TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA RELACIÓN COMERCIAL
ENTRE USUARIOS Y PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.
NIT: 901532012-1

Mediante el presente documento las partes acuerdan los términos y condiciones generales que rigen el uso del servicio de monitoreo a través del sistema de geoposicionamiento satelital y la adquisición 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 prestación el servicio de monitoreo y rastreo de dispositivos GPS en tiempo real mediante el uso de aplicativos web o móvil, así como, la venta y/o el arrendamiento de los productos de geolocalización satelital (GPS), 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.

PARÁGRAFO. La empresa se obliga a desarrollar sus actividades con la diligencia y profesionalismo propios de la actividad de monitoreo y comercialización de dispositivos GPS, buscando la protección de los bienes de los usuarios, sin embargo, teniendo en cuenta que, la efectividad del servicio de monitoreo puede verse influenciada por circunstancias externas imprevistas y ajenas al control de la empresa, se aclara expresamente que la adquisición de nuestros productos y/o servicios no constituye ni implica la contratación de ninguna póliza de seguro, lo que quiere decir, que es decisión exclusiva y responsabilidad del usuario contratar seguros adicionales (como un seguro todo riesgo) para proteger su bien y mitigar eventualidades no cubiertas por nuestro servicio.

En consecuencia, **PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.,** asume respecto del usuario una obligación de medios y no de resultados, que recae únicamente sobre el correcto funcionamiento del dispositivo; por lo que, 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. De igual forma, no se garantiza la recuperación del vehículo u objeto.

SEGUNDA – ALCANCE DEL SERVICIO Y/O PRODUCTO. La venta de los productos bajo cualquiera de sus modalidades lleva consigo la instalación de los mismos, instalación que se hará 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 no podrán ser adquiridos con independencia al servicio de monitoreo que ofrece la empresa, debido a que los mismos son necesarios en conjunto para su correcto funcionamiento. No obstante, el servicio sí se podrá adquirir por aparte cuando se trate de dispositivos GPS de otras empresas, previo cumplimiento de los requisitos para este tipo de servicio.

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. Esta plataforma procesa e interpreta la información recibida, permitiendo al usuario y a la Central de Monitoreo conocer la ubicación aproximada y en tiempo real del bien que porta el dispositivo.

En caso de presentarse el hurto o pérdida del bien, la labor de recuperación corresponde de manera exclusiva a la **POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA**, con el apoyo de la Central de Monitoreo, la cual se limita a brindar información técnica y soporte operativo para facilitar la actuación de las autoridades competentes; en consecuencia, el usuario reconoce y acepta que el servicio de monitoreo no garantiza la recuperación del bien, ni sustituye un seguro todo riesgo.

Conforme a lo anterior el usuario tendrá en cuenta que:

I. La empresa brindará la información necesaria a la POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA, que es el único organismo autorizado para hacer operativos, capturas, entre otros procesos.
II. La empresa es quien crea y ejecuta el protocolo de recuperación, al cual el usuario se adhiere y no cuenta con la facultad de modificarlo.
III. La empresa se reserva el derecho a activar o no el equipo de recuperación, de acuerdo a las circunstancias, disponibilidad y necesidades de cada caso.

TERCERA – ACEPTACIÓN DEL SERVICIO. De conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio y demás normas concordantes, el presente contrato se entiende aceptado voluntariamente por el usuario por:

I. La adquisición y uso de los productos y servicios.
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 o servicios adquiridos.

En ningún caso, la decisión unilateral del usuario de suspender los pagos por concepto de servicio de monitoreo, implicará o generará la cancelación automática del mismo, toda vez que el servicio que se presta no es “prepago” ni por “consumo o uso”. 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, arrendamiento y prestación de los servicios convenidos estará disponible únicamente en las áreas donde haya cobertura técnica y de red. El usuario declara conocer y aceptar que la calidad del servicio de monitoreo dependerá del perímetro de cubrimiento. El funcionamiento de los productos y servicios, al momento de adquirirlos, quedan sometidos a la disponibilidad de canales de suministro de información, a través de la red celular, con los operadores que tengan cobertura en el territorio nacional y países autorizados a través de alianzas comerciales.

La empresa no garantiza la disponibilidad ni precisión del servicio de monitoreo 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 servicios y 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 y/o servicio, tiene derecho:

I. Al servicio de instalación previo pago por parte de aliados autorizados.
II. Acceder al aplicativo de monitoreo desde un dispositivo móvil, tablet o computador, ingreso que puede ser simultáneo y respecto al cual podrá autorizar a terceros.
III. 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.
IV. A monitorear personalmente el objeto que contiene el dispositivo, en tiempo real, las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana, siempre y cuando todos los servidores externos se encuentren funcionando correctamente.
V. A que la empresa realice el monitoreo de la ubicación de su vehículo u otro elemento que contenga el dispositivo, mediante plataforma.
VI. A un servicio de soporte 24/7 por parte de la central de monitoreo.
VII. Acceder a la garantía legal otorgada por el proveedor.
VIII. Acceder al servicio de recuperación del vehículo u elemento que contenga el dispositivo GPS, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula segunda literal tercero.
IX. A ser asistido legalmente como víctima únicamente en caso de hurto con captura, cumpliendo con las condiciones establecidas en la cláusula décima quinta.
X. A presentar peticiones respetuosas en los términos de Ley 1755 del 2015 por medio del canal destinado para ello.
XI. A obtener una atención de calidad por parte de la empresa.

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

I. Realizar los pagos respectivos sobre el valor del producto y servicio adquirido, 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, servicio, 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/servicios 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 y servicio.
VII. Contar con acceso a internet mediante red Wifi 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 y servicio en la plataforma.
IX. Notificar inmediatamente y agotar los procedimientos indicados por la empresa, en caso de fallas en el producto o servicio.
X. Reportar inmediatamente a las líneas habilitadas, el hurto o perdida de su vehículo u objeto adscrito a la empresa.
XI. Seguir a cabalidad el protocolo de recuperación establecido por la empresa.
XII. Presentar la autorización de terceros firmada cuando el propietario del vehículo, producto o servicio no pueda realizar los procesos directamente en los centros de servicios aliados o ante la empresa.
XIII. Usar el producto, servicio y aplicativos de acuerdo a lo señalado por la legislación nacional, esto es, para fines totalmente lícitos.
XIV. 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.
XV. Comprobar el estado actual del GPS y plataforma de monitoreo de forma continua, realizando pruebas periódicas a través del aplicativo destinado para ello.
XVI. 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.
XVII. Realizar la copia de seguridad de forma periódica de los recorridos del dispositivo según necesidad del usuario.
XVIII. Diligenciar los formatos que se entreguen de manera clara, completa, con información real y actualizada.
XIX. Notificar a la empresa su deseo de no continuar con el uso del producto o servicio, de acuerdo al proceso establecido en la cláusula décima sexta, numeral quinto para quedar a

paz y salvo con la empresa.

XX. 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 servicio, la fecha, los plazos y formas de pago serán los especificados para cada tipo de producto y/o servicio que adquiera el usuario, de conformidad al Anexo de Servicios o en la propuesta económica aceptada, los cuales serán facturados por la empresa según corresponda.

Los pagos deberán realizarse a través de la aplicación destinada para ello y en las fechas de corte establecidas para cada usuario, igualmente, los pagos deberán ser completos, ya que por regla general la empresa no aceptará pagos parciales. En caso de que el usuario sea titular de varios vehículos, deberá estar al día en su totalidad con cada uno de ellos para realizar cualquier proceso técnico o administrativo. Se informa que el hecho de que el mensaje y/o notificación de cobro no llegue, no exonera al usuario de cumplir con su obligación.

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 suspender o dar por terminado el servicio, sin que sea 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 le llegue el 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, quienes actúan como terceros independientes a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 y/o servicio 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. PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 serpa enviada junto con este documento.

Respecto al servicio de monitoreo la empresa informa que realizará los procesos necesarios para garantizar la prestación del mismo; pero se deja claro que, al no tener el control sobre los proveedores de las redes de telecomunicaciones, su responsabilidad será limitada y únicamente de medios.

NOVENA - DURACIÓN. La duración del presente contrato dependerá del producto o servicio 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 quinto; para otro tipo de productos y/o servicios especiales estará sujeta su terminación a lo establecido en los contratos y/o términos y condiciones de cada uno.

DÉCIMA - TERMINACIÓN O RESTRICCIÓN DEL SERVICIO. La empresa podrá restringir o retirar el servicio de monitoreo sobre dispositivo GPS de forma temporal o definitiva, sin lugar a indemnizaciones en los siguientes casos:

I. Cuando se presente mora en el pago de las mensualidades por uno o varios dispositivos a su nombre.
II. En caso de que el vehículo o elemento que contenga el dispositivo GPS sea usado para fines ilícitos.
III. En caso de que el propietario o titular del producto/servicio reporte una falsa denuncia de hurto o pérdida a la Central de Monitoreo Punto Charlie.
IV. En caso de que el propietario y/o titular, poseedor o autorizado, intenten utilizar a la Central de Monitoreo Punto Charlie para vulnerar la intimidad de las personas.
V. Cuando el usuario solicite la cancelación del servicio por medio del correo electrónico destinado para tal fin: legalgruporolandoplazas@gmail.com.
VI. Cuando se presente conflicto personal entre el propietario del vehículo y el titular del servicio, en caso de que no sea la misma persona; en este caso 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 servicio a ambas partes.
VII. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente documento.
VIII. Cuando se active el protocolo de recuperación para evitar una manipulación inapropiada durante el proceso de recuperación.
IX. Por mutuo acuerdo entre las partes.
X. Por fuerza mayor, caso fortuito que imposibilite la continuación del servicio por un período prolongado.

PARÁGRAFO PRIMERO. Frente a la restricción por mora, se indica que el usuario perderá la visualización del vehículo/objeto en la plataforma a modo de sanción a partir del segundo mes en mora; esta situación no implicará la cancelación automática del servicio, ni la exoneración del cobro de las mensualidades pendientes. Para que no se sigan generando cobros por mensualidades e intereses, el usuario deberá cancelar los saldos pendientes y en caso de no continuar con el servicio, deberá seguir el procedimiento para la cancelación del servicio establecida en la cláusula décima sexta.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Así el usuario esté en mora en solo uno de sus dispositivos, la empresa podrá ordenar la suspensión de todos aquellos que se encuentren a su nombre, hasta que esté a paz y salvo totalmente; a partir del momento en que el usuario esté en mora se generarán los intereses moratorios a la tasa máxima que permita la ley.

DÉCIMA PRIMERA - EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD. Con relación al servicio la empresa tiene una obligación de medios sobre la prestación del servicio de monitoreo, más no de resultados, en ningún evento se garantiza la recuperación del vehículo u objeto que contenga el dispositivo, así como tampoco de sus elementos o accesorios; obligación de medios que consiste en activar el protocolo de recuperación una vez es informado el hurto o perdida de un vehículo u objeto que contiene el dispositivo GPS. Respecto al producto, la obligación consiste en 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; por ende, 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/servicio, 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 **PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 servicio y/o 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 MRE HUNTER 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 y/o servicios, 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., a la dirección de correo electrónico legalgruporolandoplaza@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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.", disponible en la página web.

DÉCIMA TERCERA – REPORTE NEGATIVO. En caso de que el usuario incurra en el incumplimiento de sus obligaciones de pagos, **PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 servicio o 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, servicios, 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 sexto.

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 y del servicio de monitoreo, 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 la Central de Monitoreo 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 la central de monitoreo 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 a la línea de atención permanente de la central de monitoreo y manifestará

el inconveniente que está presentando.
- 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. **PROTOCOLO DE RECUPERACIÓN:** El usuario deberá seguir los siguientes pasos en caso de que el vehículo u objeto que contenga el dispositivo sea hurtado o se pierda bajo otra modalidad como abuso de confianza.

- Reportar el hecho de forma inmediata a la central de monitoreo, por las líneas de servicio establecidas; aportando los siguientes datos: identificación del titular (nombre, apellidos, cédula y otros), placa, tipo de delito (hurto, abuso de confianza, secuestro u otro), modalidad (halada, mano armada) fecha, hora y lugar de los hechos; y demás que sean necesarios.
- Realizar el reporte de hurto o perdida ante la línea 123, para generar el radicado del incidente y/o interposición de la denuncia en Fiscalía (en caso de abuso de confianza).
- Compartir el número del incidente y/o radicado de la denuncia a la central de monitoreo para activar el protocolo de recuperación.
- Seguir las indicaciones dadas por la central de monitoreo.

En caso de recuperación:

- Esperar la llamada por parte de la Policía Nacional, quienes le indicarán el lugar para reclamar el vehículo/objeto.

Recuperación con captura:

- Acercarse a la Fiscalía para realizar la denuncia en contra del procesado.
- Compartir copia de la denuncia a la empresa para activar el servicio de acompañamiento legal de conformidad con la cláusula décima quinta.

V. **CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO/GPS:** A continuación, se indican las diferentes formas y razones por las cuales se puede cancelar el servicio:

- **Por medio de solicitud:** En caso de que el usuario no desee continuar con el servicio de monitoreo, se le presente 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 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.
  - 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 cancelación, aun habiendo cambiado la titularidad del bien, los pagos de mensualidad deberá realizarlos quien figure en la base de datos de la empresa 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 en un término máximo de 15 días y no generará 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.

- **Por mora en el pago de mensualidades:** Cuando el usuario se encuentre en mora de tres (03) de mensualidades, se cancelará el servicio de monitoreo y perderá todos los beneficios que otorgue la empresa, no solo la visualización en la plataforma sino también el servicio de rastreo por parte de la central y el servicio de recuperación en caso de hurto. Posterior a esto, se iniciará el trámite de cobro prejurídico y reporte a centrales de riesgo hasta que se logre el cumplimiento total de la obligación.

La empresa cobrará sobre las mensualidades pendientes por pagar, el interés moratorio a la tasa máxima legal permitida. Igualmente se informa al usuario que no existe el proceso de "suspensión temporal" del servicio, por lo cual se aplicará lo establecido en este ítem sobre la cancelación según su tipo.

VI. **REACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** La reactivación podrá solicitarla a través de la línea general de servicio al cliente, 3122408063 y se realizará bajo los precios y condiciones de la fecha misma en que notifique el deseo contar nuevamente con el servicio, esto es, pagar los valores correspondientes a la reconexión, mes actual y una nueva sim card en caso de requerirse.

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 cancelación, 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.

DÉCIMA SÉPTIMA – EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. informa al usuario que, la adquisición de sus productos y/o servicios 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 y/o servicios a través de distribuidoras, centros de venta o personas naturales o jurídicas no autorizadas, ajenas o no vinculadas formalmente a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. Esto incluye, pero no se limita a, problemas relacionados con la garantía, calidad, idoneidad, funcionalidad o entrega del producto/servicio, 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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, PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO 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 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 servicio y/o 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 y/o servicio que el usuario elija adquirir, la mayoría de ellos se encuentran adheridos a un contrato o términos y condiciones especiales; entre ellos se destaca: GPS en arrendamiento, dispositivo para mascotas, servicio individual de monitoreo, 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 PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.

ACEPTACIÓN LIBRE E INFORMADA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Declaro que he leído y entendido los términos y condiciones del producto y/o servicio adquirido, 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/o servicio, dejó constancia que los aceptó 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.