

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

1. OBJETIVO

Asegurar una gestión eficiente, clara y justa de las solicitudes de devolución y garantía, alineada con la ley colombiana, las políticas del fabricante y la experiencia del cliente.

2. RESPONSABLES

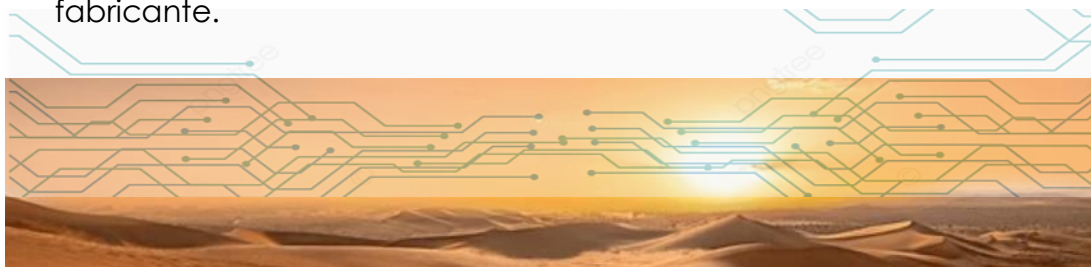
- Ejecutivo de ventas
- Centro de Servicios

3. ALCANCE

Aplica a todos los productos vendidos por centinela Group S.A.S. a través de sus canales comerciales en el territorio nacional. Cubre devoluciones por no conformidad, errores de despacho o garantía por fallas de fabricación, conforme a la normativa vigente.

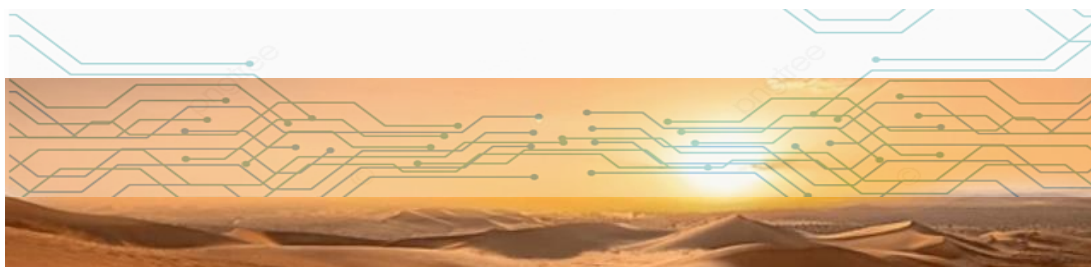
4. POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES

- 4.1 El cliente dispone de un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción del o los equipos, para solicitar un trámite de devolución por concepto de retracto.
- 4.2 La devolución no aplica en los siguientes casos.
- Tramos de líneas de transmisión y/o cualquier tipo de cable. En este caso, solo se aceptará la devolución si se realiza dentro de los cinco (5) días hábiles estipulados por el Estatuto del Consumidor, y siempre que el producto se encuentre en perfecto estado, sin señales de uso, cortes o alteraciones
 - Licencias, softwares, tarjetas de acceso personalizadas, material de cursos, productos personalizados y asesorías.
 - Consumibles (como baterías, ribbons, material de impresión). Para el caso de las baterías, la aceptación de la devolución dependerá del modelo y del estado del producto. Estas deben encontrarse sin uso, en su empaque original y en condiciones óptimas. Las devoluciones están sujetas a evaluación técnica y aprobación por parte del proveedor o fabricante.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

- Mercancía de pedido especial, reclasificadas, promociones y/o promociones.
 - Material solicitado sin consulta técnica del personal de CENTINELA GROUP S.A.S.
- 4.3 Para gestionar la devolución del o los equipos, el cliente deberá comunicar el caso inicialmente al Ejecutivo de Ventas asignado, quien a su vez informará al Centro de Servicio para la evaluación y viabilidad de la solicitud.
- Esta pre-autorización no constituye una aceptación definitiva de la devolución. La aprobación final estará sujeta a la revisión física y técnica realizada por el Centro de Servicio.
- 4.4 Una vez reciba la pre-autorización, el cliente deberá enviar el o los equipos a CENTINELA GROUP S.A.S., a más tardar al día siguiente
- conserve las cajas originales de los equipos durante al menos un (1) mes después de la compra
 - conserve las cajas originales de los equipos durante al menos un (1) mes después de la compra.
 - No realice apuntes ni pegue etiquetas en las cajas originales del equipo.
- 4.5 Una vez que el o los equipos se hayan ingresado al Centro de servicios de CENTINELA GROUP S.A.S, serán inspeccionados para validar si procede o no la devolución. En caso de que el o los equipos devueltos tengan marcas de haber sido instalados o se evidencien daños, la devolución no será aceptada, y el o los equipos serán devueltos con cobro o recogidos por el cliente.
- 4.6 Cuando la devolución sea autorizada pero no se realice dentro de los tiempos establecidos, CENTINELA GROUP S.A.S. aplicará un cobro porcentual sobre el valor de la mercancía retornada, correspondiente a gastos de administración y re-almacenaje.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

4.7 En el proceso de devolución de mercancía sólo aplica nota de crédito en el Estado de Cuenta del cliente.

CATEGORÍA	CONDICIONES	CARGO POR DEVOLUCIÓN
MERCANCÍA NUEVA	Mercancía que NO ha sido usada, caja o empaque original con manual y accesorios de instalación.	0% - 30% del Precio de Venta/Oferata
CAJA ABIERTA / *A	Mercancía en perfecto estado, pero presenta detalles en su empaque original. Incluyen manual y accesorios de instalación.	10% - 30% del Precio de Venta/Oferata. En automático, un 10%.
CAJA ABIERTA / *B	Mercancía cuyo uso previo es notorio, pero funciona correctamente. No tiene caja original, pero el usuario encuentra un producto con las mismas características, especificaciones de uno nuevo. Ejemplo: Equipo que se usó por varios meses, o equipo reconstruido. Los raspones, abolladuras, son notorios a simple vista. Incluyen accesorios vitales.	20% - 50% del Precio de Venta/Oferata. En automático, un 20%.

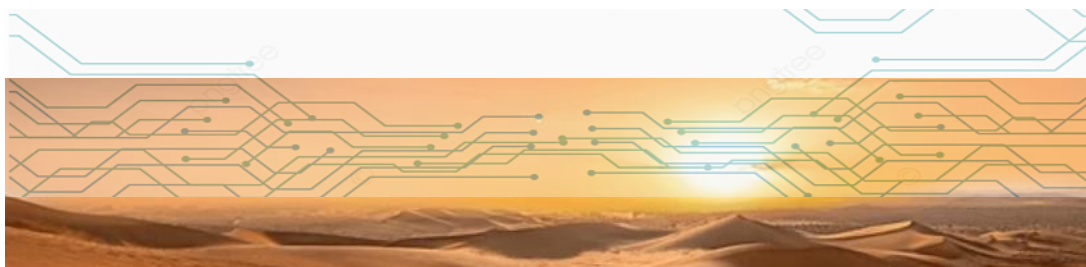
Tabla 1. Tabulación de Cargo por Devolución de Mercancía

5 POLÍTICAS DE GARANTÍA

5.1 Casos en que el cliente puede solicitar garantía

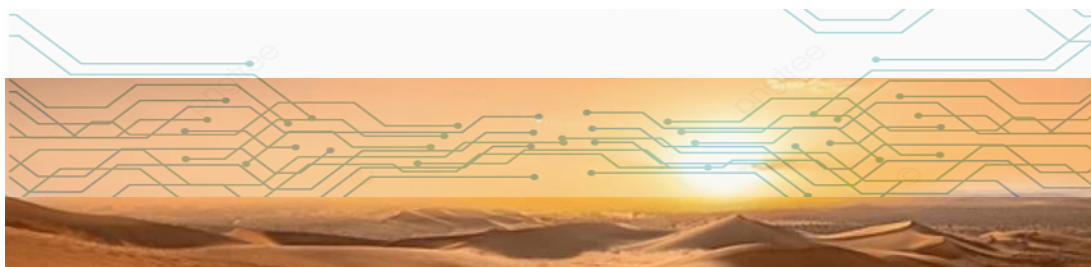
- Fallas de funcionamiento del producto
- Defectos de fabricación
- Diferencias frente a lo ofrecido
- Problemas de calidad
- Problemas de software preinstalado

5.2 Previo a la solicitud de garantía, el cliente debe:



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

- Agotar sus conocimientos en la instalación y manejo del equipo,
 - Leer el manual de instalación y operación del equipo,
 - Probar el equipo o sus partes en otra instalación,
 - Consultar los tips técnicos disponibles en la página web
 - Recibir asesoría del Departamento de Ingeniería. Es importante tomar nota del nombre del ingeniero o técnico que lo asesoró.
- 5.3 CENTINELA GROUP S.A.S. informará electrónicamente el estatus del o de los equipos recibidos para garantía en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Este plazo se suspenderá en caso de que los equipos lleguen incompletos, sin la información requerida o con daños atribuibles al transporte (no se deben enviar memorias, CDs, discos duros, entre otros). En caso de que la garantía no proceda, CENTINELA GROUP S.A.S. informará el motivo de dicha limitación dentro del mismo periodo establecido.
- 5.4 El período de garantía contra defectos de fabricación de los productos comercializados por CENTINELA GROUP S.A.S. es de un (1) año a partir de la fecha de venta. CENTINELA GROUP S.A.S. podrá solicitar una copia de la factura al cliente para corroborar este período.
- 5.5 Algunos productos cuentan con una garantía de hasta 5 años. Esta información se encuentra disponible en el catálogo vigente de CENTINELA GROUP S.A.S.
- 5.6 Si el equipo está fuera de garantía, el período de garantía por reparación es de 90 días a partir de la fecha de emisión de la factura.
- 5.7 Es responsabilidad del cliente respaldar la información del o los equipos que envía, incluyendo frecuencias, programas, licencias, drivers, discos duros, entre otros. CENTINELA GROUP S.A.S. no se hace responsable de la pérdida de información que pueda ocurrir durante la revisión, actualización o reparación del equipo. Además, CENTINELA GROUP S.A.S. no proporciona, conserva ni respalda la información contenida en los equipos que recibe en sus instalaciones.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

- 5.8 La garantía del equipo se limitará y/o se perderá por las siguientes razones:
- a. cuando el equipo no conserva las etiquetas de marca, modelo o número de serie que permita su trazabilidad (Garantía Administrativa).
 - b. En caso de que el equipo muestre evidencia, ya sea interna o externa, de haber sido operado fuera de las condiciones óptimas de operación (Garantía Técnica), esto puede incluir:
 - Haber sido instalado fuera de las normas nacionales o internacionales que apliquen al producto.
 - No seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante y/o proveedor, tal como se indica en los manuales y/o cursos de certificación.
 - Presentar evidencias de golpes, abolladuras, quebraduras, humedad, olor a quemado, descargas eléctricas, engranajes desgastados o condiciones insalubres.
 - Contar con cables o conectores mutilados, objetos extraños, sustancias o desechos que puedan afectar la salud del personal.
 - c. Cuando se envía el o los equipos al centro de servicios de CENTINELA GROUP S.A.S. sin la información solicitada.
 - d. Cuando el software o hardware utilizado en el servicio del equipo tenga restricciones por parte del proveedor o fabricante.
 - e. Si el equipo llega a nuestras oficinas dañado debido al maltrato de la compañía de transporte y/o por un empaque inapropiado.
 - f. Si el equipo fue adquirido bajo pedido, la política de garantía estará sujeta a un proceso personalizado; así mismo, el cumplimiento de la garantía o reparación dependerá de la disponibilidad de refacciones por parte del fabricante. En todos estos casos, el cliente será informado de los tiempos de entrega después del diagnóstico o evaluación.
 - g. La garantía de artículos como focos, estrobos, refacciones y tablillas electrónicas con partes se limita a un mes a partir de la fecha de



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

facturación de CENTINELA GROUP S.A.S.

- h. Los discos duros de los equipos digitales, así como los cabezales de impresoras, tienen una garantía de 3 a 5 años. En caso de ser necesario el apoyo del proveedor, este tendrá un tiempo de espera de 30 días hábiles.
 - i. Cuando se produzcan daños o averías al producto causados por desastres naturales, factores provocados o causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, ráfagas de viento, tormentas eléctricas, huracanes, ciclones, terremotos, erupciones volcánicas, etc.), fluctuaciones de corriente eléctrica, o la interacción del producto vendido por CENTINELA GROUP S.A.S. con productos de otras marcas o fabricantes.
 - j. No usar el insumo recomendado por el fabricante en su operación o mantenimiento (sin caducar) y/o no aplicar las rutinas de mantenimiento recomendadas por el fabricante.
 - k. La desvinculación de cuentas o recuperación de contraseñas no está cubierta por garantía, ya que se considera una responsabilidad del cliente.
- 5.9 La garantía de las baterías será de 1 a 3 años a partir de la fecha de venta, según lo establecido por el fabricante. Esta información puede verificarse en la plataforma o en la ficha técnica del producto correspondiente.

La validación de la garantía se realizará con el probador autorizado, que permite determinar si la falla es atribuible a un defecto de fabricación o a un mal uso.

Causales de pérdida de garantía por uso indebido: La batería perderá su garantía si presenta alguno de los siguientes signos de daño:

- Sulfatación excesiva: Terminales o placas con cristales blancos o grises, causada por falta de mantenimiento o carga inadecuada.
- Deformación de carcasa: Hinchazón, fisuras o abombamientos, asociados a sobrecarga o exposición a altas temperaturas.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

- Fugas de electrolito: Presencia de líquido corrosivo por golpes, agitación excesiva o sobrecarga.
- Voltaje bajo permanente: Inferior al valor mínimo (ej. 10.5 V en una batería de 12 V), causado por descarga profunda o almacenamiento sin recarga.
- Caída de capacidad: Incapacidad para retener carga, derivada de ciclos inadecuados de carga/descarga.
- Olor a quemado o marcas internas: Señales de cortocircuitos, inversión de polaridad o manipulación indebida.

Excepciones – defecto de fábrica:

Las fallas como fuga de electrolito, caída de capacidad o voltaje bajo permanente podrán considerarse defecto de fábrica solo si se presentan dentro de los siguientes plazos desde la venta:

- Li-ion / Li-Po: hasta 6 meses
- Plomo/Ácido, NiMH, NiCd: hasta 3 meses
- GEL: hasta 12 meses

Fuera de estos plazos, dichas fallas se asociarán a condiciones de uso o ambientales y no serán cubiertas por la garantía.

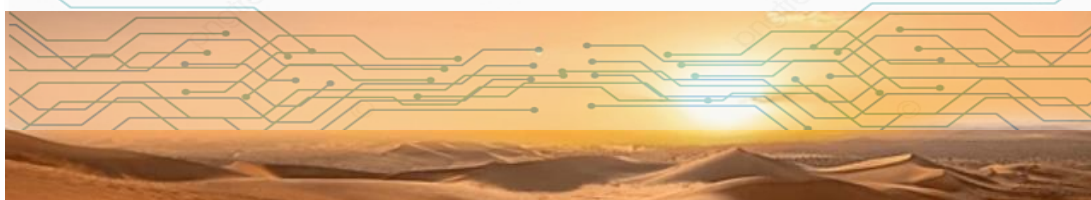
- 5.10 Cuando el o los equipos no puedan ser reparados y no se cuente con otro equipo de las mismas condiciones para cambio, CENTINELA GROUP S.A.S. emitirá una nota crédito.
- 5.11 El cliente debe verificar el funcionamiento del equipo una vez recibido, antes de su entrega o instalación al usuario final. Esta revisión debe realizarse bajo condiciones óptimas de operación. Para facilitar este proceso, el cliente puede apoyarse en el reporte técnico entregado, el cual incluye evidencia en video del correcto funcionamiento del equipo al momento de su salida del centro de servicio.
- 5.12 CENTINELA GROUP S.A.S. no programa ni desprograma ningún equipo, ni analiza o procesa vídeos o audio de discos duros. CENTINELA GROUP



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

S.A.S. no tiene contraseñas para acceder a programas, frecuencias, vídeos, etc.; esta es responsabilidad del cliente. Si el o los equipos llegan protegidos, nos limitamos a realizar una revisión simple hasta el modo de prueba. Al reparar el o los equipos, queda a criterio del técnico borrar la información que contenga, ya que utilizamos parámetros, frecuencias y/o vídeos de prueba durante el proceso. Por lo tanto, es responsabilidad del cliente respaldar la información de los equipos antes de enviarlos a CENTINELA GROUP S.A.S. Los equipos de radio, redes, DVR y discos duros que se envían para revisión o reparación serán reiniciados, lo que resultará en la pérdida de la información contenida, salvo indicaciones explícitas del cliente.

- 5.13 Los equipos que ingresen al centro de servicio y que no apliquen la garantía técnica y/o administrativa deberán contar con una cotización previa por los servicios y/o reparación requeridos. Si el cliente no responde a dicha cotización en un plazo no mayor a 8 días calendario, el o los equipos serán devueltos. En caso de aceptación de la cotización por parte del cliente, el pago deberá realizarse únicamente de contado y dentro de un plazo no mayor a 15 días calendario a partir de la aceptación. Si el pago no se realiza en este periodo, CENTINELA GROUP S.A.S. se reserva el derecho de adjudicarse el equipo para su venta o, si lo considera necesario, su disposición como residuo peligroso, con el fin de recuperar los costos administrativos y técnicos incurridos.
- 5.14 CENTINELA GROUP S.A.S. se reserva el derecho de actuar sobre estos dos puntos al tener evidencia de haber enviado las cotizaciones correspondientes a los clientes por correo electrónico.
- 5.15 La política de garantía de los fabricantes se gestiona de manera transparente para todos los productos vendidos por CENTINELA GROUP S.A.S.
- 5.16 El cliente está en la obligación de mantener actualizada toda la información requerida para el envío y devolución de equipos en procesos de garantía o reparación, incluyendo datos de contacto, dirección de entrega, persona responsable de la recepción y cualquier



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

otro dato logístico relevante. CENTINELA GROUP S.A.S. no se hace responsable por retrasos, pérdidas o entregas fallidas causadas por información incompleta, incorrecta o desactualizada proporcionada por el cliente.

5.17 Sugerencias para que los equipos conserven su garantía:

- a. Es importante que los equipos se instalen en un lugar que cumpla con las condiciones ambientales óptimas, así como las sugeridas por el fabricante.
- b. Instale los equipos siguiendo las indicaciones, restricciones y recomendaciones que el fabricante proporciona en sus instructivos, ya sean en papel o electrónicos, así como las sugerencias adicionales elaboradas por el personal de Ingeniería de Centinela Group S.A.S., disponibles en papel o en la página web www.centinelagroup.com.
- c. Realice una revisión del equipo cada 6 meses, que al menos incluya:
 - Limpieza interna y externa; en el caso de cabezales de impresoras, realice la limpieza según las instrucciones del fabricante.
 - Verificación de que los suministros de energía del equipo sean óptimos (fase y neutro a tierra, carga de acumuladores, conexiones a tierra física, etc.).
 - Inspección de la calidad de las conexiones del equipo, eliminación de condiciones de humedad y aseguramiento del correcto ensamblaje de conectores, así como la revisión de soldaduras.
 - Ajuste de tornillería.

6 GENERALIDADES

- 6.1 En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del siguiente día calendario a



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

la entrega del o los equipos para reparación. Sin embargo, se puede realizar la entrega del o los equipos reparados antes del tiempo determinado.

- 6.2 Todos los trámites de devolución, garantía o reparación deben ser registrados por el cliente mediante Carta o documento escrito, indicando el número de factura, modelo equipo, así como el fallo presentado.
- 6.3 Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones
- a. Coloque el o los equipos en sus cajas, empaques y bolsas originales. Si no cuenta con las cajas y/o empaques originales, asegúrese de que el empaque protege el equipo contra humedad y golpes.
 - b. Para el envío de cámaras tipo domo, proteja las micas con papel stretch.
 - c. En el caso de discos duros y tarjetas o placas electrónicas, deben ser empacados por separado y colocados en bolsas antiestáticas.
 - d. Para el envío de una batería en garantía, esta debe ser empacada de forma segura, preferiblemente en su empaque original o en un embalaje que garantice su protección durante el transporte, evitando golpes, fugas o daños físicos. La batería debe estar limpia, sin signos de sulfatación, ni terminales deterioradas, y correctamente sellada en caso de contener líquidos. Es obligatorio incluir una copia de la factura o comprobante de compra, junto con una descripción detallada de la falla, número de serie y, si aplica, el formato de RMA. El envío debe realizarse por una transportadora que acepte el traslado de baterías, considerando las regulaciones específicas para productos como los de plomo-ácido o litio, los cuales pueden requerir etiquetado especial.
 - e. Registre externamente el número de folio de RMA (Return of material authorization - Autorización de retorno del material) de la



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS			 CENTINELA GROUP
CODIGO: P-DG-CG-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 23/04/2026	

devolución, garantía o reparación (si aplica). Coloque etiquetas que indiquen "FRÁGIL" y "Manejo Delicado" cuando se requiera

- f. Etiquete la caja y envíe a las siguientes direcciones:
- Centinela Group S.A.S. Laboratorio de Soporte
 - Calle 1 N° 25-38 P2 Barrio Santa Isabel Bogotá D.C.,
 - Colombia, teléfono +57 30403424718

6.4 Informe a su ejecutivo de ventas por correo electrónico y a soporte@centinelagroup.com los siguientes datos:

- El número de guía.
- Medio de embarque o compañía fletera.
- Si es entrega a domicilio o entrega local.
- Fecha estimada de arribo del producto a CENTINELA GROUP S.A.S.
- Carta / documento o RMA (si aplica) de devolución, garantía o reparación.

6.5 Gastos de envío

- El cliente debe asumir gastos generados por la devolución de productos cuando se trate de un retracto de compra o que los equipos se encuentren fuera de garantía. De lo contrario serán asumidos por CENTINELA GROUP S.A.S.
- En caso de garantía, el cliente será responsable de asumir los costos de envío del producto hacia las instalaciones de CENTINELA GROUP S.A.S. Una vez finalizado el proceso de revisión, reparación o cambio, CENTINELA GROUP S.A.S. asumirá el costo del envío de retorno del producto al cliente.

