



## ENVIOS Y DEVOLUCIONES

### ENTREGA E INSTALACIÓN PROFESIONAL INCLUIDAS

Una vez realizada la compra. Uno de nuestros asesores te contactará para finalizar el proceso de contratación y coordinar una fecha de entrega e instalación. La instalación de tu nuevo sistema de alarma se realizará entre uno y cinco días hábiles, posteriores a la compra.

Nuestros instaladores están capacitados y son especialistas en la ubicación de los dispositivos en zonas estratégicas para maximizar su eficacia.

En caso hayas realizado la compra durante nuestro horario de atención (L-V 8:00am-7:00PM / Sábados 9:00am a 12m), te contactaremos en un plazo máximo de 90 minutos para continuar con el proceso de contratación y pago.

Si realizaste la compra fuera de nuestro horario de atención (L-V 8:00am-7:00PM / Sábados 9:00am a 12m), te contactaremos lo más pronto posible para continuar y finalizar el proceso de contratación y pago.

### RECHAZO DE PEDIDOS

PROSEGUR se reserva el derecho a rechazar un pedido que haya sido efectuado 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 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 no aceptación del cliente al contrato de 12 meses, por plan de monitoreo, así como la negativa a afiliarse a una tarjeta de débito o crédito para el cobro de la cuota de monitoreo mensual. 3002479373



7. 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, en un plazo máximo de 25 días hábiles desde el rechazo del pedido.

### MODIFICACIONES EN EL KIT SELECCIONADO

Posterior a la compra, uno de nuestros Asesores se comunicará para asegurar que seleccionaste el kit adecuado según el inmueble. Nuestro asesor puede indicarte que el Kit seleccionado no protege las zonas vulnerables de la propiedad y por tanto, puede sugerir adicionales u otro kit de alarma. Si el nuevo Kit de Alarma elegido es de mayor valor que el Kit inicialmente seleccionado, se hará la corrección del pedido y se cobrará la diferencia correspondiente. En caso de escoger un nuevo Kit de menor valor, se realizará el reembolso por la diferencia, en un plazo máximo de 25 días hábiles.

### DEVOLUCIONES

Una vez aceptes los términos y condiciones del servicio tú permanencia será de un año. Recuerda que la compra de los equipos está sujeta al servicio de monitoreo por 12 meses.

Si por alguna razón no deseas continuar con nuestro servicio en el transcurso de los 12 meses iniciales, deberás acogerte a la cláusula octava descrita en los términos y condiciones

Si deseas cancelar tu servicio, puedes comunicarte con nuestras líneas de atención

#### LINEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Bogotá 3572020 o 6184785

Medellín 4481000

Barranquilla 3853300

Cali 5240030

LINEA NACIONAL 318 3515058

Marca:

1 Servicio al Cliente

2 Soporte Técnico

3 Cobranzas