

POLITICAS DE SOPORTE TÉCNICO Y GARANTIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ULTRA

ASPECTOS LEGALES Y TÉRMINOS DE GARANTIA.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) ULTRA: Marca líder en sistemas electrónicos de seguridad y accesorios para el sector automotriz en Latinoamérica. Cuenta con una amplia red de puntos de instalación y centros de servicio - técnico autorizados para garantizar el mejor servicio al usuario final disponible en el mercado.

b) MODECK SAS: Sociedad comercial con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., legalmente constituida conforme las leyes Colombianas, identificada con NIT 900.675.340-0, representante de la marca ULTRA en Colombia.

c) Usuario Final: Es el consumidor, quien adquiere y hace uso del producto ULTRA.

d) Punto de Instalación Autorizado: Es la persona natural o jurídica que vende e instala el producto de marca ULTRA al usuario final, el cual ha sido homologado por la marca ULTRA por contar con personal técnico idóneo, capacitado para este fin, además de cumplir con los estándares y protocolos mínimos de calidad exigidos por la marca.

e) Centro de Servicio Técnico Autorizado: Es la persona, natural o jurídica o establecimiento de comercio autorizado por MODECK para prestar el servicio de reparación y garantía del producto de marca ULTRA.

f) Garantía del producto: Es el cambio o reparación sin costo, a criterio exclusivo de MODECK, de un producto marca ULTRA defectuoso o que presente mal funcionamiento, dentro de las condiciones y términos establecidos en el presente documento.

g) Reparación: Es el arreglo del producto marca ULTRA de la garantía o cuando este se encuentra por fuera de los términos de garantía, caso el el cual se genera con cobro al usuario final bajo las tarifas del servicio vigentes.

h) Garantía del servicio de instalación: Consiste en el soporte técnico, mantenimiento y/o reparación sin costo del producto, a criterio de MODECK, cuando se presenta mal funcionamiento por causas atribuibles a la instalación, dentro de las condiciones y términos establecidos en el presente documento, siempre que el usuario final adquiera el producto de marca ULTRA incluyendo el servicio de instalación, suministrado a través de su red de puntos de venta e instalación autorizados por MODECK.

i) Defecto de Fábrica: Consiste en el mal funcionamiento, de las características establecidas y uso previsto del producto de marca ULTRA según el manual de usuario e instalación.

TÉRMINOS DE LA POLITICA DE GARANTIA Y SOPORTE TECNICO

1. TERMINO DE GARANTIA DEL PRODUCTO: Plazo que comienza a correr a partir del momento que se genera la factura al usuario final y su duración se establece en el manual de usuario y/o en el presente documento. Para solicitar la garantía del producto de marca ULTRA el usuario final deberá

presentar la factura de compra u otro documento idóneo que demuestre el momento en que fue realizada la compra del producto.

Expirado el término de garantía, la reparación, el mantenimiento o cambio de partes para los productos de marca ULTRA, serán efectuados bajo las tarifas de servicio vigentes. MODECK garantiza repuestos para mínimo un (1) año contado a partir del vencimiento de los términos de garantía.

2. ALCANCE DE LA GARANTIA DE PRODUCTO: MODECK atenderá cualquier reclamo, solicitud de garantía y demás asuntos referentes al producto, a través del Punto de Venta e Instalación Autorizado que realizó la instalación del producto; o en su defecto, y a su criterio exclusivo, a través de otro Centro de Servicio Técnico Autorizado. En tal caso, reparará o cambiará sin costo el producto por otro que cumpla con las características y funciones descritas en el manual de usuario. Sólo en caso de que no sea posible reparar el producto o cambiarlo por otro igual o similar, el usuario final podrá solicitar la devolución del dinero.

Parágrafo: Algunas de las funciones de los productos pueden verse limitadas de acuerdo a la marca y modelo de vehículo, consulte con soporte de la marca ULTRA en caso de duda.

Si el usuario final presenta algún inconveniente al momento de tramitar la garantía, deberá comunicarse con MODECK vía correo electrónico a la dirección servicio@alarmasultra.com para asesoría y atención.

3. PERDIDA DE LA GARANTÍA DEL PRODUCTO: La pérdida de la garantía del producto sucede por una de las siguientes causas:

- Vencimiento del término de garantía.
- Alteración, retiro, cambio o destrucción de los códigos de identificación del producto.
- Daños ocasionados por siniestros, fluctuaciones de voltaje, cortos circuitos, malas descargas eléctricas, voltaje inadecuado, desastres naturales, exposición permanente en altas temperaturas, transporte inadecuado o mal uso en general.
- Instalaciones inadecuadas que afecten el producto.
- Exposición del producto a la acción del agua o humedad, sustancias químicas, sales, u otro producto ajeno al bien adquirido.
- Instalación o adición de accesorios no originales al producto de marca ULTRA.
- Manipulación o uso indebido por parte del usuario final del producto.
- Desgaste normal o previsible de consumibles, accesorios o piezas eléctricas, como el caso de las pilas.
- Si el Instalador no atiende las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del usuario.

4. REEMPLAZO DEL PRODUCTO: Se realizará el reemplazo del producto defectuoso, a criterio de MODECK, en los siguientes casos:

- Cuando la falla que presente el producto sea repetitiva.
- Cuando los componentes a reemplazar excedan el costo del producto.
- Cuando el producto se entregue con un defecto de fábrica.

Parágrafo: La omisión de funciones o características de un producto interpretadas por un usuario final o instalador como defectos y que no estén descritas en el manual del producto se asumirán como sugerencias para el mejoramiento de éste y no como un defecto.

- Cuando se cambia el producto a título de garantía; el término inicia desde el momento de la reposición. Este cambio deberá quedar documentado en la factura original.
- En ningún caso el producto se reemplazará por productos de otra referencia o de otro modelo a menos que así lo determine MODECK.

6. MANUAL DE USUARIO: MODECK suministrará para cada producto, de ser necesario, un manual, que puede ser consultado de manera digital a través de un vínculo URL o código QR y que describe el funcionamiento del producto y/o los planos de instalación. MODECK presta asesoría técnica sin costo adicional en lo relacionado con el funcionamiento e instalación del producto a través del correo electrónico servicio@alarmasultra.com.

Parágrafo: MODECK se reserva el derecho a cambiar, mejorar o actualizar las especificaciones de sus productos y sus accesorios en cualquier momento, sin previo aviso y sin que esté obligado sustituir los productos vendidos comercializados previamente por los nuevos.

7. TERMINO DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

1. GPS: 1 AÑO DE GARANTIA
2. Sensores de Reversa, DVR, Cámaras, Alza vidrios eléctricos: 1 AÑO DE GARANTIA
3. Módulos electrónicos, Sirenas, parlantes de alarmas, controles remoto, sensores de impacto, motores de bloqueo central: 1 AÑO DE GARANTIA
4. Centros de Entretenimiento: 6 MESES DE GARANTÍA.
5. Accesorios para Moto, Intercoms, Luces LED, Luz de casco, TPMS (Sensor de presión de llantas para Moto, iniciador de baterías: 6 MESES DE GARANTÍA
6. Parlantes Línea Car AUDIO, una vez instalados: NO TIENEN GARANTÍA
7. Pilas, arneses, cables, puntillas y accesorios de instalación, después de realizar la instalación: **NO TIENEN GARANTÍA.**

8. POLITICA DE DEVOLUCIONES:

El usuario final podrá devolver el producto adquirido si desea retractarse de su compra, en cuyo caso deberá retornarlo al punto de venta en perfecto estado, en su caja original y asumiendo el costo del

flete de envío. No se aceptarán devoluciones en caso de que se haya comenzado a instalar el producto en el vehículo. En caso de devolución, el producto debe estar en su caja original y no debe haber sido manipulado ni usado de algún modo. La devolución del dinero al usuario final se efectuará una vez se reciba el producto en los términos aquí descritos y realizadas las verificaciones correspondientes.

8. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN

Consiste en la intervención eléctrica del vehículo para adaptar el producto de marca ULTRA, por parte de un Punto de Venta e Instalación Autorizado por la marca, realizado por personal técnico capacitado para este fin.

- a) **LUGAR Y PROGRAMACION:** El usuario deberá programar previamente una cita para realizar la instalación en uno de Puntos de Instalación Autorizados por MODECK a nivel nacional, y llevar el vehículo dentro de los horarios laborales establecidos por éste, con un tiempo suficiente para intervenir el vehículo de mínimo cuatro (4) horas, dejándose constancia que esta actividad puede tomar hasta varios días dependiendo la complejidad del servicio. No se cuenta con servicio a domicilio disponible.
- b) **INFORMACION PREVIA:** El Instalador deberá informar al usuario final, de forma previa a la instalación, las posibles consecuencias de realizar la instalación de accesorios no originales en el vehículo, como por ejemplo y sin limitarse a ellos: Pérdida de la originalidad del vehículo, pérdida de la garantía de fabricación del vehículo, en cuyo caso el usuario final estará en la libertad de retractarse de la compra, no acceder a la instalación del producto y solicitar la devolución del según las políticas de devolución establecidas en el presente documento.
- c) **COSTOS ADICIONALES:** Cuando el usuario final adquiera los productos ULTRA “Incluida la Instalación”, es posible que por las características de vehículo sea necesario utilizar componentes y elementos no contemplados inicialmente, los cuales serán cobrados de forma independiente en el punto de Instalación según las tarifas vigentes.
- d) **COMPATIBILIDAD E IDONEIDAD DEL VEHICULO:** Para instalar los productos de marca ULTRA en el vehículo, éste debe cumplir con las especificaciones técnicas y características idóneas para su instalación. Esta evaluación es realizada por el instalador en el momento en que el usuario final lleve el vehículo al Punto de Instalación Autorizado, en cuyo caso puede determinarse que:
 - No es posible instalar el producto de marca ULTRA por razones de incompatibilidad o que el vehículo no se encuentra en óptimas condiciones técnicas, en cuyo caso el usuario final puede retractarse de la compra y solicitar la devolución del producto, según las políticas de devolución establecidas en el presente documento.
 - Es posible instalar el producto pero se deben incurrir en sobrecostos que no están incluidos en el precio del producto de marca ULTRA, en cuyo caso el usuario final podrá decidir asumirlos o solicitar el retractor y la devolución del producto, según las políticas de devolución establecidas en el presente documento.

Parágrafo: Es responsabilidad del usuario final siempre informarse a través de los canales de soporte técnico establecidos por MODECK, si el producto que desea adquirir es compatible con el vehículo en el cual desea instalarlo.

9. TERMINO DE GARANTIA DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN: Este término comienza a correr a partir desde el momento en que se genera la factura al usuario final y su duración es de noventa (90) días calendario contados a partir del momento en que se instala el producto de marca ULTRA en el vehículo. Para solicitar la garantía de la instalación el usuario final deberá presentar la factura de compra u otro documento que demuestre de forma idónea el momento en que ésta fue realizada.

Expirado el término de garantía, el soporte técnico, mantenimiento o reparación, serán efectuados observando las tarifas de servicio vigentes.

10. ALCANCE DE LA GARANTIA DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN: MODECK atenderá la garantía, únicamente a través del Punto de Venta e Instalación Autorizado que realizó la instalación del producto o el que MODECK a su criterio determine; cualquier reclamo, solicitud de garantía y/o soporte técnico; realizando el mantenimiento y/o reparación sin costo del producto cuando presente mal funcionamiento por causas atribuibles a la instalación.

11. LIMITE DE RESPONSABILIDAD: El monto máximo de la responsabilidad de MODECK, en caso de plena prueba que generó un daño en el vehículo por causa de un producto marca ULTRA o una instalación defectuosa es de hasta diez (10) veces el valor del producto adquirido e instalado. La responsabilidad del instalador autorizado de MODECK es la de dejar el vehículo en las mismas condiciones de funcionamiento en que lo recibió. MODECK no tendrá responsabilidad alguna por daños, perjuicios o pérdidas incidentales o consecuenciales, ni por daños indirectos, pérdida de buen nombre o de ganancias futuras, o por cualquier interrupción de trabajo, pérdida de datos, falla o mal funcionamiento del vehículo donde se instalen productos marca ULTRA o por daños punitivos o ejemplarizantes.

12. PERDIDA DE LA GARANTÍA DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN

a) ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA INTERVENCION DEL VEHICULO: Al instalarse accesorios no originales en el vehículo es necesario intervenir el sistema eléctrico, destapizar y desarmar partes en donde como consecuencia existe el riesgo de presentarse situaciones indeseables como, por ejemplo: pérdida de la originalidad del vehículo, producir un aspecto diferente en la tapicería, ruidos, decoloración, entre otros. Estos últimos no podrán ser tomado como un daño propiamente causado al vehículo por la instalación.

b) DERECHO DE NO INTERVENCION: El Punto de Instalación Autorizado estará en la libertad de abstenerse de intervenir y realizar la instalación en un vehículo que considere que puede llegar a presentar daños por su naturaleza, en cuyo caso el usuario estará en la libertad de solicitar el retractor y la devolución del dinero o la instalación en un vehículo diferente.

c) GARANTIA DEL VEHICULO: Es importante resaltar y reiterar que, a pesar de que la instalación del producto marca ULTRA es realizada por personal técnico idóneo y se garantiza el funcionamiento adecuado del vehículo, la intervención del sistema eléctrico puede ser tomada por algunos fabricantes como causal suficiente para perder la garantía del vehículo, en caso de encontrarse dentro de los términos de ella. Por esta razón recomendamos, en caso que el vehículo se encuentre dentro

del término de la garantía, determinar si existe algún inconveniente al realizar la instalación del producto ya que MODECK no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de la garantía del vehículo.

d) PERDIDA DE LA GARANTIA DE INSTALACION: La pérdida de la garantía de la instalación del producto marca ULTRA sucede por una de las siguientes causas:

- Intervención del sistema eléctrico o del producto por parte de personal no autorizado por MODECK.
- Daños ocasionados por siniestros, fluctuaciones de voltaje, cortos circuitos, malas descargas eléctricas, voltaje inadecuado, desastres naturales, exposición permanente en altas temperaturas, o mal uso en general.
- Exposición del producto a la acción del agua o humedad, sustancias químicas, sales, u otro producto ajeno al bien adquirido.
- Manipulación o uso indebido por parte del usuario final.

11. DISPOSICIÓN FINAL: Colabore con nosotros para cuidar el medio ambiente; algunas partes del producto una vez culminado su ciclo de vida son recuperables (cajas de empaque, cables, terminales y carcazas plásticas), los demás elementos como componentes electrónicos, circuitos impresos pueden causar daños al medio ambiente. Investigue los métodos que aplica para ese tipo de elementos en su localidad o retórnelos a nosotros para darles el tratamiento y disposición final adecuada.

Queda prohibida la transmisión o reproducción parcial o total en cualquier idioma, en cualquier forma y por cualquier medio, de este documento si previa autorización escrita de MODECK.

12. ACEPTACIÓN. El Usuario final manifiesta que con la adquisición de los productos marca ULTRA acepta de manera incondicional la totalidad de los términos y condiciones contenidos en el presente documento para la Prestación de Servicios, incluyendo sus anexos.