

Pensando en la satisfacción de nuestros Clientes y en que puedan obtener lo mejor de cada una de las soluciones que comercializamos, es importante que por favor tenga en cuenta lo siguiente:

1.- PRECIO Y AJUSTES

RTM puede ajustar los precios de los productos en cualquier momento si el fabricante así lo dispone. Es nuestra responsabilidad dar aviso oportuno a nuestros clientes, los cuales podrán suspender o cancelar los pedidos inmediatamente después del aviso de un aumento de precio. En caso de que la protección de precios sea expresa en un acuerdo escrito entre las partes, RTM puede suspender temporalmente la protección del precio de dicho producto en condiciones de mercado extraordinarias.

2.- TÉRMINOS DE PAGO.

- Contado anticipado en caso de no contar con una forma diferente de pago.
- Crédito con pago a 30 días, aprobado con estudio de crédito previo.
- Crédito con pago a 45 o 60 días, aprobado con estudio de crédito previo, en condiciones excepcionales.

3.- CANCELACIONES/DEVOLUCIONES

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, artículo 47, el Cliente cuenta con 5 días hábiles para retractarse de la compra realizada si no se encuentra satisfecho.

El plazo máximo para anunciar la devolución de un producto es de 5 días hábiles después de recibido. El Cliente no podrá devolver el producto salvo que recibiere una autorización por escrito de RTM. Toda instrucción verbal para que sea válida deberá ser confirmada por escrito por RTM.

RTM realizará la devolución completa del dinero por medio de transferencia bancaria a la cuenta indicada por el Cliente.

El Cliente debe notificar a RTM cualquier devolución o novedad con 10 días de antelación a la fecha de corte, la cual es el día 20 de cada mes.

4. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN

Es responsabilidad de RTM realizar el suministro de las licencias adquiridas.

Es responsabilidad del Cliente tener presente los requisitos mínimos para la instalación del producto al momento de la adquisición e implementación de la solución.

Es responsabilidad del Cliente (Reseller) administrar los servicios de sus usuarios finales, cantidad de agentes a desplegar e instalar las versiones adquiridas.

No es responsabilidad de RTM el correcto funcionamiento de la solución ni las consecuencias de una configuración inapropiada que el Cliente (Reseller) y/o usuario final aplique y que influya negativamente en el funcionamiento de su plataforma de TI.

Es responsabilidad del cliente realizar el control del consumo adicional que se pueda presentar vs las licencias adquiridas.

Es responsabilidad de Sophos atender los incidentes relacionados directamente con el producto, RTM proporcionará el acompañamiento por medio de su servicio de Soporte Remoto Ilimitado SRI 8x5, con el fin de realizar un diagnóstico y definir si el incidente es causado por el producto o se trata de una variable ajena al mismo. Este soporte se dará al comprado (Reseller o usuario final). Cualquier contacto con un usuario final debe ser autorizado por el Reseller.

5. SUSPENSIONES POR MORA EN EL PAGO

En caso de presentarse mora en el pago de la factura mensual o anual, RTM podrá suspender el servicio del comprador hasta obtener el pago. El plazo máximo para realizar el pago de la obligación vencida será de 10 días. En caso de no obtener el pago después de los 10 días de la suspensión del servicio, RTM procederá a eliminar la consola del Cliente, previo aviso. RTM realizará el cobro de la facturación vencida y de los consumos adicionales que se hayan podido presentar y/o del periodo adicional. Si el Cliente decide no continuar con este servicio, RTM procederá a eliminar los equipos, agentes y la consola. Después de eliminada la consola, el Cliente no podrá acceder a la cuenta y servicios. El Cliente deberá dar aviso de la no continuidad del servicio, antes de la fecha de corte que es el día 20 de cada mes.

Aunque es una función permanente de RTM con el fin de garantizar la continuidad del servicio de los Clientes, no será obligación de RTM dar aviso al Cliente de la finalización de las vigencias o cotizar los cambios de los periodos (mes a mes o año tras año).

El Cliente debe tener en cuenta que, para el servicio contratado mensualmente, la facturación se hará de manera automática. En caso de pagar anualmente, se renovará el compromiso al siguiente año automáticamente.

En caso de que el Cliente no requiera consola de su usuario final, aplicarán las mismas condiciones dichas anteriormente respecto a las fechas de corte (20 de cada mes). El Cliente debe notificar al correo electrónico operaciones@rtm.com.co, que ya no requieren el servicio e indicar cuál es el usuario final para proceder a la eliminación de consola. Si el Cliente no notifica que ya no requieren el servicio, seguirá generando consumo y la facturación correspondiente.

6.-GARANTÍA

El Cliente reconoce que RTM actúa como distribuidor de las soluciones de Sophos (reventa) y que los asuntos relacionados con la calidad de los mismos no están bajo el control de RTM. En consecuencia, RTM como vendedor, no ofrece ninguna garantía en relación con las soluciones que comercializa. Toda garantía y soporte es responsabilidad de la marca. Leer (EULA). <https://www.sophos.com/en-us/legal/sophos-end-user-terms-of-use>

<https://www.sophos.com/en-us/legal/sophos-msp-partner-terms-and-conditions>

No se garantiza software de terceros y/o condiciones de uso que no estén contemplados técnicamente para su uso.