POLÍTICA DE GARANTÍA
PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el presente documento usted encontrará la forma en que puede ejercer sus derechos como consumidor con relación a la garantía, devoluciones, exclusiones, su proceso de reclamación y medios de contacto para hacerla efectiva.

MRE HUNTER S.A.S identificada con NIT 901227981-4 y PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., identificada con NIT 901532012-1 en adelante las empresas, realizan sus ventas por medio de la línea nacional, los centros de servicios autorizados, aliados a nivel nacional, en ferias y eventos.

Las empresas, por medio de la presente política de garantías buscan dar cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás disposiciones complementarias.

DEFINICIONES

Con la intención de favorecer la interpretación de la política de garantía de los productos y servicios de las empresas, se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. (Artículo 5, numeral 1 de la Ley 1480 de 2011).
- **Usuario o cliente:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario. (Artículo 5, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011).
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto. (Artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011).
- **Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. (Artículo 5, numeral 6 de la Ley 1480 de 2011).
- **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así

como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización. (Artículo 5, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011).

- **Producto:** Todo bien o servicio. (Artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011).

- **Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. (Artículo 5, numeral 9 de la Ley 1480 de 2011).
- **Producto defectuoso:** Es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho. (Artículo 5, numeral 17 de la Ley 1480 de 2011).

GARANTÍA DE PRODUCTOS.

Las empresas, a través de sus proveedores, otorgan garantía por defectos de fabricación sobre los productos de las empresas, durante el término de un (1) año contado a partir de su entrega o instalación (dependiendo del producto); por consiguiente, acepta reparar aquellos dispositivos GPS y/o productos que presenten daños de fábrica durante su uso normal, efectuado dentro del propósito para el cual fueron diseñados. En todo caso la garantía no es sobre el vehículo.

El dispositivo GPS PET, contará con un término de garantía de seis (6) meses, contados a partir de su adquisición. Respecto a la garantía de este producto, la única modificación es el término; demás información frente a defectos que cubre la garantía, exclusiones y procedimiento de reclamación, es igual a los demás productos de las empresas.

Parágrafo. Debido a que la garantía es sobre el producto, en los casos de cambio de propietario, la garantía no se renueva ni se extiende, por lo tanto, pasado el término, el dispositivo GPS pierde la garantía independiente de que exista una modificación en su titularidad.

DEFECTOS CUBIERTOS POR LA GARANTÍA.

La garantía cubre las siguientes novedades:

- Defectos de fábrica respecto del dispositivo GPS.
- Errores en la instalación del dispositivo GPS, los cuales serán cubiertos por el (centro de servicios y/o técnico autorizado).
- Desfases de ubicación.
- Estado fuera de línea del servicio.
- Reinicio constante del servicio en plataforma.

Todo proceso de garantía está sujeto a verificación y al procedimiento de revisión estipulado dentro de este mismo documento.

Parágrafo Primero. Todos los usuarios que soliciten la efectividad de la garantía deberán aportar la información solicitada de forma veraz, oportuna y detallada, informando aspectos esenciales como fechas, ubicaciones, procedimientos y demás que ayuden a dar una respuesta efectiva a la solicitud. Adicional deberán aportar todo el material probatorio que ayude a esclarecer la situación.

Parágrafo Segundo. Si los usuarios que desean hacer efectiva la garantía, realizaron algún procedimiento en un taller no autorizado o con terceros no aliados de las empresas, deberán aportar informe técnico y material audiovisual del procedimiento realizado de forma detallada, con el fin de realizar el análisis de las situaciones presentadas y poder determinar si es procedente la garantía o no.

EXCLUSIONES A LA GARANTÍA GENERAL

No habrá lugar al reconocimiento de la garantía a que se refiere este documento, por las situaciones derivadas de:

1. El deterioro normal del producto.
2. Dispositivos que se encuentren mojados, sulfatados, con pantano, entre otros.
3. Alteraciones del producto por el cliente.
4. Solicitudes realizadas expirado el tiempo límite de cobertura de la garantía.
5. El no seguimiento por parte del usuario, de las indicaciones que le den respecto al manejo y funcionamiento del dispositivo.
6. Cualquier tipo de manipulación del producto por terceros no autorizados por las empresas.
7. Caso fortuito, fuerza mayor.
8. La no activación y verificación previa del producto adquirido.
9. Dispositivos que no se encuentre físicamente dentro del perímetro dispuesto por la empresa y/o según la cobertura de red de la zona en la cual se encuentre el dispositivo.
11. Las fallas presentadas en los servicios inalámbricos y que no son óptimos por situaciones tales como, pero sin limitarse a: elevaciones, congestiones de red, túneles, estado del tiempo, capacidad de transmisión, bajas de tensión eléctrica, acuerdos entre proveedores de servicios inalámbricos y de rastreo de señal o itinerancia (Roaming), capacidades del producto, señales satelitales obstruidas o no disponibles.
12. El no reporte por parte del usuario de cambios en los datos personales de ubicación y/o de instalación del producto.
13. Reportes de fallas del producto o servicio veinticuatro horas después de la ocurrencia del hecho.

Parágrafo. Si el producto se encuentra por fuera del término de la garantía, no aplica el cambio de equipo y el usuario, para continuar con el servicio, podrá adquirir un nuevo dispositivo teniendo presente los valores que le sean indicados por el área encargada. En ningún caso constituye una obligación adquirir el producto nuevamente, será a voluntad del usuario.

PROCESOS DE RECLAMACIÓN

Ante toda novedad que se genere con un dispositivo de las empresas adquirido en modalidad de venta, arrendamiento, o por contrato de prestación de servicio de monitoreo 360, se deberá llevar adelante el siguiente procedimiento con el fin de identificar de manera suficiente si hay lugar o no al reconocimiento de la garantía:

1. ETAPA PREVIA.

- Reportar la novedad a la Central de monitoreo a través de la línea de nacional de WhatsApp 312 2408063, opción 3 (central). Recordar que las llamadas a la Central son solo para caso de Hurto). El reporte deberá hacerse dentro de las veinticuatro horas siguientes a la ocurrencia del hecho.
- Realizar los recorridos solicitados por la central con el fin de validar la reprogramación remota y la mejora en el estado del servicio de monitoreo.
- Sí se continúa presentando la novedad, solicitar el agendamiento de una cita de revisión, el cual se lleva a cabo en las instalaciones de los centros de servicio; si el dispositivo se encuentra dentro de la garantía, dicho proceso no tendrá ningún costo, a menos que se identifique que la falla es con ocasión al vehículo.

2. ETAPA DE REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN.

Una vez asista a la cita de revisión se realizará:

- Verificación del estado físico del dispositivo GPS; si no presenta ninguna novedad, se hace la validación del estado del servicio de monitoreo. De requerirlo se hará un cambio de Sim Card. El valor del cambio de Sim Card por fuera de la garantía tendrá un costo que será informado al momento de realizar el procedimiento.
- Si aún con el cambio de Sim Card las fallas persisten, el técnico del centro de servicio aliado hará las validaciones pertinentes con el fin de aprobar la reparación o el cambio de dispositivo GPS con base en la garantía.
- Si se determina la posible reparación del dispositivo GPS, el usuario deberá dejar el equipo en el centro de servicios, el cual contará con un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la desinstalación para la reparación. El cliente deberá firmar un documento que certifique su autorización para el proceso de reparación, si se niega a diligenciar el formato, se entenderá no autorizado de su parte y, por tanto, finaliza el proceso de garantía.

- Una vez reparado el dispositivo GPS se agendará cita para la reinstalación (en caso de aplicar) sin costo del equipo. Si pasado el término, no es posible la reparación, se procederá con el cambio de dispositivo GPS.
- Una vez determinado el cambio de dispositivo por garantía, el técnico del centro de servicios procederá a realizar la desinstalación del equipo que presentó las fallas y la instalación del nuevo. (Estos procedimientos no tendrán costo alguno siempre y cuando el dispositivo GPS se encuentre dentro del término de la garantía).
- Acto seguido se harán las pruebas del caso con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del nuevo dispositivo.

Parágrafo Primero. Al cambiar el dispositivo GPS por defectos de fábrica, el nuevo equipo cuenta con el mismo término de garantía, contado a partir de la instalación.

Parágrafo Segundo. Durante el tiempo que dure la revisión del dispositivo GPS una vez entregado por el usuario, no se suspenderá el cobro por el servicio de monitoreo; razón por la cual se informa que no aplicará descuento sobre los días que estuvo en reparación, toda vez que la compañía activa otros servicios como son: el de revisión y reparación.

NOTA: Si el producto está por fuera de la garantía, la revisión generará un costo para el usuario y su valor será informado al momento requerirlo.

PROCESOS ESPECIALES.

- **Para los dispositivos GPS adquiridos en modalidad de arrendamiento o por medio de la suscripción del contrato de prestación de servicios de monitoreo 360**, el prestador brindará garantía del servicio de monitoreo durante su vigencia, para ello garantizará la funcionalidad del dispositivo por defectos de fábrica o en caso de hurto. En caso de que se encuentre que el servicio no funciona como consecuencia de las fallas del GPS se hará la reposición del equipo, siempre y cuando el contratante se encuentre al día y se demuestre de manera suficiente que la novedad no es imputable a él mismo o a una falla del vehículo en el cual fue instalado el dispositivo.
- **Servicio a domicilio.** En caso que el usuario no pueda asistir al centro de servicio autorizado por las empresas para realizar la revisión del producto, deberá solicitar cita a domicilio, la cual tendrá un costo que será informado dependiendo de la ubicación. Dicho valor será asumido por el usuario. Con relación a la revisión a domicilio esta se encuentra sujeta a la disponibilidad de técnicos dependiendo de la ubicación geográfica a la que se requiera desplazar y el usuario deberá asumir los costos de desplazamiento del técnico al lugar que requiere el cliente.

  De no poder prestar el servicio a domicilio, el usuario deberá solicitar la cancelación para que no se generen mensualidades adicionales sin que esto implique la devolución del dinero, pues la empresa dispuso para el cliente todos los medios con los que cuenta.

3. ETAPA FINAL - DEVOLUCIÓN DE DINERO

La devolución solo procederá cuando no sea posible la reparación y/o reposición del equipo, en ningún caso se aplicará como primera opción. A continuación, se explica el proceso respectivo:

- El usuario radicará ante el área legal a través del correo electrónico legalgruporolandoplazas@gmail.com, la solicitud de devolución del dinero por garantía dentro del término de la misma; adjuntando la información y los soportes que le sean requeridos. También deberá adjuntar en el mismo mensaje todos los elementos que sirvan como evidencia de lo ocurrido, cédula de ciudadanía y certificado de cuenta bancaria a su nombre.

  La solicitud debe ser enviada desde el correo electrónico que registró en el momento de adquirir el producto, con el fin de validar la titularidad de forma eficaz, atendiendo a lo estipulado por la ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales y el numeral quinto de la cláusula sexta de los términos y condiciones.
- El área legal será la encargada de verificar toda la información aportada por aquellos usuarios que deseen hacer efectiva la devolución por garantía.
- El término de respuesta a la solicitud de devolución es de quince (15) días hábiles contados a partir del envío completo de todo el material probatorio que tenga el usuario. Si la respuesta a su solicitud de devolución es satisfactoria, se le notificará a través del mismo correo y se contará con otros quince (15) días hábiles para hacer efectiva la devolución del dinero a partir de la notificación mencionada.
- Una vez recolectada y analizada la información, el área responsable emitirá un concepto dentro del término estipulado en el párrafo anterior. Allí explicará de manera suficiente tanto la aprobación o no de la devolución del dinero, como las razones por medio de las cuales llegó a dicha conclusión.
- Solo se retornará al usuario el valor pagado por el producto.
- La devolución del dinero se hará siempre y cuando el usuario haya restituido el dispositivo GPS.

NOTA. Atendiendo a la naturaleza del contrato de arrendamiento y el contrato de prestación de servicios de monitoreo 360, estos dispositivos no son susceptibles de devolución de dinero por garantía en favor de los usuarios, por cuanto los equipos de geolocalización siguen siendo de propiedad única y exclusiva de las empresas.

RESPALDO SUPLEMENTARIO "PLAN PLUS" EN CASOS DE HURTO.

MRE HUNTER S.A.S, brindará la posibilidad a los usuarios de la compañía de acceder a una garantía adicional en caso de sufrir el hurto del vehículo que cuenta con el dispositivo GPS, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Contar con un dispositivo GPS de las empresas instalado en el vehículo de propiedad del usuario.
2. Manifestar de su deseo de contar con la garantía suplementaria, suscribir el contrato y realizar los pagos respectivos.
3. La relación comercial entre el usuario y la compañía debe estar vigente al momento de los hechos.
4. El usuario debe encontrarse al día con los pagos del servicio de monitoreo al momento de la ocurrencia de los hechos. Si cuenta con varios servicios, deberá estar al día con el pago de todos los servicios.
5. Que el vehículo no haya sido recuperado antes de hacer efectiva la garantía suplementaria y la consecuente indemnización.
6. Se debe Activar de manera inmediata el protocolo de recuperación de la compañía haciendo los debidos reportes a la Policía Nacional y al área de monitoreo de la empresa PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. dentro de los 45 minutos posteriores a la ocurrencia del hurto.
7. La conducta denunciada y la tipificada por la fiscalía general de la Nación sea únicamente y de manera exclusiva EL HURTO, en sus diferentes modalidades (Agravado, calificado, etc.).
8. El vehículo hurtado deberá tener el SOAT vigente y no contar con comparendos al momento de los hechos. De no ser así, el usuario deberá resolver la situación jurídica del vehículo dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la ocurrencia de los hechos con el fin de poder acceder al reconocimiento de la garantía suplementaria.

PARÁGRAFO. Atendiendo a las características especiales del dispositivo GPS PET, la garantía suplementaria no aplica.

NOTA. Se deja constancia que la garantía suplementaria aplica sobre el vehículo, no sobre el dispositivo GPS, por lo tanto, la garantía de los productos y la garantía suplementaria representan dos productos completamente diferentes.

PROCESO PARA LA RECLAMACIÓN DE LA GARANTÍA SUPLEMENTARIA PLAN PLUS.

Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá:

- Aportar la documentación específica del traspaso a nombre de quien LA EMPRESA indique, y cancelación de la matrícula del vehículo por este motivo, con lo cual, de ser recuperado el bien, será de propiedad de la empresa a la cual se le realice el traspaso. También deberá aportar la revisión técnico mecánica.
- Realizar la reclamación dentro de los seis (6) meses posteriores a la notificación a la compañía del hurto. De no concluirse el proceso de reclamación pasados los 6 meses, por causas ajenas a la empresa, se entenderá desistida la reclamación y se hará el archivo del caso. Toda solicitud realizada por fuera del término mencionado, será rechazada de plano.
- Enviar la solicitud y la documentación solicitada desde el correo electrónico registrado al momento de adquirir el dispositivo GPS que se encuentra en el vehículo cubierto por la garantía.
- Los gastos generados en el trámite de reclamación serán cubiertos por el usuario.
- No se admiten reclamaciones hechas por terceros diferentes al titular.

EXCLUSIONES A LA GARANTÍA SUPLEMENTARIA PLUS

No habrá lugar al reconocimiento de la garantía suplementaria en los siguientes casos:

1. El usuario se encuentre en mora del pago de las mensualidades al momento del hurto. (la mora empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha de corte).
2. No active de forma inmediata el protocolo de recuperación.
3. No reporte a la Policía Nacional y a la Central de Monitoreo, en forma inmediata, el hurto del vehículo.
4. Cuando la conducta determinada por la fiscalía general de la Nación sea alguna diferente al Hurto. (abuso de confianza, receptación, secuestro etc.).
5. Si el vehículo es recuperado antes del reconocimiento de la garantía suplementaria.
6. Cuando el usuario haya solicitado la cancelación del servicio de monitoreo, lo que indica el deseo de no continuar con la relación comercial entre este y las empresas.
7. Que el vehículo se encuentre inmerso en alguna investigación de carácter penal.
8. Si el vehículo está siendo utilizado para actividades delictivas o ilícitas.
9. Cuando se logre probar que el usuario simuló la situación de hurto con el fin de cobrar la garantía suplementaria.
10. En caso de fallecimiento del titular, no se hará el reconocimiento de la garantía suplementaria a ningún posible beneficiario (familiar, pareja, cónyuge o amigo) o acreedor.

Lo aquí descrito, es un extracto de la información, para ampliarla deberá consultar el documento especial que fue remitido al momento de su adquisición.

DISPOSICIONES FINALES

RECOMENDACIONES DE USO.

Con el objetivo de mantener el correcto funcionamiento del dispositivo GPS, el usuario deberá seguir las siguientes indicaciones:

1. Hacer validación diaria del estado del servicio de monitoreo y dispositivo en la plataforma destinada para ello.
2. No lavar el vehículo con hidro lavadora.
3. Evitar que el dispositivo GPS entre en contacto con agua, barro o cualquier sustancia que lo deteriore o lo dañe.
4. Realizar periódicamente una copia de seguridad a los recorridos que genere el dispositivo, según necesidad del usuario.

COMPLEMENTARIEDAD.

Lo estipulado en la presente política se complementa con los contratos y/o términos y condiciones específicos de cada producto o servicio, adicionalmente con los términos y condiciones generales de las empresas. En caso de presentar alguna duda, manifestarla al área legal por medio del correo legalgruporolandoplazas@gmail.com.

PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.
NIT. 901.532.012-1.
MRE. HUNTER S.A.S.
NIT. 901.227.981-4.