

POLÍTICA DE RECLAMACIONES Y DAÑOS

Mochiron Cars Global (AJTRANS INC)

(Versión Legal Final en Español)

§1. Disposiciones Generales

1. La presente Política de Reclamaciones y Daños (en adelante, la “Política”) establece las normas y procedimientos para el manejo de reclamaciones relacionadas con daños externos en vehículos adquiridos por los clientes a través de Mochiron Cars Global (AJTRANS INC), incluyendo los procesos de compra, transporte, almacenamiento, carga, descarga y envío internacional.
 2. Esta Política forma parte integral del contrato entre Mochiron Cars Global y el cliente. Al solicitar la compra de un vehículo o un servicio logístico, el cliente confirma su aceptación de los términos de esta Política.
 3. La Política se aplica exclusivamente a las situaciones expresamente descritas en este documento. Todos los vehículos se adquieren y entregan estrictamente en condición “AS-IS / tal como está”, sin garantías sobre su estado técnico, funcionamiento, kilometraje, integridad o exactitud de las descripciones del remate.
 4. Las reclamaciones no previstas en esta Política no serán aceptadas.
-

§2. Reclamaciones por daños detectados en el terminal de carga

1. El cliente puede presentar una reclamación si las fotografías tomadas en el terminal de carga muestran daños externos nuevos que no estaban presentes en las fotografías oficiales del remate (Copart, IAAI, Manheim, etc.).
2. La reclamación será aceptada únicamente si:
 - existe evidencia fotográfica clara del daño, y
 - el daño ocurrió antes de que el vehículo fuera cargado físicamente en el contenedor.
3. Mochiron Cars Global aceptará dichas reclamaciones y gestionará el proceso de devolución del vehículo al remate solo cuando existan pruebas suficientes y confirmación del daño.

4. El cliente debe enviar fotografías de alta calidad dentro de los 5 días naturales posteriores al envío de las fotos del terminal por parte de Mochiron Cars Global.
 5. Si el remate aprueba la devolución, el reembolso al cliente se efectuará únicamente después de que Mochiron Cars Global reciba los fondos devueltos por el remate.
 6. Todos los costos de transporte requeridos por el remate para la devolución (traslados hacia y desde el terminal) serán asumidos por el cliente, salvo disposición contraria del propio remate.
-

§3. Reclamaciones por daños detectados después de la entrega al cliente

1. El cliente puede presentar una reclamación si se detectan daños externos nuevos después de recibir físicamente el vehículo, siempre que dichos daños no estuvieran presentes en las fotos del terminal de carga.
2. La reclamación será aceptada solo si se cumplen todos los siguientes requisitos:
 - a) el costo de reparación supera los 500 USD;
 - b) más de dos paneles de carrocería están afectados o es necesaria la pintura parcial o total;
 - c) el cliente proporciona fotografías de “antes” y “después” comparables en calidad y ángulo.
3. Las reclamaciones deben presentarse dentro de los 5 días naturales posteriores a la recepción del vehículo por parte del cliente.

Las reclamaciones presentadas después de este plazo no serán aceptadas bajo ninguna circunstancia.

4. Mochiron Cars Global llevará a cabo una investigación detallada con sus socios logísticos, operadores de terminal y, cuando corresponda, compañías de seguros.
-

§4. Responsabilidad por daños durante la carga, transporte y almacenamiento

4.1. Daños ocurridos durante la carga

Mochiron Cars Global asume plena responsabilidad por los daños ocurridos durante el proceso de carga si:

- a) la carga fue realizada por personal de Mochiron Cars Global; o
- b) la carga fue realizada por un tercero contratado y seleccionado por Mochiron Cars Global.

En tales casos, Mochiron Cars Global proporcionará compensación, reparación u otra forma de resolución.

4.2. Daños ocurridos dentro del contenedor durante el transporte marítimo

1. Si la investigación determina que el daño ocurrió debido a:
 - condiciones climáticas;
 - oleaje, vibración o turbulencias del mar;
 - condensación;
 - movimiento natural de la carga dentro del contenedor;
 - o cualquier otro factor externo no relacionado con una carga o sujeción inadecuada,

entonces Mochiron Cars Global no asume responsabilidad.

2. En tales casos, Mochiron Cars Global actúa únicamente como representante del cliente y brinda asistencia para presentar una reclamación ante la naviera o la compañía de seguros (si el cargamento estaba asegurado).
3. El cliente decide de manera independiente si desea asegurar el cargamento.

La falta de seguro puede resultar en la imposibilidad de recibir compensación por daños ocurridos durante el transporte marítimo.

§5. Reclamaciones que no serán aceptadas

No se aceptarán reclamaciones relacionadas con:

1. Defectos técnicos (motor, transmisión, suspensión, electrónica).
2. Diferencias entre la descripción del remate y el estado real del vehículo.
3. Elementos faltantes del interior, alfombras, tapas, molduras u otras piezas menores.

4. Daños menores tales como rayones, marcas, rozaduras o desgaste típico del transporte.
 5. Suciedad natural del interior o exterior.
 6. Daños causados por defectos ocultos preexistentes.
 7. Daños ocurridos durante el transporte marítimo sin póliza de seguro.
 8. Pérdida de llaves si no fueron entregadas por el remate o la empresa transportista.
 9. Cualquier reclamación presentada después de los 5 días naturales posteriores a la recepción del vehículo.
-

§6. Condición AS-IS

1. Todos los vehículos se adquieren y entregan estrictamente en condición “AS-IS / tal como está”, lo cual significa:
 - a) Mochiron Cars Global no ofrece garantías sobre el estado técnico, kilometraje, integridad o exactitud de la información del remate;
 - b) el cliente acepta el vehículo en su estado actual;
 - c) todos los riesgos relacionados con la condición técnica del vehículo recaen en el cliente;
 - d) fotografías, videos, informes y comentarios se proporcionan únicamente con fines informativos y no constituyen base para una reclamación.
-

§7. Procedimiento para presentar una reclamación

1. Las reclamaciones deben presentarse únicamente por escrito al email:
`export@mochironcars.com`
2. La línea de asunto del correo debe incluir obligatoriamente:
`CLAIM — [VIN DEL VEHÍCULO]`
3. La reclamación debe incluir:
 - VIN del vehículo;
 - fecha de recepción (o fecha de recepción de las fotos del terminal);
 - descripción detallada del problema;
 - fotos de “antes” (remate/terminal) y “después”.

4. Mochiron Cars Global se reserva el derecho de solicitar documentación o fotografías adicionales.
 5. El tiempo de revisión de la reclamación será de 5 a 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del caso y la participación de terceros (navieras, remates, aseguradoras).
-

§8. Disposiciones Finales

1. Esta Política aplica a todos los envíos de vehículos realizados por Mochiron Cars Global, independientemente del país de destino.
2. Mochiron Cars Global se reserva el derecho de modificar esta Política sin previo aviso.
3. En todos los asuntos no regulados por esta Política, se aplicarán los términos del contrato principal entre Mochiron Cars Global y el cliente.