

# POLÍTICAS DE RESERVA

Política de reserva, compras, reembolsos, garantías y devoluciones de [massymotorspremium.com](https://massymotorspremium.com) y [store.massymotorspremium.com](https://store.massymotorspremium.com)

Última actualización: febrero 1 de 2022

ADVERTENCIA: El Usuario entiende que el uso del presente portal web significa una aceptación de este Aviso Legal, así como de las condiciones generales de uso.

## **Aceptación de términos y condiciones de uso de MASSY MOTORS PREMIUM STORE**

MASSY MOTORS PREMIUM S.A.S, una empresa del grupo Massy Motors Colombia S.A.S, (en adelante Massy Motors Premium) ha habilitado un portal web llamado MASSY MOTORS PREMIUM STORE alojado en la url <https://store.massymotorspremium.com> al cual se podrá acceder directamente o desde el sitio web principal [massymotorspremium.com](https://massymotorspremium.com), con el fin de poder brindarle a sus usuarios la posibilidad de realizar: reservas en línea de vehículos nuevos de la marca Mercedes-Benz, cotización y compra de seguros o pólizas de vehículos, compra de repuestos o accesorios, programación de citas a taller y programación de peritajes o inspecciones.

Cada una de estas funcionalidades del portal web se rige por los siguientes términos y condiciones:

### **Reservas en línea de vehículos nuevos**

Es un portal perteneciente a MASSY MOTORS PREMIUM S.A.S quien podrá suspenderlo en cualquier momento a su discreción, sin que esto conlleve ningún compromiso con los usuarios.

Los vehículos nuevos disponibles para reservar a través del sitio son propiedad de Massy Motors Premium, quien se reserva el derecho de modificar la disponibilidad de estos vehículos de acuerdo con su inventario.

Para reservar el vehículo de su elección el usuario deberá ingresar al portal web <https://store.massymotorspremium.com/>, crear una cuenta diligenciando el formulario dispuesto para tal efecto, elegir el vehículo de su preferencia (Marca, Familia, versión, modelo y color), iniciar el proceso de reserva parametrizando sus preferencias de compra (De contado o a crédito) diligenciar la información de crédito (en caso de desear

financiación) y realizar el pago de \$2.000.000 a través de nuestra pasarela de pagos online.

Este proceso configura una solicitud de reserva de acuerdo con las preferencias del usuario, la cual Massy Motors Premium deberá aceptar y confirmar a través de una hoja de negocio, informando al usuario las condiciones del negocio.

La disponibilidad de los vehículos podrá variar y dependerá directamente del inventario disponible de Massy Motors Premium al momento de la confirmación de reserva (Hoja de negocio) y no de la solicitud de la reserva realizada a través del portal web.

Al momento de realizar la solicitud de reserva, Massy Motors Premium, se pondrá en contacto con el usuario a través de los medios de contacto relacionados en el formulario de creación de cuenta, para confirmarle la aceptación o no de la solicitud de reserva.

El usuario podrá modificar sus preferencias de reserva antes de la confirmación por parte de Massy Motors Premium o la elaboración de la hoja de negocio. Dicha modificación estará sujeta a cambios en el precio vigente del vehículo o de la disponibilidad en el inventario.

El usuario declara entender y aceptar que el proceso de solicitud de reserva del vehículo a través del Portal mediante el diligenciamiento del formulario no configura una compraventa vinculante para el usuario que realiza el abono, sino una manifestación de su intención de separar el Vehículo. En esta medida, el abono realizado constituye un abono a la posible compra al Concesionario, mas no un precio efectivamente pagado como elemento de una compraventa.

El usuario podrá realizar el pago de \$2.000.000 correspondiente al abono de reserva a través de nuestra pasarela de pagos WOMPI. El abono a través de la pasarela podrá realizarse con tarjeta débito a través de PSE o con tarjeta de crédito. El Usuario es el único y exclusivo responsable de contar con los fondos suficientes en su cuenta bancaria o tarjeta de crédito al momento de hacer el pago, además de garantizar que no exista ningún bloqueo para realizar la transacción por parte del banco emisor de su tarjeta.

Massy Motors Premium se reserva la facultad de realizar la validación de origen de fondos del dinero abonado por el cliente.

El usuario declara entender y aceptar que el abono consignado, a través del portal, en favor de Massy Motors Premium tiene como único

propósito la separación del Vehículo de su elección y no configura un contrato de compraventa del Vehículo como tal. La compraventa únicamente se entenderá perfeccionada de manera posterior, cuando el usuario determine con Massy Motors Premium, todo el proceso correspondiente al trámite de compra. Massy Motors Premium se reserva el derecho de cancelar o rechazar cualquier separación según su discreción, sin que por esto se genere ningún tipo de indemnización o intereses en favor del usuario, sólo procederá la devolución del abono en su totalidad cuando el usuario ya haya efectuado el pago.

El usuario declara entender y aceptar que dentro de este abono previo no se incluyen gastos asociados con matrícula, seguros, impuestos del vehículo, trámites y/o accesorios y que el mismo solo cubre parte del valor total del Vehículo.

Los precios anunciados en el Portal son precios sugeridos por Massy Motors Premium y no configura un compromiso de compraventa. Los precios pueden estar sujetos a variaciones según el vehículo, el modelo, especificaciones y el plan comercial vigente aplicable a cada vehículo.

En caso de que el usuario desista de la separación expresamente o no complete el proceso de compra del vehículo, Massy Motors Premium deberá realizar la devolución al usuario del abono pagado, máximo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al desistimiento de la separación o al incumplimiento de compra, siempre y cuando el Vehículo no hubiese sido matriculado.

Si el usuario al momento de realizar la reserva elige dentro de la plataforma la opción "Solicitud de crédito", estará autorizando a Massy Motors Premium para enviar los datos diligenciados a través del formulario, a una financiera para estudiar la viabilidad de aprobación del crédito.

Massy Motors Premium no es una entidad de financiamiento comercial, por lo que, en el proceso de reserva y solicitud de viabilidad de crédito, solo actúa como intermediario entre el usuario y el banco. Por este motivo Massy Motors Premium no es responsable de la aceptación o negación de la solicitud de crédito presentada por el usuario a través del portal.

### **Compras en línea de accesorios o repuestos:**

Los accesorios y/o repuestos publicados en el portal pertenecen a Massy Motors Premium, quien se reserva el derecho de modificar la

disponibilidad o el precio vigente en cualquier momento sin que esto represente un compromiso con los usuarios.

Los precios de los productos y servicios disponibles en el portal, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio están expresados en Pesos colombianos salvo que se manifieste lo contrario. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, instalación, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional.

Dentro del portal, el usuario podrá elegir entre dos métodos de entrega disponibles: Recoger en tienda o entrega a domicilio. Si el usuario elige la opción recoger en tienda, deberá seleccionar la sede de Massy Motors Premium en la que desea reclamar el producto. Una vez recibida la solicitud por parte del usuario Massy Motors Premium informará al cliente la fecha disponible de entrega del producto en la sede seleccionada. Si el cliente elige la opción entrega a domicilio, se realizará el envío correspondiente por medio de una de las empresas de logísticas aliadas, dependiendo la cobertura de cada una. En este caso el tiempo de entrega puede variar entre 1 a 7 días hábiles dependiendo la ubicación del comprador.

Massy Motors Premium solo realiza envíos a nivel nacional en zonas de cobertura de las empresas aliadas y se cancelara contra entrega (Servientrega, Deprisa, DHL). En caso de que el cliente se encuentre fuera de la zona de cobertura, Massy Motors Premium procederá a informarle al usuario y a hacer la devolución total del dinero de la compra sin que esto configure una penalidad para el concesionario.

Massy Motors Premium colocará en el portal, la descripción de cada uno de los repuestos y accesorios ofrecidos, además de colocar el número de referencia de la marca para la identificación del mismo, en caso de que el repuesto o accesorio comprado por el cliente no le sirva a su vehículo, podrá solicitar el cambio o el reembolso de su dinero de acuerdo a nuestra política de cambios y reembolsos.

### **Cambios y reembolsos:**

El usuario al momento de realizar una compra a través del portal está aceptando las condiciones de entrega, cambios y devoluciones descritas en esta política.

De acuerdo con el derecho de retracto concebido en la ley 1480 de 2011 del estatuto del consumidor, el usuario que compre accesorios o repuestos a través del portal podrá contar con 5 días hábiles a partir de completar el proceso de compra, para solicitar el cambio o la devolución de los productos adquiridos, siempre y cuando cumplan con las condiciones descritas a continuación:

Realizar la solicitud de cambio o reembolso a través de los canales dispuestos por Massy Motors Premium para este efecto (PBX:602.4852727 email: [contactenos.premium@massygroup.com](mailto:contactenos.premium@massygroup.com) ) dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra.

Para vehículos nuevos se debe diligenciar el formato ubicado en: [https://massymotors.co/Formato\\_solicitud\\_devolucion\\_clientes.pdf](https://massymotors.co/Formato_solicitud_devolucion_clientes.pdf) y enviar junto a los documentos mencionados al email [contactenos.premium@massygroup.com](mailto:contactenos.premium@massygroup.com)

Massy Motors Premium tendrá 7 días hábiles para contactar al usuario y dar respuesta del proceso para recibir el producto.

El usuario deberá devolver el producto a la dirección el artículo debe estar sin usar y en las mismas condiciones en que lo recibe. También debe estar en su embalaje original.

Existen varios tipos de bienes que están exentos de ser devueltos. Productos perecederos tales como alimentos, flores, periódicos o revistas no pueden ser devueltos. Tampoco aceptamos productos que son bienes íntimos o sanitarios, materiales peligrosos, o líquidos o gases inflamables.

#### **Productos no retornables adicionales:**

- \* Tarjetas de regalo
- \* Productos de software descargables
- \* Algunos productos de salud y cuidado personal

Para completar tu devolución, requerimos un recibo o prueba de compra.

Por favor no envíes tu compra de retorno al fabricante.

Hay algunas situaciones donde solo se pueden garantizar reembolsos parciales: (de ser aplicable)

- \* Libros con obvios signos de uso

\* CD, DVD, cintas VHS, software, juegos de video, cassettes, o discos de vinilo que hayan sido abiertos.

\* Cualquier ítem que no se encuentre en su condición original, que esté dañado o le falten partes por razones ajenas a nosotros.

\* Cualquier ítem que sea devuelto más de 30 días después del envío.

### **Reembolsos (donde aplique)**

Una vez que tu devolución es recibida e inspeccionada, enviaremos un correo electrónico para notificarte que hemos recibido tu devolución. También te notificaremos la aprobación o rechazo de tu reembolso.

Si eres aprobado, entonces tu reembolso será procesado y un crédito será automáticamente aplicado a tu tarjeta de crédito o método original de pago, en una cierta cantidad de días.

### **Reembolsos tardíos o perdidos (donde aplique)**

Si aún no has recibido tu reembolso, por favor chequea tu cuenta bancaria otra vez.

Luego contacta a tu compañía de tarjeta de crédito, puede tomar algún tiempo antes de que tu reembolso se postee oficialmente.

Próximo paso, contacta a tu banco. A menudo pasa cierto tiempo antes de que tu reembolso se postee.

Si has seguido todos estos pasos y aún no han recibido el reembolso, por favor contáctanos a [contactenos.premium@massygroup.com](mailto:contactenos.premium@massygroup.com)

### **Artículos en oferta (donde aplique)**

Solo los artículos a precio regular serán reembolsados, desafortunadamente los productos en oferta no pueden ser refundados.

### **Intercambios (donde aplique)**

Solo reemplazamos artículos que estén defectuosos o dañados. Si necesitas cambiarlo por el mismo artículo, envíanos un correo electrónico a [contactenos.premium@massygroup.com](mailto:contactenos.premium@massygroup.com) y envía el artículo a: Cra 8 No. 33-16, Cali, Colombia.

### **Regalos**

Si el artículo fue marcado como regalo cuando fue comprado y enviado directamente a ti, recibirás un crédito de regalos por el valor de la devolución. Una vez que recibimos el artículo, un certificado de regalo te será enviado por correo postal.

Si el artículo no fue marcado como regalo cuando fue comprado, o el regalo fue enviado al comprador para entregártelo más tarde, le enviaremos un reembolso al comprador y el sabrá de tu devolución.

### **Envío**

Para devolver tu producto, debes enviarlos a: Cra 8 No. 33-16, Cali, Colombia.

Serás responsable por el pago de los costos de envío para el retorno del artículo. Los costos de envío no son reembolsables. Si recibes un reembolso, el costo del envío de la devolución será deducido de tu reembolso.

Dependiendo de dónde vivas, el tiempo que tome recibir el producto intercambiado, puede variar.

Si estás enviando un producto de valor mayor a \$75, deberías considerar usar un servicio de envío rastreable o comprar seguro para el envío. Nosotros no garantizamos que recibiremos tu devolución.