

## ENVIOS Y DEVOLUCIONES- SISTEMA DE ALARMAS A DISTANCIA

### **ENTREGA E INSTALACIÓN PROFESIONAL INCLUIDAS**

Una vez realizada la compra, te llegará un correo con el detalle de tu pedido y el Formulario de Alta para que puedas brindarnos información necesaria para poder instalar el sistema de alarmas en tu propiedad.

En caso hayas realizado la compra **durante nuestro horario de atención** (L-V 8AM-8PM/ S 9AM-3PM), te contactaremos en un plazo máximo de 90 minutos para realizar la contratación del servicio de monitoreo.

En caso hayas realizado la compra **fuera de nuestro horario de atención**, te contactaremos tan pronto estemos en horario de atención (L-V 8AM-8PM/ S 9AM-3PM), para realizar la contratación del servicio de monitoreo.

Nuestros Técnicos Instaladores están capacitados para colocar los dispositivos en ubicaciones estratégicas asegurando las zonas vulnerables de tu propiedad de acuerdo al plan contratado. Durante la instalación, el Técnico Instalador también podrá sugerirte adquirir dispositivos adicionales al Kit de Alarmas seleccionado para poder asegurar las zonas vulnerables que puedan estar quedando desprotegidas. Estos dispositivos serán facturados y cobrados al finalizar el mes en curso en el cual se realizó la instalación.

La instalación se realiza en un plazo máximo de 4 días hábiles posteriores a la compra.

Dependiendo del Kit adquirido, la instalación puede tomar entre 3 y 6 horas.

### **RECHAZO DE PEDIDOS**

**PROSEGUR se reserva el derecho a rechazar los pedidos efectuados o, en su caso, a resolver el contrato en aquellos supuestos en los que concurra alguna de las siguientes circunstancias:**

1) La falta de envío por parte del Usuario del Formulario de Alta enviado por PROSEGUR.

El Formulario de Alta proporciona a PROSEGUR los datos mínimos indispensables que permiten la prestación del servicio por lo que la falta de envío de dicho FORMULARIO debidamente completado impide a PROSEGUR la prestación del servicio.

2) La falta de infraestructura adecuada de telecomunicaciones, suministro eléctrico y/o cobertura en el lugar de la instalación.

3) El resultado negativo que, en su caso, arroje el análisis de solvencia patrimonial del Cliente.

- 4) Cuando la propiedad donde se instalará el sistema de alarmas no se encuentra terminada (puertas, ventana y/o techo incompleto)
- 5) Cuando la dirección de instalación no esté en el Área de Cobertura detallada durante el proceso de compra.
- 6) La negativa del cliente de aceptar el contrato de 12 meses por uno de los Planes de Monitoreo, así como la negativa a afiliarse a una tarjeta de débito o crédito para el cobro de la cuota de monitoreo mensual.
- 7) La selección de un Kit de Alarmas que no permita asegurar las zonas vulnerables de la propiedad del cliente y la negativa del cliente de adquirir los dispositivos adicionales recomendados por Prosegur o cambiar el Kit seleccionado por otro Kit que se adapte a sus necesidades.
- 8) La negativa del cliente a aceptar las recomendaciones para clientes con mascotas, de forma que se asegure el correcto funcionamiento del sistema de alarma.

En todos los casos de rechazo de pedido, se procederá a devolver la totalidad del importe que haya abonado EL CLIENTE en forma previa, en un plazo máximo de 25 días hábiles desde el rechazo del pedido.

### **MODIFICACIONES EN EL KIT SELECCIONADO**

- Posterior a la compra virtual, un Asesor de la Tienda Virtual se comunicará con usted para asegurar que ha seleccionado el kit adecuado para su propiedad, solo en caso se determine que el Kit que usted ha adquirido no protege las zonas vulnerables de su propiedad y por tanto no se puede asegurar la detección y respuesta ante una intrusión, se le recomendará adquirir otro Kit o comprar dispositivos adicionales.
- En caso el nuevo Kit de Alarmas elegido sea de mayor valor que el Kit inicialmente seleccionado, se hará la corrección del pedido y se cobrará la diferencia correspondiente.
- En caso el nuevo Kit elegido sea de menor valor, se hará el reembolso por la diferencia entre los Kits en un plazo máximo de 25 días hábiles.

## **DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS**

- Todos LOS EQUIPOS adquiridos por la Tienda Online son adquiridos bajo la modalidad de VENTA, por tanto, luego del pago pasan a ser propiedad del cliente.
- No se aceptarán devoluciones de LOS EQUIPOS ni de dinero luego de la instalación, sin embargo, si LOS EQUIPOS presentan fallas de fábrica durante el (01) año de garantía, PROSEGUR asumirá el costo del servicio de mantenimiento y cambio de LOS EQUIPOS, salvo que, las fallas sean producto de manipulación indebida por parte de EL CLIENTE o terceros ajenos a PROSEGUR ACTIVA.
- Quedan excluidos de la garantía aquellos elementos consumibles, como baterías y pilas, susceptibles de agotamiento o descarga, o de un uso continuado o sobre el que no se pueda ejercer un control riguroso. No obstante, para estos elementos se establece una garantía de seis (06) meses por defectos materiales de fabricación.