TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA RELACIÓN COMERCIAL
ENTRE USUARIOS Y MRE HUNTER S.A.S.
NIT: 901227981-4

Mediante el presente documento las partes acuerdan los términos y condiciones generales que rigen la adquisición y uso de los productos o dispositivos GPS. Asimismo, las partes definen los derechos y las obligaciones que rigen la relación comercial entre proveedor y usuario.

De acuerdo a lo anterior, se entienden aceptadas las siguientes cláusulas:

PRIMERA – OBJETO. El objeto del presente documento es regular la venta de los productos, los cuales pueden ser utilizados para múltiples fines, como la custodia y el rastreo de diferentes tipos de vehículos, animales y/o aparatos electrónicos, según sea la disponibilidad.

Lo anterior, conforme a la normatividad vigente expedida por las entidades de vigilancia y control respectivas, y demás normas concordantes y aplicables.

Los productos actualmente son monitoreados por la empresa aliada PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., en tiempo real mediante aplicativo en diferentes tipos de versiones.

PARÁGRAFO. La empresa se obliga a desarrollar sus actividades con la diligencia y profesionalismo propios de la actividad de comercialización de dispositivos GPS, buscando la protección de los bienes de los usuarios; sin embargo nuestros productos no constituyen ni implican la contratación de una póliza de seguro, lo que quiere decir, que es decisión exclusiva y responsabilidad del usuario contratar otro tipo de protección adicionales (como un seguro todo riesgo) para proteger su bien y mitigar cualquier tipo de eventualidades.

En consecuencia, **MRE HUNTER S.A.S.,** asume respecto del usuario las obligaciones propias de una relación de consumo, garantizando que los productos ofrecidos respondan de manera efectiva con los requisitos de calidad, idoneidad y seguridad, exigidos por la normatividad colombiana; por lo tanto, la empresa responderá únicamente por el correcto funcionamiento del dispositivo y el estado del mismo dentro de lo límites legales establecidos, reconociendo la garantía sobre el producto únicamente por defectos de fábrica. En ese sentido, la compañía no asume responsabilidad alguna ni está obligada a indemnizar al usuario por daños, pérdidas o hurtos que afecten el bien donde esté instalado el dispositivo, sus accesorios, o a terceros que puedan verse afectados.

SEGUNDA – ALCANCE DEL PRODUCTO. La venta de los productos lleva consigo la instalación en el vehículo de cada interesado o entrega material, procesos que se harán a través de los centros de servicios autorizados, quienes actúan en calidad de terceros independientes a la empresa, generando así la división de responsabilidades entre el producto adquirido y el servicio técnico recibido. Los productos requieren de forma adicional una conexión a un servicio de monitoreo para cumplir su finalidad, razón por la cual el GPS se enlazará a la plataforma de rastreo de la empresa aliada PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., siendo necesarios en conjunto para su correcto funcionamiento.

El usuario entiende y acepta desde ya que, al vincular el dispositivo con la plataforma de rastreo

satelital, esta ópera mediante la recepción señales satelitales y, mediante un módem interno que transmite periódicamente la información de coordenadas geográficas (longitud y latitud) a través de la red celular de datos, hacia la plataforma de rastreo provista por el prestador aliado. Esta plataforma procesa e interpreta la información recibida, permitiendo al usuario y al aliado conocer la ubicación aproximada y en tiempo real del bien que porta el dispositivo.

TERCERA – ACEPTACIÓN. Las presentes condiciones se entenderán aceptadas por el usuario de forma expresa o tacita de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio y demás normas concordantes, por ello el presente contrato se entiende aceptado voluntariamente por el usuario por:

I. La adquisición y uso de los productos.
II. El pago del valor correspondiente.
III. El registro de sus datos en los aplicativos, página web, correo electrónico o canales de comunicación de la empresa tendientes a disfrutar los productos.

Así mismo al aceptar y firmar el presente documento, el usuario entiende que los efectos jurídicos se extenderán a la totalidad de los vehículos que tenga asociados con la empresa, aún si fueron vinculados con anterioridad a la firma de este documento.

PARÁGRAFO. Se recuerda al señor(a) usuario(a) que la no lectura del presente documento, no lo exonera de responsabilidad frente a lo aquí descrito.

CUARTA – CUBRIMIENTO. El área de cubrimiento para la venta de los productos y prestación de los servicios técnicos convenidos estarán disponibles únicamente en las áreas donde haya cobertura física y técnica, de los centros de servicio y técnicos aliados de la compañía. El usuario declara conocer y aceptar que el funcionamiento de los productos, al momento de adquirirlos, quedan sometidos a su correcta activación, al uso y cuidado que el cliente tenga según las recomendaciones entregadas por el personal técnico de la compañía y centros de servicio aliados.

La empresa no garantiza el correcto funcionamiento del dispositivo GPS en caso de presentarse cualquiera de los siguientes eventos:

I. Caso fortuito, fuerza mayor o actos de terceros.
II. Equipos que no han sido objeto de activación y verificación previa.
III. Equipos que hayan sido objeto de alteración, mantenimiento y/o reparación efectuada por personal no autorizado por la empresa.
IV. Equipos que no se encuentran dentro del perímetro dispuesto por la empresa y/o según la cobertura de red de la zona en la cual se encuentre el producto.
V. Cuando los servicios inalámbricos no son óptimos y presentan fallas 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 GPS, señales satelitales obstruidas o no disponibles.
VI. Cuando los equipos no son utilizados y manejados en debida forma.
VII. Cuando el usuario no reporta cambios en los datos personales de ubicación y/o de

instalación del dispositivo GPS, o no hace uso correcto del mismo.

VIII. Cuando el usuario altera o modifica la configuración de la app de monitoreo.

IX. En lugares y/o edificaciones donde se presenten inhibidores de señal o baja cobertura, tales como, pero sin limitarse a: sótanos, subterráneos, parqueaderos, establecimientos carcelarios, batallones, estadios, estaciones de policía entre otros.

QUINTA - DERECHOS. El usuario, al adquirir el producto, tiene derecho:

I. Al servicio de instalación previo pago por parte de aliados autorizados.

II. A utilizar una sim card de datos, que será de propiedad de la empresa y elegida según las condiciones tecnológicas y de señal registrada a nombre de ésta. En caso de llegar a necesitar un cambio de sim card, el usuario deberá pagar el valor correspondiente fijado a la fecha.

III. Acceder a la garantía legal otorgada por el proveedor.

IV. A ser asistido legalmente como víctima únicamente en caso de hurto con captura, cumpliendo con las condiciones establecidas en la cláusula décima quinta.

V. A presentar peticiones respetuosas en los términos de Ley 1755 del 2015 por medio del canal destinado para ello.

VI. A obtener una atención de calidad por parte de la empresa.

SEXTA - OBLIGACIONES. Igualmente, al adquirir el producto, se generan para el usuario las siguientes obligaciones:

I. Realizar los pagos respectivos sobre el valor del producto, así como la mano de obra que se preste en cada uno de los centros de servicios autorizados, en la fecha y según las condiciones estipuladas. En caso contrario, no se procederá con la activación.

II. Suministrar de manera oportuna, completa y veraz los datos reales, actuales y verificables al momento de la compra y demás procesos fijados por la empresa durante la relación comercial.

III. Seguir las indicaciones proporcionadas por la empresa, técnicos y/o asesores de los centros de servicios autorizados, respecto al uso del producto, sus accesorios, procesos y afines.

IV. Mantenerse actualizado con la información que publique la empresa en sus redes sociales y página web con relación a los productos que se ofrecen y/o cambios que se realicen o puedan realizarse.

V. Comunicarse con la empresa desde los números de teléfono y correo electrónico registrados inicialmente, si estos datos cambian, es deber del usuario informar inmediatamente.

VI. Realizar la actualización inmediata y oportuna de sus datos personales (domicilio, teléfono fijo, celular, correo electrónico), titularidad de la propiedad del vehículo u objeto que contenga el GPS y/o las alteraciones y modificaciones del vehículo que puedan afectar el funcionamiento del producto.

VII. Contar con acceso a internet mediante red Wi-Fi o red de datos, para establecer conexión en tiempo real con el producto y servicio a través del aplicativo destinado para ello.

VIII. Estar atento a la correcta conexión y funcionamiento del producto en la plataforma.
IX. Notificar inmediatamente y agotar los procedimientos indicados por la empresa, en caso de fallas en el producto o servicio.
X. Presentar la autorización de terceros firmada cuando el propietario del vehículo y/o producto no pueda realizar los procesos directamente en los centros de servicios aliados o ante la empresa.
XI. Usar el producto y sus aplicativos de acuerdo a lo señalado por la legislación nacional, esto es, para fines totalmente lícitos.
XII. En caso de realizar el proceso de cambio de propietario, el usuario tiene el deber de informar al comprador sobre el funcionamiento del producto y servicio, el estado actual del mismo y demás información necesaria.
XIII. Comprobar el estado actual del GPS de forma continua, realizando pruebas periódicas a través del aplicativo destinado para ello.
XIV. Activar y no interferir con las acciones que deba llevar a cabo la empresa en casos de pérdida o hurto del vehículo o elemento que contengan el GPS.
XV. Realizar la copia de seguridad de forma periódica de los recorridos del dispositivo según necesidad del usuario.
XVI. Diligenciar los formatos que se entreguen de manera clara, completa, con información real y actualizada.
XVII. Notificar a la empresa su deseo de no continuar con el uso del producto y servicio aliado, de acuerdo al proceso establecido en la cláusula décima sexta, numeral cuarto para quedar a paz y salvo con la empresa.
XVIII. A presentar peticiones respetuosas en los términos de Ley 1755 del 2015 por medio del canal destinado para ello.

SÉPTIMA - PRECIO Y FORMA DE PAGO. El precio del producto, la fecha, los plazos y formas de pago serán los especificados para cada tipo de dispositivo que adquiera el usuario, de conformidad al anexo correspondiente o en la propuesta económica aceptada, los cuales serán facturados por la empresa según corresponda.

Dentro de las diferentes formas de pago de los productos se encuentra el pago de contado o por métodos de financiamiento directo (con la empresa) o a través de terceros como ADDI y SISTECREDITO. Para mayor información sobre las formas y los medios de pago, deberá consultar con su asesor de ventas ya que estos pueden variar.

En caso de mora en el pago, el usuario reconocerá al proveedor intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley colombiana, y en todo caso, el incumplimiento en el pago facultará al proveedor para inactivar el dispositivo y solicitar a la empresa aliada suspender el servicio de monitoreo; no será necesario una notificación previa, ya que con el solo incumplimiento del usuario la empresa quedará habilitada para ello.

Se aclara que, así al usuario no reciba un mensaje o recordatorio para realizar el pago, este hecho no lo exonera de responsabilidad con la empresa y deberá realizar los pagos en las fechas acordadas; en caso tal que no recuerde su ingreso a la plataforma o medios de pago, podrá contactarse con el área de cartera.

PARÁGRAFO. En ningún caso, la empresa estará obligada a facturar servicios técnicos prestados por los centros de servicios autorizados y/o técnicos externos, quienes actúan como terceros independientes a MRE HUNTER S.A.S.

OCTAVA – GARANTÍA. La empresa a través de sus proveedores, otorgará garantía por defectos de fabricación sobre el producto, únicamente durante el término de un (1) año, contado a partir de su adquisición; por consiguiente, acepta reparar aquellos productos que presenten daños de fábrica durante su uso normal, dentro del propósito para el cual fueron diseñados.

No se considerará que el producto es defectuoso cuando los daños se deban al mal uso o almacenaje, signos de humedad, líquidos, daños eléctricos, exposición o proximidad al calor, accidentes o negligencia del usuario.

Igualmente, el usuario deberá validar si el producto seleccionado cuenta con un término de garantía diferente a lo aquí expuesto y ello constará en los términos y condiciones especiales.

PARÁGRAFO PRIMERO. Se comunica al usuario, que los productos vendidos por la empresa no tienen una duración vitalicia, ya que desde su fabricación el proveedor los programa para cumplir un ciclo de vida. MRE HUNTER S.A.S., en calidad de distribuidor, no puede cambiar ni determinar la duración de este ciclo (obsolescencia programada); razón por la cual la garantía es por el tiempo anteriormente establecido.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La presente cláusula se encuentra vinculada con la política de garantía del producto, la cual podrá consultar para ampliar más información en la página web de la empresa y que le será enviada junto este documento.

NOVENA - DURACIÓN. La duración del presente contrato dependerá del producto que elija el usuario, en todo caso para la adquisición de dispositivos GPS convencional mediante venta regular, el usuario podrá dar por finalizado el contrato cuando lo desee siguiendo las reglas establecidas para la cancelación de la cláusula décimo sexta, numeral cuarto; para otro tipo de productos y/o servicios especiales estará sujeta su terminación a lo establecido en los términos y condiciones de cada uno.

DÉCIMA – TERMINACIÓN. La empresa podrá restringir el uso sobre dispositivos GPS de forma temporal o definitiva, sin lugar a indemnizaciones en los siguientes casos:

I. Por el no pago de los productos adquiridos bajo cualquier modalidad de pago.
II. En caso de que el vehículo o elemento que contenga el dispositivo GPS sea usado para fines ilícitos.
III. Cuando el usuario solicite la desinstalación del dispositivo GPS, previo agendamiento de la cita en los centros de servicio aliados, a través de las líneas de WhatsApp destinadas para ello.
IV. Cuando se presente conflicto personal entre el propietario del vehículo y el titular del producto, en caso de que no sea la misma persona; en dicha situación la empresa fallará a favor del propietario del vehículo que esté registrado en la matrícula de propiedad, según el caso o se abstendrá de dar acceso al dispositivo a ambas partes.
V. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente

documento.

VI. Por mutuo acuerdo entre las partes.

VII. Por fuerza mayor, caso fortuito que imposibilite la continuación de la relación contractual por un período prolongado.

DÉCIMA PRIMERA - EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD. La empresa tiene una obligación limitada con relación al dispositivo GPS; dicha obligación consiste: informar al consumidor sobre el producto adquirido, garantizar la calidad e idoneidad, facilitar la instalación y correcta activación del equipo, brindar soporte técnico y cumplir con la garantía legal. Así las cosas, la responsabilidad de la empresa se limitará en los siguientes casos:

I. Si ocurre alguno o varios de los eventos relacionados en la cláusula cuarta de este documento o por incumplimiento de los deberes del usuario.

II. Por productos no validados para su funcionamiento.

III. Por los daños que se ocasionen al vehículo u objeto que contiene el dispositivo GPS en caso de que sea hurtado u otra modalidad y posteriormente recuperado; tampoco por los demás elementos hurtados.

IV. Por instalaciones o desinstalaciones realizadas en centros de servicios, talleres y/o por técnicos no autorizados o diferentes a los indicados o referidos por la empresa.

V. Por las fallas que presenten los productos después de finalizada la garantía, caso en el cual se prestará el servicio requerido bajo los precios aplicables en la fecha.

VI. Por no mantener en confidencialidad los lugares de instalación de los productos.

VII. Cuando el usuario, por largos periodos de tiempo, deje de usar su vehículo u objeto que contenga el producto, incluso el dispositivo GPS, exonerando de toda responsabilidad a la empresa, en caso de fallas en el dispositivo, la batería u otro componente del vehículo.

VIII. En los casos que el producto quede registrado a nombre de otra persona diferente al propietario del vehículo que registre en la matrícula y surja un conflicto personal o de intereses entre las partes. En este caso la empresa otorgará preferencia al propietario del vehículo si es procedente.

IX. Por los daños que presente el vehículo después de cualquier procedimiento con el dispositivo GPS en los puntos de servicio, sin que el usuario haya reportado inmediatamente y realice el debido proceso indicado por el personal (de las empresas y centros de servicio); y, sin que obre prueba idónea que demuestre que la falla o inconveniente fue a causa o con ocasión del producto. La sola manifestación del usuario no bastará para alegar responsabilidad.

DÉCIMA SEGUNDA – AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN). El usuario, en su calidad de titular de los datos, de manera **previa, escrita, expresa, informada, libre e inequívoca**, autoriza a **MRE HUNTER S.A.S.**, o a la(s) entidad(es) que esta designe, delegue o autorice, incluyendo a su cesionario, endosatario o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, para recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, transmitir, transferir y, en general, tratar sus datos personales, entendiendo por estos: nombre completo, número de identificación, teléfonos de contacto, dirección de residencia y/o correspondencia, dirección de correo electrónico, y datos específicos relacionados con los vehículos objeto del producto adquirido.

Esta autorización se otorga para las siguientes **finalidades**:

- **Ejecución del contrato:** Procesar los datos personales esenciales para el desarrollo, cumplimiento y ejecución del producto o servicio adquirido, en estricto apego a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

- **Gestión de riesgo crediticio y comercial:** Consultar, reportar y actualizar información ante operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, en los términos de la Ley 1266 de 2008, la Ley 2157 de 2021 y demás normas aplicables. Esto incluye el acceso a su comportamiento e historial crediticio, tanto positivo como negativo, así como la información necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de créditos, beneficios o la celebración de contratos. La finalidad de esta gestión es que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios del titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, sea administrada, procesada, verificada, transmitida, usada, puesta en circulación y consultada por terceros autorizados por la Ley 1266 de 2008.

- **Fines comerciales y de mercadeo:** Compartir sus datos personales con las empresas aliadas como PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. y MRE TRADE S.A.S., y utilizar la información suministrada para establecer vinculaciones comerciales con otros aliados o proveedores que busquen expandir las actividades y el alcance comercial de la empresa.

- **Cumplimiento de obligaciones legales:** Suministrar información a las autoridades colombianas competentes (tales como la Policía Nacional, SIJIN, DIJIN, GAULA, INPEC, Fiscalía General de la Nación y Juzgados de la República de Colombia), así como a otras entidades públicas, en cumplimiento de mandatos legales y constitucionales.

- **Autorización del titular:** Entregar información a personas expresamente autorizadas por el titular de los datos.

El titular certifica que los datos personales suministrados son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada será de su única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a MRE HUNTER S.A.S. de su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas. La notificación de la que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, la ley 2157 de 2021 y las normas que las adicionen complementen o modifiquen, podrá surtirse por mensaje de datos a través de correo electrónico o al número celular del usuario que declara en el presente contrato, canales que son autorizados por el vinculado para los efectos de la ley 2300 de 2023.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes el usuario autoriza, como Titular de los datos personales y biométricos relacionados con imágenes, fotografías y vídeos que estos puedan ser publicados en medios impresos, medios audiovisuales, redes sociales y para que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de MRE HUNTER S.A.S., siendo tratados con el objeto de fines históricos, científicos o estadísticos, procedimientos administrativos, registro y salida de documentos, gestión administrativa, prospección comercial, fidelización de clientes, marketing y el envío de comunicaciones comerciales sobre nuestros

productos, consulta en centrales de riesgo, reporte del cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras, remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización suministrar información acerca de sus operaciones a las centrales de riesgo legalmente establecidas, transmisión y/o transferencia de datos.

Asimismo, el usuario declara haber sido informado de que puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a MRE HUNTER S.A.S., a la dirección de correo electrónico legalgruporolandoplazas@gmail.com, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar. De igual manera declara haber sido informado..."sobre la existencia de la política de Protección de Datos Personales de MRE HUNTER S.A.S.", disponible en la página web y como anexo al presente documento.

DÉCIMA TERCERA – REPORTE NEGATIVO. En caso de que el usuario incurra en el incumplimiento de sus obligaciones de pagos, **MRE HUNTER S.A.S.**, o la entidad que esta designe para la gestión de cartera, queda facultada para llevar a cabo las siguientes acciones, sin perjuicio de otras que la ley permita:

- **Reporte a Centrales de Riesgo:** Realizar el **reporte negativo** ante los operadores de bases de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, en estricto cumplimiento de lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Ley 2157 de 2021 y demás normativa aplicable. Este reporte reflejará el estado de mora y el comportamiento de pago del usuario.

- **Procesos de Cobro:** Iniciar y adelantar todas las gestiones de cobro prejurídico y jurídico que sean necesarias para obtener el pago de las sumas adeudadas, incluyendo, pero sin limitarse, a la remisión de comunicaciones, llamadas telefónicas, visitas, y la iniciación de procesos judiciales ejecutivos o de cualquier otra índole que busquen la recuperación de la cartera.

- **Persecución y Recuperación de Bienes:** Si aplica y de acuerdo con la naturaleza del contrato, ejercer las acciones legales tendientes a la persecución y recuperación de los bienes que hayan sido objeto de la relación contractual (por ejemplo, en casos de arrendamiento o venta con reserva de dominio), a fin de lograr el cumplimiento de la obligación.

- **Medidas Legales y Contractuales:** Adelantar cualquier otro trámite legal o contractual que sea necesario o conveniente para asegurar el cumplimiento de la obligación y la satisfacción del crédito, incluyendo la imposición de las penalidades o cláusulas de aceleración pactadas.

- **Cancelación del Servicio:** Proceder con la cancelación del producto adquirido por el usuario. Es importante aclarar que dicha cancelación no exonera al usuario de la obligación de pagar las mensualidades, cargos, intereses y demás valores que se hayan causados o que se adeuden hasta la fecha efectiva de la cancelación del servicio, los cuales seguirán siendo exigibles y podrán ser objeto de los procesos de cobro antes mencionados.

DÉCIMA CUARTA – INFORMACIÓN Y MODIFICACIONES. La empresa comunicará y dará a conocer por los medios más expeditos, los cambios que realice y que pueda afectar la relación comercial entre las partes, con ocasión a: precios, centros de servicios autorizados, líneas de atención y cambios en las condiciones, para garantizar el derecho de la información. El usuario

entiende que la empresa tiene la facultad de modificar unilateralmente sus productos, precios y las condiciones aquí establecidas; en caso de que el usuario no esté de acuerdo con ello, podrá manifestar su inconformidad y solicitar la cancelación del servicio de acuerdo al procedimiento establecido en la cláusula décima sexta, numeral cuarto.

DÉCIMA QUINTA – ASISTENCIA LEGAL. Los usuarios de la empresa tienen derecho a una asesoría y/o a una asistencia legal únicamente en caso de hurto con captura; siempre y cuando interponga la denuncia respectiva ante las autoridades competentes, esté al día con los pagos y sea usuario activo; en caso de no cumplir con los requisitos mencionados, no se brindará el servicio de asistencia legal.

En caso de cumplir los requisitos para realizar representación legal en el proceso penal, el usuario debe ceñirse a las indicaciones dadas por el área legal, entendiendo que la representación tendrá límites según el caso, pues se trata de una labor de medios más no de resultados.

El área legal podrá dar por terminado el acompañamiento indicado de forma unilateral por las siguientes causas:

- Imposibilidad de tramitar el proceso.
- Incumplimiento en los pagos.
- Exigencias del usuario por fuera de los límites del beneficio.
- Comportamientos irrespetuosos hacia el personal de la empresa.
- Inducir en errores al personal del área legal con relación al proceso.
- Entorpecer la labor de los abogados durante el proceso.
- Incurrir en conductas inapropiadas, ilegales o poco éticas durante la representación.
- De manera unilateral.

La labor mencionada, no generará una relación de tipo laboral o civil con el usuario.

DÉCIMA SEXTA - PROCESOS DEL USUARIO. La empresa comparte los siguientes procesos que deben realizar los usuarios con relación al producto adquirido:

I. **CAMBIO DE PROPIETARIO:** El usuario al vender el producto a otra persona que quiera gozar del mismo, tiene el deber de realizar el procedimiento de cambio de propietario, para ello el titular (vendedor) debe cumplir a cabalidad los siguientes requisitos:

- Estar al día con el pago del producto y del servicio de monitoreo.
- Realizar la solicitud de cambio de propietario ante el área de central de la empresa aliada (Punto Charlie Central de Monitoreo S.A.S.) dentro del término de vigencia del pago, adjuntando la información del nuevo titular (nombre completo, dirección, teléfono fijo y celular, placa).
- Debe indicarle al nuevo propietario que debe comunicarse con el área de central de monitoreo de la empresa aliada (Punto Charlie Central de Monitoreo S.A.S.) y enviar los requisitos que ahí le sean solicitados.
- El vendedor debe confirmar que el proceso se complete correctamente, de lo contrario

seguirá siendo responsable de los costos generados. No basta con la sola indicación que realice al nuevo titular.

- En caso de tener un dispositivo bajo contrato especial, además de los pasos previamente descritos deberán firmar las dos (2) partes el formato de cesión del contrato, documento que deberá solicitar al correo legalgruporolandoplazas@gmail.com

II. **REVISIÓN:** En los casos que el usuario considere que su dispositivo GPS está fallando y requiera atención técnica deberá seguir los siguientes pasos:

- Se comunicará inicialmente con el área de soporte y manifestará el inconveniente que está presentando, toda vez que se debe descartar si la falla corresponde al dispositivo o al servicio.
- Realizará las pruebas y recorridos solicitados por parte de la empresa, para corroborar el estado del GPS y su actualización.
- En caso de persistir la falla, agendará cita de revisión ante el centro de servicios más cercano con la finalidad de verificar técnicamente si es posible su reparación o no.
- Asistirá a la cita programada para verificar que efectivamente la falla si este relacionada con el producto adquirido y no se debe a otra causa.

Adicionalmente deberá tener en cuenta los siguiente:

- Verificar si su dispositivo cuenta o no con garantía, toda vez que posterior al vencimiento de la misma o cuando la falla o defecto no provenga del dispositivo (aun teniendo garantía), el proceso de revisión y mano de obra generará un valor a cargo del usuario.
- Si el usuario presenta alguna anomalía con su vehículo y considera que el dispositivo GPS puede interferir en ello, deberá siempre como primera medida acudir a una cita de revisión ante uno de los centros de servicios autorizados; esto con la finalidad de que la empresa cuente con la posibilidad de hacer una revisión oportuna y verificar si el dispositivo es o no el causante para poder brindarle solución a los usuarios; así mismo evitar la manipulación externa por un tercero.
- Si el usuario decide no hacer uso de la revisión temprana, es consciente y acepta que no será posible para la empresa establecer si el GPS interfirió o no en la falla del vehículo y a razón de ello según el caso no podrá otorgar beneficios en la reparación o cambio del dispositivo.

III. **SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** En caso de que el usuario presente una petición, queja, reclamo o solicitud en relación a los productos o la empresa, deberá remitirlas por medio del correo electrónico del área legal legalgruporolandoplazas@gmail.com, dicha manifestación debe contener datos completos como: nombre completo, cédula, placa del vehículo que presenta la novedad, motivo, y demás información requerida para que la petición sea totalmente clara y pueda ser atendida de manera eficaz, teniendo en cuenta que para dar respuesta se aplicarán los términos señalados en la Ley 1755 de 2015. Serán aceptadas únicamente las solicitudes que sean enviadas al correo del área legal, estas serán procesadas según la ley.

IV. **DESACTIVACIÓN DEL DISPOSITIVO GPS:** A continuación, se indican las diferentes formas y

razones por las cuales se puede desactivar el dispositivo:

- **Por medio de solicitud:** En caso de que el usuario desee desactivar el dispositivo GPS, por presentar algún tipo de calamidad, incapacidad, accidente u otros, deberá elevar solicitud oportuna al correo electrónico del área legal legalgruporolandoplazas@gmail.com, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

  - Antes de la fecha de corte de facturación de mensualidad por el servicio de monitoreo: de realizarse con posterioridad así sea por un día, el usuario deberá cancelar nuevamente el valor de la mensualidad correspondiente para ese periodo.
  - Indicando nombre, cédula, identificación y/o placa del bien que contenga el servicio de monitoreo, relacionando el motivo.
  - Encontrarse a paz y salvo, con el fin de que no se generen cobros adicionales por concepto de mensualidad por servicio de monitoreo.
  - Realizarla desde el correo registrado con la finalidad de corroborar la autenticidad del titular, en caso de no tener acceso al correo o haberlo modificado, deberá adjuntar copia de la cédula y matrícula.

De no realizar la solicitud de desactivación del dispositivo, aun habiendo cambiado la titularidad del bien, los pagos que estén pendientes con la empresa deberá realizarlos quien figure en la base de datos como responsable.

- **Por desinstalación del GPS y/o producto:** Cuando el usuario realice el proceso de desinstalación en los centros de servicios autorizados por la empresa y firme el formato de cancelación del servicio, la empresa procederá a cancelarlo e informar a la empresa aliada para que no generé el cobro de las mensualidades a partir de esa fecha, esto, siempre y cuando el usuario se encuentre al día para el momento de la desinstalación**.** Si por algún motivo se procede a desinstalar el dispositivo sin que el usuario no haya cancelado lo que adeuda, no implica que se exonere de la obligación con la empresa y esta última podrá realizar el proceso de cobro respectivo.

V. **REINSTALACIÓN O REACTIVACIÓN DEL DISPOSITIVO GPS:** La reactivación podrá solicitar a través de la línea general de servicio al cliente, 3122408063 y se realizará bajo los precios y condiciones de la empresa y aliado de servicios en la fecha misma en que notifique el deseo de disfrutar nuevamente del dispositivo, esto es, pagar los valores correspondientes a la reconexión, mes actual y una nueva sim card en caso de requerirse.

   En caso de requerir la reinstalación del dispositivo deberá agendar cita previamente y pagar el costo que se genera por el procedimiento que se realiza en unos de los centros de servicios aliados.

El valor a pagar por la reconexión será aquel establecido por la empresa y se generará desde el momento en que efectivamente se encuentre cancelado el dispositivo independientemente del tiempo que haya pasado entre la cancelación y la solicitud de reactivación; igualmente aplicará para

los dispositivos cancelados por mora, quienes aparte de cancelar el saldo pendiente deberán reconocer a favor de la empresa el valor por reconexión.

Se informa que en caso de llevar varios meses inactivo el dispositivo a causa de la mora y/o desactivación, la empresa no garantiza que al momento de pagar los saldos adeudados y/o el costo de reconexión, el dispositivo funcione en óptimas condiciones debido a que los mismos requieren de un uso continuo y elementos como la batería interna pueden verse afectados por la inactividad; pero tal situación no exonera al usuario del cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SÉPTIMA – EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. MRE HUNTER S.A.S. informa al usuario que, la adquisición de sus productos se debe realizar únicamente a través de los canales de venta autorizados y directos de la compañía, o por medio de los distribuidores expresamente designados y certificados por MRE HUNTER S.A.S.

En consecuencia, la empresa no asumirá responsabilidad alguna por cualquier daño, perjuicio, incumplimiento o inconformidad que surja de la adquisición de sus productos a través de distribuidoras, centros de venta o personas naturales o jurídicas no autorizadas, ajenas o no vinculadas formalmente a MRE HUNTER S.A.S. Esto incluye, pero no se limita a, problemas relacionados con la garantía, calidad, idoneidad, funcionalidad o entrega del producto, así como cualquier afectación derivada de transacciones realizadas fuera de los canales oficiales.

El usuario reconoce y acepta que es su responsabilidad verificar la autenticidad y la autorización de los canales de venta antes de realizar cualquier transacción con MRE HUNTER S.A.S.

DÉCIMA OCTAVA - CONVENIOS EMPRESARIALES. En caso de que el usuario sea beneficiario, por medio de convenios asociativos, contratos, membresías, clubes o similares, que intermedien la compra de los productos con MRE HUNTER S.A.S., se deberán aplicar tanto los presentes términos y condiciones como las cláusulas especiales del contrato, convenio o documento que certifique la situación. En caso de aplicación de algún tipo de descuento, éste no podrá ser acumulable con otras promociones vigentes; dicho descuento solo podrá ser redimido en el procedimiento y de la manera que se determine en cada convenio (aplica sobre el valor sin IVA).

DÉCIMA NOVENA - OFERTAS Y PROMOCIONES. Las ofertas o promociones que publica MRE HUNTER S.A.S., son vinculantes durante la exhibición de la misma o hasta agotar existencias, aplican términos y condiciones adicionales a los consignados en el presente documento y no son permanentes. Los descuentos no podrán ser acumulables con otras promociones vigentes; dichos descuentos sólo podrán ser redimidos en el procedimiento y de la manera que se determine en cada promoción (aplica sobre el valor sin IVA).

VIGÉSIMA – MÉRITO EJECUTIVO. El presente documento presta mérito ejecutivo y tiene plena exigibilidad, por lo tanto, MRE HUNTER S.A.S., podrá exigir a su favor el pago de las sumas de dinero adeudadas, las obligaciones de dar, hacer o no hacer que se hayan derivado, así como los intereses moratorios que se hayan generado y los perjuicios moratorios o de cualquier otro índole; para lo cual bastará la sola afirmación de incumplimiento hecha por el proveedor, afirmación que sólo podrá ser desvirtuada por el usuario con la presentación de los respectivos recibos de pago. Lo anterior de conformidad a lo establecido en los artículos 422 y siguientes del Código General del

Proceso.

VIGÉSIMA PRIMERA – PERFECCIONAMIENTO Y LUGAR DE CUMPLIMIENTO. El presente documento se perfecciona mediante la aceptación expresa o tacita de los mismos, mediante actos inequívocos que den cuenta de la aceptación voluntaria del usuario de querer adherirse a la empresa, actos como: la instalación, uso del dispositivo GPS, comunicaciones y pagos del producto. Así mismo se fija como lugar de cumplimiento para todos los efectos legales en la ciudad de Medellín-Antioquia.

VIGÉSIMA SEGUNDA - NOTIFICACIONES: El canal de información es por medio de correo electrónico que se deberá enviar a legalgruporolandoplazas@gmail.com, teniendo en cuenta que se aplicarán los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta.

VIGÉSIMA TERCERA – TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES. Se informa que dependiendo del producto que el usuario elija adquirir, la mayoría de ellos se encuentran adheridos a un contrato o términos y condiciones especiales; entre ellos se destaca: dispositivo para mascotas, garantía suplementaria entre otros. Los cuales también son puestos de presente al usuario, quien declara conocerlos y entenderlos.

VIGÉSIMA CUARTA - FACTURACIÓN. La empresa en cumplimiento a sus obligaciones realizará la facturación de los productos y servicios que le correspondan; en ningún caso estará obligada a facturar servicios técnicos prestados por los centros de servicios autorizados, quienes actúan como terceros independientes a MRE HUNTER S.A.S.

ACEPTACIÓN LIBRE E INFORMADA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Declaro que he leído y entendido los términos y condiciones del producto, que al utilizar los diferentes canales de comunicación de la empresa “acepto” los mismos, así como al realizar diferentes actuaciones que tengan como resultado el uso del producto y servicio, dejo constancia que los acepto de manera voluntaria, libre y que obtuve la información de forma clara, precisa y suficiente.

El presente documento se regulará por la Ley civil y comercial del país.

Versión 2026.