFICADO DE GARANTIA UNIDAD DE REPUESTOS** de **IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S.** y lo acepto en su totalidad.

Firma _____

Número de documento de identidad: _____

Fecha: _____

Teléfono de contacto _____

Correo electrónico _____