

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO  
S.A.S.  
NIT: 901532012-1**

Este documento establece los términos y condiciones que se aplican al uso del servicio de monitoreo y/o rastreo satelital mediante dispositivo GPS (sistema de geoposicionamiento satelital). Aquí se establecen derechos y obligaciones correlativas de las partes, por lo que la aceptación del usuario se surte con la sola adquisición del servicio de monitoreo, con el registro en el aplicativo, página web, correo electrónico y demás medios de notificación por datos electrónicos, e incluso con el pago del valor correspondiente podrá establecerse que confirma su voluntad de celebrar el negocio y por lo tanto, aceptar los términos y condiciones. De acuerdo con lo anterior, se entienden aceptadas las siguientes cláusulas:

**PRIMERA - OBJETO:** El servicio que presta PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., consiste en el monitoreo y rastreo de dispositivos GPS en tiempo real mediante aplicativo en diferentes tipos de desarrollos y para múltiples fines, como custodia y búsqueda de vehículos, animales, bicicletas, patinetas o similares, cajillas de seguridad o diferentes aparatos electrónicos que puedan contener el dispositivo GPS; **por lo tanto, no constituye una póliza de seguro contra hurto ni de ningún tipo**, pues lo que se genera, es una obligación de medios y no de resultado, toda vez que el usuario al vincular su dispositivo GPS con la plataforma de rastreo satelital, entiende que ésta opera como un sistema que interpreta o traduce las señales emitidas por el GPS, el cual permite conocer la ubicación en tiempo real del objeto que contiene el dispositivo, a través de un módem que transmite periódicamente la información de coordenadas geográficas de longitud y latitud, por medio de la red celular de datos GSM/GPRS a la plataforma especificada por PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. La recuperación, en caso de hurto del elemento que contenga el GPS, la realiza la POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA de la mano con el bloque de búsqueda de la empresa.

**SEGUNDA - DERECHOS:** El usuario, al adquirir el servicio de monitoreo, tiene los siguientes derechos: I) Al monitoreo del objeto que contiene el dispositivo GPS, en tiempo real, las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana, siempre y cuando todos los servidores externos, se encuentren funcionando correctamente. II) Al uso de una Sim Card de datos, que será de propiedad de la empresa y elegida según las condiciones tecnológicas y de señal de datos registrada a nombre de esta (en caso de llegar a necesitarse un cambio de la Sim Card, el usuario deberá pagar el valor correspondiente fijado a la fecha). III) A que se realice monitoreo de su vehículo o cualquier elemento que contenga el dispositivo GPS, mediante plataforma App siempre y cuando sea posible según el dispositivo GPS; por su parte, el usuario, tendrá acceso a dicha aplicación desde un dispositivo móvil, Tablet o computador, ingreso que puede ser simultáneo y podrá autorizar a terceros. IV) A una asesoría permanente en la central de monitoreo Punto Charlie. V) A que se efectúe la respectiva activación del protocolo de recuperación de vehículo o cualquier elemento que contenga el dispositivo GPS, cuando éste es reportado como hurtado, con apoyo de la red de la Policía Nacional y autoridades pertinentes; esto, siempre y cuando el usuario se encuentre al día en los pagos de la mensualidad, haya realizado las pruebas pertinentes de funcionamiento, cumpla con las indicaciones que se le han dado y reporte el hurto de manera inmediata. VI) A una asistencia legal y representación como víctima en caso de hurto, solo si se realiza la respectiva denuncia ante las autoridades competentes.

**TERCERA – DEBERES:** El usuario, al adquirir el servicio de monitoreo por medio de plataforma, tiene los siguientes deberes: I) Deberá realizar el pago correspondiente a la mensualidad por el servicio de monitoreo y uso de plataforma, valor que será fijado por la empresa de acuerdo a las dinámicas del mercado. II) Deberá seguir las indicaciones que se le den desde la Central de Monitoreo Punto Charlie respecto al uso del dispositivo GPS, sus accesorios y afines. III) Deberá tener acceso a internet, sea mediante red Wi-Fi o red de datos de su operador celular o dispositivo, para establecer conexión en tiempo real de su dispositivo GPS mediante el aplicativo destinado para tal fin, por medio del cual deberá estar atento a la correcta conexión del dispositivo GPS con la plataforma y por ende, su normal funcionamiento. IV) Deberá notificar a la



Central de Monitoreo Punto Charlie todas las situaciones que modifiquen sus datos personales como cambio de domicilio, teléfono fijo, celular, correo electrónico, titularidad de la propiedad del vehículo u objeto que contenga el GPS, y/o alteraciones o modificaciones al vehículo que puedan afectar el funcionamiento del dispositivo GPS. V) Deberá usar la plataforma de acuerdo a lo señalado por la legislación colombiana, esto es para fines totalmente lícitos. VI) Deberá informar inmediatamente a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., por medio de llamada a cualquiera de las líneas habilitadas e indicadas para tal fin, sobre el hurto de su vehículo y/u objeto contentivo del dispositivo GPS. VII) Deberá informar inmediatamente a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., por medio de WhatsApp a cualquiera de las líneas habilitadas e indicadas para tal fin o por medio de chat en línea, según lo establezca la empresa, sobre cualquier falla o anomalía en el funcionamiento del dispositivo GPS. **CUARTA:** La empresa podrá restringir o retirar el servicio de monitoreo del dispositivo GPS en los siguientes casos: a) Cuando se presente mora en el pago de las mensualidades, b) En caso de que el vehículo o elemento que contenga el dispositivo GPS sea usado para fines ilícitos, c) En caso de que el propietario o poseedor reporte una falsa denuncia de hurto o pérdida a la Central de Monitoreo Punto Charlie, d) En caso de que el propietario, poseedor o autorizado, intenten utilizar a la Central de Monitoreo Punto Charlie para vulnerar la intimidad de las personas, e) Cuando el usuario solicite la cancelación del servicio por medio del correo electrónico destinado para tal fin, esto es [mrehunterjuridico@gmail.com](mailto:mrehunterjuridico@gmail.com). **QUINTA:** PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., garantiza al usuario la prestación del servicio de acuerdo con los procedimientos convenidos. El área de cubrimiento para la prestación del servicio se encuentra sujeta en un todo a la disponibilidad de los medios técnicos. El usuario declara conocer y aceptar el perímetro de cubrimiento del sistema al momento de la activación del servicio. Con todo, el cubrimiento queda sometido a la disponibilidad de canales de suministro de información, con los operadores de red que tengan cobertura en el Territorio Nacional o fuera de éste a través de alianzas comerciales. Adicionalmente, la empresa no garantiza la disponibilidad ni precisión del servicio en caso de presentarse cualquiera de los siguientes eventos: (I) Caso fortuito, fuerza mayor o actos de terceros; (II) Los equipos que no han sido objeto de activación y verificación previa; (III) Los equipos que hayan sido objeto de alteración, mantenimiento y/o reparación efectuada por personal no autorizado por PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. (IV) El equipo que no se encuentra dentro del perímetro dispuesto por la empresa y/o según la cobertura de red de la zona en la cual se encuentre el dispositivo GPS y/o producto HUNTER; (V) 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 (Roa Ming), capacidades del GPS, señales satelitales obstruidas o no disponibles; (VI) Los servicios y equipos no son utilizados y manejados en debida forma. (VII) 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. **SEXTA - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** La empresa sólo tiene una obligación de medio sobre la prestación del servicio de monitoreo, más no de resultado, que consiste en activar el protocolo de recuperación una vez es informado el hurto de un vehículo u objeto que contiene el dispositivo GPS, por ende, no tendrá ninguna responsabilidad si ocurre alguno o varios de los eventos relacionados en la cláusula quinta de este documento o por incumplimiento de los deberes del usuario; tampoco será responsable por dispositivos que no se hayan validado, o cuando los bienes que contienen un dispositivo GPS son perdidos por abuso de confianza, estafas o delitos diferentes al hurto. La empresa no será responsable de los daños que se ocasionen al vehículo u objeto que contiene el dispositivo GPS en caso de que sea hurtado y posteriormente recuperado, ni será responsable por demás elementos hurtados. **SÉPTIMA – RETRACTO:** El usuario podrá hacer uso del derecho de retracto, dentro de los cinco (5) días siguientes a la adquisición del servicio de monitoreo siempre y cuando se cumplan las condiciones señaladas en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor. Por su parte, del valor objeto de devolución se excluye el valor pagado por los



derechos de plataforma. **OCTAVA - HABEAS DATA Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** El usuario certifica que la información suministrada a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. es veraz, completa, exacta, correcta, actualizada, comprobable, comprensible, por lo tanto, cualquier error en la información suministrada será de su único y exclusivo cargo, por lo que exonera a la empresa de toda responsabilidad ante cualquier autoridad judicial y/o administrativa; además declara que al aceptar la prestación del servicio, autoriza a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. para hacer uso del tratamiento de datos personales como nombre, cédula o número de identificación, teléfonos, dirección, correo electrónico, propiedad de vehículos y/o la requerida en el transcurso del tiempo que dure la prestación del servicio, la cual será utilizada por la empresa con fines de desarrollo del servicio contratado, tal como lo indica la Ley 1581 de 2012; así mismo, autoriza para que PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. haga reportes y consultas en las centrales de riesgo crediticias como lo regula la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021 para obtener e impulsar información financiera, crediticia y/o comercial; en ejercicio del derecho a la libertad y autodeterminación informática, el usuario autoriza a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. o a la entidad que el acreedor delegue para representarlo o a su cesionario, endosatario o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, previo a la relación contractual y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la finalidad que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios de la cual es titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), a consultar el comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de sus hábitos de pago, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, sea en general administrada y en especial, capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada por terceras personas autorizadas expresamente por la Ley 1266 de 2008, incluidos los usuarios de la información. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad autoriza expresamente para que tal información sea concernida y reportada en las bases de datos para tal fin operada por cualquier entidad autorizada. El usuario también autoriza a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. para compartir sus datos personales con la empresa MRE HUNTER S.A.S. y a usar la información suministrada para realizar vinculaciones con proveedores de pasarelas de pago, empresas de mensajería, aplicativos de domicilios y establecimientos de comercio aliados que busquen llevar las actividades comerciales de la empresa a diferentes mercados y/o personas. El usuario acepta conocer que al aportar su información a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., la faculta para entregarla a las autoridades como POLICÍA NACIONAL, SIJIN, DIJIN, GAULA, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, JUZGADOS DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA o entidades públicas en cumplimiento de fines legales y constitucionales; por demás, la empresa solo entregará información a personas autorizadas por el usuario. Por su parte, el usuario deberá mantener en confidencialidad aquella información sobre los lugares de instalación del dispositivo GPS, y en caso de revelarla, exonera de toda responsabilidad a las empresas PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. y MRE HUNTER S.A.S. **NOVENA - INCUMPLIMIENTO:** El usuario acepta que al no realizar el pago de la mensualidad por derechos de plataforma/aplicativo, imposibilita a la empresa PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. para garantizar el monitoreo de su vehículo y/u objeto contenido del dispositivo GPS y a una eventual recuperación en caso de hurto, eximiendo de toda responsabilidad a la empresa, haciendo claridad además, de que el servicio que se presta es de medios y no de resultados. Así mismo, en caso de incumplimiento en el pago de la mensualidad por derechos de plataforma/aplicativo, se faculta a PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. para realizar el reporte negativo ante las centrales de riesgo, realizar el cobro mediante proceso jurídico, la persecución de los bienes objeto de reclamación y adelantar cualquier trámite legal que permita lograr el cumplimiento de la obligación; adicionalmente, se realizará la cancelación del servicio, lo cual no implica la suspensión de cobro por





parte del área de cartera respecto a las mensualidades causadas al momento de la cancelación del servicio. **DÉCIMA - INFORMACIÓN:** PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., comunicará y dará a conocer por los medios más expeditos, sobre cambios en precios, Centros de Servicios autorizados, líneas de atención al cliente, líneas de emergencia, condiciones y restricciones para garantizar el derecho de la información, motivo por el cual, el usuario deberá estar atento de las redes sociales de las empresas PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. y MRE HUNTER S.A.S. El usuario acepta que PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. tiene la facultad de realizar modificaciones sobre los servicios y/o precios sin ser negociados con el usuario. Los precios podrán ser incrementados paulatinamente por la empresa. **DÉCIMA PRIMERA- ASISTENCIA LEGAL:** El usuario tiene derecho a una asesoría jurídica y a una asistencia legal en caso de hurto y eventual captura, siempre y cuando interponga la denuncia respectiva ante las autoridades competentes y se encuentre a paz y salvo con la empresa PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.; de negarse a realizar dicha denuncia, no se le brindará ningún tipo de asesoría jurídica. En caso de requerir representación legal en procesos administrativos y/o judiciales, el usuario debe ceñirse a las indicaciones dadas por el Departamento Legal, entendiendo además que la asesoría, acompañamiento y/o representación tendrá límites de acuerdo al caso en específico, pues se trata de una labor de medio más no de resultado. El Departamento Legal podrá dar por terminado el acompañamiento indicado de forma unilateral en cualquier momento. La labor mencionada, no implicará una relación laboral ni civil con el usuario. Dicho servicio será prestado por el Departamento Legal de la empresa MRE HUNTER S.A.S. **DÉCIMA SEGUNDA - SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** En caso de que el usuario presente inconformidad con la prestación del servicio, deberá manifestarlo en primer lugar a la empresa PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., por medio del correo electrónico del Departamento Legal [mrehunterjuridico@gmail.com](mailto:mrehunterjuridico@gmail.com), teniendo en cuenta que se aplicarán los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta. **DÉCIMA TERCERA – CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO:** En caso de que el usuario desee no continuar con el servicio de monitoreo, se le presente algún tipo de calamidad, incapacidad, accidente o similar, deberá elevar solicitud al correo electrónico del Departamento Legal [mrehunterjuridico@gmail.com](mailto:mrehunterjuridico@gmail.com), indicando nombre, cédula, identificación y/o placa del bien que contenga el dispositivo GPS y al cual se le preste el servicio de monitoreo, motivo y además adjuntando paz y salvo suministrado por el área de cartera, con el fin de que no se generen cobros adicionales por concepto de mensualidad. De no realizar la solicitud de cancelación, aún habiendo cambiado la titularidad del bien, los pagos de mensualidad deberá realizarlos quien figure en la base de datos de la empresa. **DÉCIMA CUARTA – MODIFICACIONES:** La empresa PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. podrá modificar los términos y condiciones de acuerdo a los cambios en el mercado, así mismo podrá modificar los precios establecidos en razón de la obsolescencia programada, teniendo en cuenta las modificaciones de los proveedores externos y/o cualquier otra razón que considere. **DÉCIMA QUINTA – EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., informa al usuario que, al momento de adquirir el servicio por medio de distribuidoras y/o centros de venta no autorizados o ajenos a la empresa, la misma no adquiere ninguna responsabilidad sobre el servicio de monitoreo. **DÉCIMA SEXTA - CONVENIOS EMPRESARIALES:** En caso de que el usuario sea beneficiario, por medio de convenios asociativos, contratos, membresías, clubs o similares, que intermedien el servicio de monitoreo con PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., se deberán aplicar tanto los términos y condiciones de este instrumento, como las del contrato, convenio o documento que certifique la situación. **DÉCIMA SÉPTIMA - OFERTAS/PROMOCIONES:** En caso de ofertas o promociones publicadas por PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., éstas son vinculantes durante la exhibición de las mismas, 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 solo podrán ser redimidos en el procedimiento y de la manera que se determine en cada promoción (aplica



sobre el valor sin IVA). **DÉCIMA OCTAVA - NOTIFICACIONES:** En caso de dudas, preguntas, quejas, reclamos, peticiones o sugerencias, el canal de información es por medio de correo electrónico que se deberá enviar a [mrehunterjuridico@gmail.com](mailto:mrehunterjuridico@gmail.com) teniendo en cuenta que se aplicarán los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta.



•Punto•  
**CHARLIE**  
CENTRAL DE MONITOREO



**mrehunterjuridico@gmail.com - 300 384 71 26**