

# Tractive Care

## Términos y Condiciones

### I. **Ámbito de aplicación**

Si el dispositivo Tractive cubierto por Tractive Care sufre daños, es robado o se pierde durante el período de cobertura, Tractive reparará o sustituirá el dispositivo bajo las siguientes condiciones:

1. Los daños que Tractive considere reparables se repararán de forma gratuita. En caso de daños irreparables, robo o pérdida del dispositivo, Tractive sustituirá el localizador por un dispositivo nuevo.
2. La evaluación para determinar si los daños son reparables le corresponde únicamente a Tractive.

### II. **Motivos de exclusión**

Tractive Care excluirá una reparación o sustitución en los siguientes casos:

- a) Pérdida o daño intencional.
- b) Costes de reparación o sustitución de la batería del dispositivo Tractive .
- c) Desgaste o daños que no afectan al funcionamiento del dispositivo Tractive.
- d) Fuerza mayor.
- e) Daños, pérdida o robo cubiertos por una póliza de seguros..

### III. **Sustitución / entrega sustitutiva**

1. El dispositivo de sustitución no se enviará en un paquete de venta estándar. Una vez enviado el dispositivo de sustitución, el plan de suscripción se transferirá automáticamente al nuevo dispositivo, a menos que el cliente prefiera transferirlo manualmente cuando reciba el localizador. La suscripción del dispositivo dañado, perdido o robado dejará de estar activa una vez que se haya efectuado la transferencia de su suscripción al dispositivo de sustitución. En caso de sustitución, los dispositivos dañados enviados a Tractive pasarán a ser propiedad de Tractive. Los accesorios no están cubiertos por Tractive Care y no se sustituirán.
2. Todos los gastos de envío (tanto de envío como de devolución), así como todos los derechos de aduana, correrán a cargo del cliente.

3. El número de posibles solicitudes de reemplazo depende del plan de suscripción seleccionado por el cliente.
  - a) **Plan de suscripción anual con Tractive Care:** El cliente tiene derecho a reemplazar el localizador una vez por año de suscripción pagado.
  - b) **Plan de suscripción de 2 años con Tractive Care:** El cliente tiene derecho a reemplazar el localizador 2 veces en todo el periodo de 2 años de la suscripción.
  - c) **Plan de suscripción de 5 años con Tractive Care:** El cliente tiene derecho a reemplazar el localizador 2 veces en todo el periodo de 5 años de suscripción.

Una vez se haya alcanzado el número de solicitudes posibles por el plan de suscripción seleccionado, Tractive Care seguirá activo para el nuevo rastreador, pero otro reemplazo solo será posible en el siguiente periodo de suscripción pagado. Si Tractive Care no se ha usado en el periodo de suscripción, la solicitud se perderá y no se añadirá al número de solicitudes del siguiente periodo de suscripción.4. No se puede presentar una reclamación de sustitución para un dispositivo Tractive con un ID que ya haya sido sustituido bajo Tractive Care.

5. Cuando se sustituya un dispositivo Tractive bajo Tractive Care, los clientes recibirán el mismo modelo de localizador, a menos que el modelo original haya sido descatalogado. Tractive Care no da derecho a los clientes a una mejora gratuita a modelos de localizador diferentes o incluso más avanzados.

6. Los clientes que ya hayan hecho uso de una reclamación Tractive Care no tienen derecho al reembolso del coste de Tractive Care en caso de que cancelen su plan de suscripción Tractive dentro del periodo de reembolso de 30 días.

#### **IV. Periodo de validez / duración**

El derecho a las prestaciones de Tractive Care solo se aplica a aquellos dispositivos para los que se ha activado Tractive Care y mientras el plan de suscripción Tractive correspondiente esté activo. Tractive Care no se aplica a los localizadores cuyo plan de suscripción se encuentre en pausa. Si el plan de suscripción del dispositivo Tractive está desactivado, temporalmente en pausa, ha finalizado o está en estado de reclamación, ya no tendrá derecho a las prestaciones de Tractive Care.

## **V. Hacer uso de Tractive Care**

1. Para presentar una solicitud de Tractive Care para la reparación o la sustitución del dispositivo Tractive, póngase en contacto con el servicio de Atención al Cliente de Tractive en <https://my.tractive.com/rma/>.

Introduzca los siguientes datos:

- a) Descripción de la solicitud.
  - b) Código de serie (ID de 8 caracteres en la parte posterior del dispositivo Tractive).
2. El servicio de Atención al Cliente de Tractive le informará sobre los pasos a seguir. Asegúrese de comprobar la carpeta de correos no deseados si no le llega información sobre su solicitud de Tractive Care en los próximos 5 días laborales.

## **VI. Rescisión del contrato de Tractive Care**

1. Además de los motivos de rescisión indicados anteriormente, Tractive Care también se rescindirá automáticamente en los siguientes casos:
  - a) El plan de suscripción para el localizador asociado expira, se ha cancelado de forma anticipada o Tractive lo ha cancelado de manera efectiva por cualquier otro motivo;
  - b) Uso indebido o ilegal del dispositivo Tractive.
2. Tractive también se reserva el derecho de cancelar el servicio Tractive Care del cliente en cualquier momento si sospecha que el cliente está abusando de dicho servicio. "Abuso" incluye, pero no se limita a, información falsa de localizadores rotos o perdidos.

## **VII. Derecho de rescisión y transferencia de Tractive Care**

1. Tractive Care puede cancelarse independientemente de la suscripción a Tractive en cualquier momento mediante mensaje al servicio de Atención al Cliente de Tractive en <https://help.tractive.com/>.
2. Tractive Care no puede transferirse ni a otra persona ni a otro dispositivo Tractive.