

POLITICAS DE LA TIENDA VIRTUAL TELCOMEX

I. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

Este documento contiene los términos y condiciones de uso del portal www.telcomex.com.co y de los servicios de TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S. Estos términos deben entenderse en forma armónica con la ley colombiana y la información dispuesta en el portal. Telcomex Technologies S.A.S., podrá modificar el contenido del sitio Web y estos términos y condiciones en cualquier momento; dichas modificaciones serán publicadas en el sitio Web de Telcomex, situación que se entenderá como notificación formal y suficiente de la nueva información publicada. Al acceder y usar este sitio usted está aceptando las condiciones del Servicio. Si usted no está de acuerdo con estos términos, por favor no acceda o haga uso de este sitio.

¿Quiénes somos?

El sitio web que usted está visitando es propiedad de TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S identificada con NIT 900.194.517-2, ubicada en Bogotá (Colombia), teléfono 6915481 y correo electrónico: servicioalcliente@telcomex.com.co. No obstante, el proveedor de la plataforma web es wix.com. sobre quien recaen los derechos que la ley establezca.

Uso Autorizado

La página web podrá ser utilizada para revisión, compra y consulta de productos que TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S tendrá disponible para la entrega a los usuarios, así como la información de usos y características de los productos y servicios ofrecidos, que están diseñados únicamente con fines informativos.

Usos prohibidos

- La información publicada en nuestra página web no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación.
- La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web.
- En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

Derechos del Usuario

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales y que encuentra en nuestra política de tratamiento de datos personales. Conózcala [aquí](#).

Disposiciones generales y contractuales.

Procuramos y ponemos nuestro mejor esfuerzo en que el ingreso a esta página sea seguro y su información personal se encuentre resguardada; en todo caso, no podemos hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos,

manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Perfeccionamiento del contrato.

Las productos y precios incluidos en esta página están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S.

Medios de pago

Previo a la aceptación de la orden de compra, TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S. verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de

- Tarjeta de crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras que corresponda a una de estas marcas: Visa, MasterCard
- Tarjeta débito por pago PSE
- Consignación o transferencia a nuestra cuenta bancaria
- Pago en efectivo (para retiro en tienda)

Pese a que esta página cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S. se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos. El comprador debe seguir las normas de seguridad de su entidad financiera y las generales para la realización de pagos seguros en línea.

Condiciones de pago

Cuando el cliente aprueba la cotización o acepta la compra estipulada en el carrito de compras debe realizar el pago teniendo en cuenta que debe ser del 100% anticipado.

Al aceptar esta política el usuario declara que sus fondos y recursos para las operaciones que efectúe con la compañía provienen de origen legal (trabajo, rentas, etc.) y que no son producto de actividad(es) ilícita(s). También eximo a la compañía de toda responsabilidad que se derive de información errónea, falsa o inexacta que haya proporcionado en este documento, o de la violación del mismo.

TIEMPOS DE DESPACHO

- Para accesorios de uno a tres (1 a 3) días hábiles.
- Para equipos remanufacturados cinco (5) días hábiles
- Para pedidos especiales o producto no disponible y sujeto a tiempos de importación, 30 a 45 días hábiles.

II. AVISO DE SEGURIDAD

TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, es responsable del tratamiento de sus datos personales. Los datos personales que Telcomex Technologies S.A.S. solicita serán utilizados para los siguientes fines:

- **Adecuada prestación de los servicios:** Comprende todo lo relacionado con los datos necesarios para analizar y desarrollar la factibilidad, contratación, instalación, ejecución del servicio, en aspectos tales como: determinación de consumos, mantenimientos, atención al cliente, mejoramiento de servicio, planes comerciales, satisfacción del cliente, información, seguridad y, en general, toda información indispensable para cumplir con el contrato, la regulación y la normatividad vigente aplicable.
- **Fines Comerciales de la Compañía:** Comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, programas de lealtad, fidelización, retención de clientes y, en general, información de productos y servicios que puedan ser de interés de los clientes y usuarios.

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

Si requiere mayor información para conocer nuestra política de tratamiento de datos personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella, [Consulta aquí](#).

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web de Telcomex Technologies S.A.S. - en la opción de Contáctenos o comunicarse al teléfono 6915481, o en la Oficina Principal, Carrera 48 No. 93 – 87.

Captura de información de usuarios al usar el Sitio

Durante su visita a nuestro Sitio, éste podrá capturar información referente a actividades específicas de un usuario particular generándose reportes que nos permiten ver la actividad consolidada por usuario.

Usamos cookies, las cuales son pequeños archivos de datos que los sitios web como telcomex.com.co o los correos electrónicos guardan en su buscador y opcionalmente en el disco duro. Las cookies nos permiten "recordar" la información sobre sus preferencias y sesión, y al usuario le permite desplazarse dentro de las áreas del Sitio sin volver a introducir sus datos.

Esto hace posible crear una experiencia de compras más personalizada y cómoda. Telcomex usa un tercero para instalar cookies en el computador del Usuario para recopilar información que no sea personal e identificable. A pesar de que las cookies contienen un número único de Usuario, no recopilan ni guardan ninguna información personal identificable.

Aunque el Usuario puede configurar su navegador de Internet para que no acepte cookies, estas son necesarias para poder ver, crear una cuenta, o hacer compras por medio del sitio web telcomex.com.co.

El buscador de Internet recoge automáticamente información de la página web que el Usuario consultó antes de visitar el Sitio, el navegador que utilizó y cualquier término de búsqueda que haya ingresado en el Sitio, entre otras cosas. El Sitio también podrá usar otras tecnologías para rastrear las páginas que visitan los Clientes para garantizarles una mejor y más segura experiencia de compra y para ayudarnos a entender cómo los visitantes usan el Sitio.

Enlaces con otros sitios

Este Sitio puede contener enlaces a otros sitios. TELCOMEX no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, el contenido de esos sitios ni avala algún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. De igual forma TELCOMEX se rige por Política de protección de datos personales, por lo tanto, no aplican políticas de sitios que derivan tráfico hacia telcomex.com.co

Mayor información

Si tiene alguna consulta acerca de nuestra declaración de seguridad y privacidad o las prácticas usadas en este Sitio, puede ponerse en contacto enviando un correo electrónico a servicioalcliente@telcomex.com.co

La presente Política rige a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación existente entre usted y TELCOMEX. La presente Política se rige por las leyes de la República de Colombia.

III. POLITICA DE RETRACTO Y DEVOLUCION

Derecho de retracto

Los usuarios de www.telcomex.com.co gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días **calendario** siguientes a la entrega del producto.
- Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.
- Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.

- Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido, preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.
- TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S realizará la devolución del dinero al usuario, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.
- La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario: Entregándola personalmente en la oficina principal de TELCOMEX o llamando al teléfono +57 (1) 6915481 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de este servicio.

Por ser productos/servicios especializados, la empresa no recibe devoluciones. Las compras realizadas están sujetas al derecho de retracto.

IV. POLITICA DE ENVIOS

Si el despacho se realiza dentro de la ciudad de Bogotá (ver perímetro cubierto*), TELCOMEX asumirá la entrega, si el pedido antes de IVA supera los \$200.000. En los demás casos se envían por empresa certificada de mensajería (si el cliente tiene una de preferencia, se enviará por esta) y el costo del servicio se factura adicional al producto por flete nacional.

*El perímetro urbano cubierto es:

- Norte: hasta la calle 205
- Oriente: hasta Av. Circunvalar
- Occidente: hasta avenida ciudad de Cali
- Sur: hasta calle 40 sur

Si el despacho se realiza fuera de la ciudad de Bogotá y supera \$500.000 antes de IVA, el costo es asumido por TELCOMEX. De lo contrario se factura costo adicional por flete nacional.

El servicio de correo certificado es prestado por la empresa transportadora. TELCOMEX no tiene responsabilidad alguna en los costos, manipulación de productos o tiempos de entrega. Todo pedido es responsabilidad del transportador luego de que TELCOMEX haya entregado el pedido. Para comunicación entre el cliente y la empresa transportadora se enviará al correo electrónico del cliente la guía de transporte para que pueda hacer siguiente y conocer costo del flete (si aplica).

La promesa **general** de entrega de un producto adquirido a través de esta página web será de cinco (5) días hábiles (exceptuando los tiempos de entrega diferentes especificados en la sección de términos y condiciones). Se comenzarán a contar a partir del día siguiente a la aceptación de la orden de compra. No obstante, ante circunstancias imprevistas, ajenas a la voluntad de TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador.

Ahora bien, en el e-mail que confirma la aceptación de la orden compra y pago exitoso de los

productos, se informará el tiempo estimado de entrega, sin que éste pueda exceder a los diez (10) días (excepto en importación especial de productos).

La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, una vez recibido el comprobante de pago se aprobará descargo y reserva, si no hubiera disponibilidad del producto adquirido TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S se comunicará con el cliente para resolver la situación bien sea para compra de otro producto y expedición de nota crédito o devolución del dinero mediante transferencia bancaria, según elección del cliente

La empresa no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al lugar indicado en su pedido según la fecha asignada, entre las 8:00 am y las 5:00 pm. de lunes a sábado. Si el cliente requiere una hora en particular deberá informarlo al vendedor encargado y TELCOMEX hará lo posible para poder coordinar que la entrega sea según lo solicitado, esto no garantiza que sea así.

La factura será entregada junto al pedido y enviada al correo electrónico de contacto. En caso de cambios deberá solicitarlos a más tardar a los cinco (5) días hábiles siguientes. De lo contrario se entenderá como aceptada.

V. POLÍTICA DE GARANTÍA

Solo están cubiertos por garantía los productos importados y vendidos por Telcomex Technologies S.A.S.

La garantía solo se hace efectiva si es por daños de fabricación y/o ensamble. No hay garantía por daños ocasionados por mala manipulación del cliente. Los equipos, Partes y Accesorios suministrados por Telcomex solo podrán ser mantenidos y ajustados por personal autorizado por Telcomex Technologies SAS. Si hay una mala manipulación de los equipos, Telcomex no asegura el correcto desempeño de los mismos, ni la continuidad o aplicación de Garantías si se llegara a presentar algún tipo de daño.

Alcance de Garantía: diagnóstico, mantenimientos, reparaciones, cambio de Repuestos, Partes y Accesorios.

Fuera de Garantía o Vencido su Periodo: Todo el Soporte Técnico y cambio de partes, repuestos y accesorios tendrán un costo adicional.

El Desplazamiento Técnico a la Locación del Cliente Final Tendrá Costo Adicional por viáticos de Desplazamiento.

La Garantía es válida únicamente en el territorio colombiano.

Condiciones de la garantía

Telcomex Technologies S.A.S garantiza para sus productos, el servicio de reparación y/o cambio de componentes electrónicos gratuita por cualquier defecto de fábrica dentro del período de garantía específico para cada tipo de producto.

Suministro de repuestos

Telcomex Technologies S.A.S; garantiza para todos sus productos el suministro de partes, repuestos y accesorios para su básico funcionamiento.

Situaciones no cubiertas en garantía

- Productos y/o Componentes cuyo periodo de garantía haya finalizado.
- Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado por Telcomex Technologies S.A.S
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado del Producto o sus componentes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del Producto.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, elementos químicos, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: Terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas por la humedad, Salinidad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Productos que presenten el número de Serie y/o Sello de Seguridad alterado o removido.
- No Aplica garantía a los productos y/o componentes que pueden sufrir desgaste por uso normal o descuido.

Periodos de Garantía:

- Equipos, sistemas Electrónicos, Terminales Móviles, Soluciones Móviles Empresariales, Multicargadores: un (1) Año.
- Equipos Móviles Remanufacturados: seis (6) Meses.
- Accesorios:
 - Baterías, Cargadores, Cables USB, Antenas: seis (6) Meses.
 - Manos Libres, Clip y Estuches: tres (3) Meses.

Para hacer uso de la garantía debe:

Se deben llevar o enviar los equipos y Accesorios por garantía al centro de Acopio Telcomex en la ciudad de Bogotá. En caso de envío el costo de transporte debe ser asumido por el cliente.

- Se verificará integridad del sello de garantía y se procede al cambio o nota crédito según aplique.
- Presente la factura que le fue entregada o el producto con el sello de seguridad puesto al momento de la compra.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El tiempo de reparación será contado a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.
- Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

- En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
 - Hubo fuerza mayor o caso fortuito
 - El hecho de un tercero
 - El uso indebido del bien por parte de consumidor
 - Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

VI. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo a las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a las leyes aplicables y a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana.

Basado y adaptado de políticas de Homecenter Colombia, promall Colombia y Telcomex por Katherine D.

Rev.: Mauricio R./Diego N./Aida L.

V1: oct2018