



Actualizado por ULTRA Febrero 2022

COMUNICADO

POLITICAS DE SOPORTE TÉCNICO Y GARANTIA

PRODUCTOS ULTRA

ASPECTOS LEGALES Y TÉRMINOS DE GARANTIAS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Distribuidor Mayorista y/o regional:** Es la persona natural o jurídica que suministra los productos a los diferentes Distribuidores Instaladores y a través del cual se canalizan todas las solicitudes de garantías y reparaciones.
- b) **Distribuidor Instalador:** Es la persona natural o jurídica que vende e instala el producto al usuario final.
- c) **Usuario Final:** Es el consumidor, quien adquiere y hace uso del producto.
- d) **Garantía:** Es la solicitud de cambio o reparación sin costo de un producto defectuoso o que presente mal funcionamiento, dentro de las condiciones y términos establecidos en el presente documento.
- e) **Reparación:** Es cualquier solicitud de reparación del producto que se encuentra por fuera de los términos de garantía.
- f) **Defecto de Fábrica:** Consiste en el no cumplimiento de las características establecidas en el manual de producto, o del uso previsto del producto.

TÉRMINOS DE LA POLITICA DE GARANTIA Y SOPORTE TECNICO

1. El término de la garantía comienza a correr a partir del momento que se genera la factura al usuario final por parte del Distribuidor Instalador, cualquier reclamo, solicitud de garantía y demás asuntos referentes al producto deben tramitarse con la factura de compraventa a través del Distribuidor Mayorista y/o regional que suministró el producto.
2. La garantía cubre exclusivamente al producto. El Distribuidor Mayorista y/o regional no cubrirá la garantía de la instalación o fallas del producto que se presenten por esta causa.
3. La pérdida de la garantía sucede por una de las siguientes causas:



Actualizado por ULTRA Febrero 2022

- Vencimiento del término de garantía, de acuerdo a la factura de compraventa.
- 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 y adición de accesorios no originales al producto.
- Manipulación o uso indebido por parte del usuario.
- Desgaste normal o previsible de accesorios o piezas eléctricas, como el caso de las pilas.
- Si el Distribuidor Instalador no atiende las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto.
- Si el Distribuidor Instalador desconoce las actividades de instalación o funciones del producto.

4. Se realizará el reemplazo del producto defectuoso 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 y tenga menos de 30 días de instalado.

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

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

5. El valor del transporte de las garantías será establecido al momento de la compra por el Distribuidor Mayorista y/o Regional. El usuario final deberá tramitar la garantía única y exclusivamente con el Distribuidor Instalador responsable de la venta del producto, presentando la factura de venta original. Si el Distribuidor Instalador no existe al momento de tramitar la garantía, el usuario deberá comunicarse con ULTRA vía telefónica o correo electrónico a la dirección servicio@alarmasultra.com donde le indicarán los pasos a seguir.

6. ULTRA incluye en cada producto si es necesario un manual, que describe el funcionamiento del producto y/o los planos de instalación. ULTRA presta asesoría técnica sin costo adicional en lo relacionado con el funcionamiento e instalación del producto a través del correo electrónico servicio@alarmasultra.com. El Distribuidor Instalador debe tener el conocimiento del funcionamiento de los vehículos, equipos y herramientas para la respectiva instalación. El manual



Actualizado por ULTRA Febrero 2022

brindará la información necesaria para instalar y operar este sistema; por esto, es necesario leerlo cuidadosamente antes de su instalación.

7. El costo de la reparación de productos que se encuentran fuera del periodo de garantía deberá ser acordado con el Distribuidor Mayorista y/o regional. Expirado el término de garantía, la reparación, mantenimiento o cambio de partes para los productos, serán efectuados bajo las tarifas de servicio ofrecidas por el Distribuidor Mayorista y/o regional. ULTRA garantiza repuestos para mínimo 1 año después del vencimiento de los términos de garantía.

ULTRA se reserva el derecho de 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 por los nuevos.

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 carcasas 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 retórnalos a nosotros para darles el tratamiento final adecuado.

TERMINO DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

1. GPS: **1 AÑO DE GARANTIA**
2. Sensores de Reversa, DVR, Cámaras, Alza vidrios: **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, Intercom, 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.**

- ***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 ULTRA.***