

CarsOnNet es un portal de subastas en línea que ofrece automóviles usados para la venta.

A pesar de que los usuarios de nuestra plataforma son principalmente comerciantes de automóviles (pero también otras entidades comerciales), todos deben recordar que al realizar una oferta por un vehículo, este puede tener otros daños, apropiados para su antigüedad, forma de uso y número de kilómetros recorridos, que, sin embargo, no se enumeraron como tales en el anuncio.

CarsOnNet intenta presentar los vehículos de forma que la información proporcionada describa con la mayor precisión posible su estado visual y técnico.

Lamentablemente, tanto en nuestras descripciones como en los informes de terceros pueden producirse errores humanos y otras discrepancias que, por una razón u otra, no podemos prever y por las que no podemos aceptar ninguna responsabilidad.

Por otra parte, somos conscientes de que en algunos casos dichos errores u omisiones en la descripción pueden afectar significativamente al valor del vehículo. Por ello, con el fin de cuidar los intereses de nuestros clientes actuales y futuros, hemos desarrollado una política de tramitación de reclamaciones, que complementa la normativa de nuestra empresa.

Queremos destacar que todas las reclamaciones se tratan de forma justa y oportuna, teniendo siempre en cuenta los intereses de nuestros clientes.

En caso de una declaración correcta y oportuna de un siniestro que no dé lugar a ninguna duda, y si el siniestro es, no obstante, rechazado (total o parcialmente) por el proveedor original, CarsOnNet se compromete a pagar una indemnización proporcional a la pérdida o a los costes incurridos, teniendo en cuenta, no obstante, las siguientes restricciones contenidas en las 5 áreas cubiertas por la póliza de siniestros:

1. Daños en la carrocería y el interior del vehículo.
2. Defectos técnicos.
3. Escasez de equipos.
4. Información incorrecta.
5. Calidad de los servicios prestados.

1. Daños en la carrocería y el interior del vehículo.

Descripción

Todos los daños no incluidos en el anuncio son objeto de reclamación, así como en los documentos o informes de terceros anexos al mismo.

Es hora de presentar una queja

Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo máximo de 1 día laborable, a contar desde la fecha de recepción del vehículo (cumplimentada de forma legible en el albarán de entrega del CMR), u otro documento de entrega. No se tendrán en cuenta las reclamaciones presentadas fuera de este plazo.

Restricciones para presentar una queja

Para todos los vehículos que:

el valor es < 2000 € el kilometraje es >180.000 km en el momento del siniestro, el kilometraje del vehículo tiene > 100 km desde la fecha de entrega. la fecha del primer registro sea > 10 años a partir de la fecha de venta.

No sujeto a reclamación

Todo desgaste propio de la antigüedad o kilometraje del vehículo.
 Pequeñas abolladuras en la carrocería o interior del vehículo.
 Pequeños arañazos en el exterior o interior del vehículo. Llantas, bajos y tapas de motor rayadas o abolladas, así como daños en los neumáticos. Rayaduras en los espejos laterales. Diferencias en el estado del combustible entre el anunciado y el real, así como falta o diferencias en el estado de otros líquidos de funcionamiento. Pequeñas marcas en el cristal por impacto de piedras. Averías en el sistema de GLP. Rejilla de entrada de aire dañada. Interior desordenado. Sin alfombrillas.

Todos los vehículos calificados como averiados, con defectos técnicos en carrocería e interior **NO ESTÁN SUJETOS A RECLAMACIONES.**

La calidad y cantidad de las reparaciones anteriores del vehículo, incluida la pintura y su espesor.

Documentación requerida:

Obligatorio

Carta de porte CMR cumplimentada de forma correcta y legible, incluyendo las anotaciones sobre los daños, tanto antes de cargar el vehículo como durante su entrega en destino. En caso de que el transporte del vehículo organizado por CarsOnNet, CarsOnNet es responsable de cualquier daño causado, por supuesto, si se han cumplido previamente todas las demás condiciones descritas en los términos y condiciones y la política de reclamaciones. Fotografías o vídeos que documenten el daño, Junto con la lectura del odómetro en el momento de la entrega del vehículo.

Suplementario

Informes externos de estaciones de diagnóstico o talleres autorizados de la marca distribuidor.
 La documentación adicional debe enviarse a CarsOnNet dentro de los 5 días hábiles siguientes la denuncia que se presenta.
 El informe deberá ir acompañado de los números de piezas y descripciones de las piezas de repuesto. piezas necesarias para realizar la reparación.
 Además de lo anterior, CarsOnNet puede organizar (a su cargo) una verificación adicional del estado del vehículo, realizada por una empresa externa de su elección.
 CarsOnNet no reembolsa los costos asociados con la elaboración de documentos adicionales. documentación.

2. Defectos técnicos.

Descripción

Son objeto de reclamaciones las fallas técnicas no mencionadas en el anuncio, así como las no mencionadas en los documentos o informes adjuntos, incluidos los informes de terceros.

Es hora de presentar una queja

Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo máximo de 1 día laborable, a contar desde la fecha de recepción del vehículo (cumplimentada de forma legible en el albarán de entrega del CMR), u otro documento de entrega. No se tendrán en cuenta las reclamaciones presentadas fuera de este plazo.

Restricciones para presentar una queja

Para todos los vehículos que:

- el valor es < 2000 €
- el kilometraje es >180.000 km
- en el momento del siniestro, el kilometraje del vehículo sea > 100 km desde la fecha de entrega.
- la fecha del primer registro sea > 10 años a partir de la fecha de venta.

No sujeto a reclamación

- Cojinetes de rueda dañados.
- Embrague y/o volante motor defectuoso (bimasa).
- Válvula ERG defectuosa.
- Falta líquido de aire acondicionado u otros líquidos de funcionamiento o hay fugas.
- Amortiguadores dañados. Sensor de masa de aire defectuoso.
- Batería descargada..
- Aire acondicionado no funciona.
- Filtro DPF no funciona o está dañado.
- Inyectores dañados.
- Frenos dañados (incluido el freno de mano)
- Reproductores multimedia dañados.
- Todos los vehículos descritos como coches averiados con defectos técnicos en la carrocería y el interior NO ESTÁN SUJETOS A RECLAMACIONES.

Documentación requerida

Obligatorio

Carta de porte CMR cumplimentada de forma correcta y legible, incluyendo las anotaciones sobre los daños, tanto antes de cargar el vehículo como durante su entrega en destino. En caso de que el transporte del vehículo organizado por CarsOnNet, CarsOnNet es responsable de cualquier daño causado, por supuesto, si se cumplieron previamente todas las demás condiciones descritas en los términos y condiciones y en la política de reclamaciones.

Fotografías o videos que documenten el daño, incluida la lectura del odómetro, tomados en el momento de la entrega del vehículo.

Informes externos de estaciones de diagnóstico o talleres del concesionario autorizado de la marca.

Se deberá enviar documentación adicional a CarsOnNet dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la queja. El informe deberá ir acompañado de los números de pieza y descripciones de los repuestos necesarios para realizar la reparación.

CarsOnNet no reembolsa los costes asociados a la elaboración de documentación adicional.

Suplementario

CarsOnNet puede organizar (a su propio coste) una verificación adicional del estado técnico del vehículo por parte de una empresa externa de su elección. Es importante que no se realicen reparaciones ni modificaciones en el vehículo hasta que se El reclamo está cerrado, sin notificación previa a CarsOnNet.

3. Escasez de equipos.

Descripción	Es hora de presentar una queja
-------------	--------------------------------

Se entiende por falta de equipamiento la falta de un elemento o elementos del equipamiento del vehículo, previamente descritos en el anuncio.

Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo máximo de 1 día hábil, a contar desde la fecha de recepción del vehículo (cumplimentada de forma legible en el albarán de entrega del CMR), u otro documento de entrega.
Las reclamaciones presentadas después de esta fecha límite no serán consideradas.

Restricciones para presentar una queja	No sujeto a reclamación
--	-------------------------

El monto máximo de la indemnización es de hasta el 5% del valor del vehículo.
Al momento de la reclamación, el kilometraje del vehículo es > 150 km desde la fecha de entrega.

Sin tapacubos.
Sin navegación en CD, SD, DVD.
Sin tapa debajo del motor ni otras tapas. No hay combustible en el tanque.
No se permite segundo juego de ruedas ni neumáticos de invierno o verano. No se permite instalación de equipos auxiliares como alfombrillas, altavoces, kits manos libres, navegación que no sea de fábrica o compresor para inflar la rueda. Sin cable para cargar el vehículo eléctrico. Sin llaves para elementos como bola de remolque o maletero adicional. Todos los vehículos descritos como coches averiados, con defectos técnicos en la carrocería y el interior NO ESTÁN SUJETOS A RECLAMACIONES.

Documentación requerida Obligatorio	Suplementario
--	---------------

Carta de porte CMR correcta y legiblemente cumplimentada indicando la ausencia de equipamiento, tanto antes de la carga del vehículo como durante su entrega en el lugar de destino. En el caso de que el transporte del vehículo se realice organizado por CarsOnNet, CarsOnNet es responsable de las deficiencias del equipamiento, por supuesto, si se han cumplido previamente todas las demás condiciones descritas en los términos y condiciones y la política de reclamaciones.
Fotografías o vídeos que documenten las deficiencias, incluido el odómetro en el momento de la entrega del vehículo.

Cualquier documentación adicional deberá ser enviada a CarsOnNet Dentro de los 2 días hábiles, contados desde la presentación de la reclamación.
Los números de pieza de los elementos faltantes, si los hubiera, deben incluirse junto con el informe.
CarsOnNet no reembolsa los costos asociados con la elaboración de documentación adicional.

4. Información incorrecta.

Descripción	Tiempo de aplicación
<p>Información que no se refiera a daños en la carrocería, en el interior del vehículo, defectos técnicos o faltantes de equipamiento y que no se corresponda con el estado real del vehículo.</p>	<p>Las reclamaciones deberán realizarse en el plazo máximo de 1 día laborable desde la recepción del vehículo. documentos. Las reclamaciones presentadas después de este plazo no serán consideradas.</p>
Restricciones	No sujeto a reclamación
<p>El monto máximo de indemnización es de hasta el 5% del valor del vehículo.</p>	<p>Vehículos modificados y aquellos cuya documentación haya sido cambiada para cumplir con los requisitos reglamentarios del país en el que está matriculado el vehículo. Con el fin de mejorar las condiciones tributarias y registrales de un país y las relacionadas Emisiones de CO2. No hay otros documentos, como libro de servicios, ni errores en las entradas. Sin instrucciones de funcionamiento. Sin certificado de aprobación COC. Cualquier coste asociado a la preparación de documentación adicional.</p>
Documentación requerida Obligatorio	Suplementario
<p>Copias de todos los documentos del vehículo recibidos.</p>	<p>Informes externos de otras estaciones de diagnóstico o talleres autorizados de la marca. Distribuidor. Grabación de fotografías y/o videos. La documentación adicional deberá enviarse a CarsOnNet dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación. Además de lo anterior, CarsOnNet puede organizar (a su cargo) una verificación adicional del estado del vehículo por parte de una empresa externa de su elección.</p>

5. Calidad de los servicios prestados.

Definición	Tiempo de aplicación
<p>Todas las demás reclamaciones no relacionadas con el vehículo en sí, sino relacionadas con la calidad del servicio prestado, están sujetas a reclamación.</p>	<p>Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo máximo de 1 día hábil, a contar desde la fecha de recepción del vehículo (cumplimentada de forma legible en el albarán de entrega del CMR), u otro documento de entrega. Las reclamaciones presentadas después de esta fecha límite no serán consideradas.</p>
Restricciones	No sujeto a reclamación
<p>La indemnización máxima se limitará a un importe no superior a mayor que la tarifa administrativa que figura en los cargos adicionales presentados en el anuncio.</p>	<p>Costos relacionados con la ejecución de contratos entre clientes de CarsOnNet y terceros. Cualquier retraso asociado al transporte de vehículos. Retrasos en la expedición de documentos del vehículo u otras autorizaciones o Permisos para recoger el vehículo.</p>
Documentación requerida: Obligatorio	
<p>Documentación de los costos incurridos.</p>	