

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.

4.- RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN

Es responsabilidad de RTM realizar la activación y creación del tenant del Cliente, así como mantener activos los servicios correspondientes. Es responsabilidad del Cliente (Reseller) estar capacitado para asesorar, desplegar y crear el tenant a los usuarios finales, a menos que RTM haya ofrecido esta actividad como valor agregado y que se describa en la propuesta enviada.

Es responsabilidad del Cliente (Reseller), administrar los servicios de sus usuarios finales y suministrar las QUOTES (cantidad) contratadas.

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

No es responsabilidad de RTM el correcto funcionamiento de la solución ni las consecuencias de una configuración inapropiada que el Cliente aplique y que influya negativamente en el funcionamiento de su plataforma de TI. Toda garantía y soporte es responsabilidad de Acronis. Leer EULA.

Es responsabilidad del Cliente (Reseller) o dado el caso el usuario final, el correcto funcionamiento del producto ya que la consola puede ser administrada y desplegada por el Cliente o el usuario final.

Es responsabilidad de Acronis 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 comprador (Reseller o usuario final). Cualquier contacto con un usuario final debe ser autorizado por el Reseller.

El Cliente (Reseller o usuario final) deberá tener en cuenta el acuerdo de licenciamiento de usuario final o EULA (End User license Agreement) https://dl.acronis.com/u/pdf/Acronis_corporate_EULA_es-ES.pdf el cual determinará las condiciones de la marca ante el cliente o usuario final. Se hace énfasis en la **condición 5** del documento y se cita literalmente:

“PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS Salvo que se haya indicado lo contrario en este Acuerdo, el Software está sujeto a la Declaración de privacidad de Acronis, que se encuentra en www.acronis.com/legal/privacy.html. **ACRONIS RECHAZA TODA RESPONSABILIDAD POR LA ELIMINACIÓN PÁGINA 3 DE 5 DE DATOS, LA PÉRDIDA DE DATOS O**

POR NO ALMACENAR LOS DATOS. Acronis no tiene obligación de supervisar el uso de los Servicios y/o los datos transmitidos o almacenados a través del Software. Acronis se reserva el derecho, conforme a los requisitos de privacidad de los datos y cualquier otro relativo a la protección de datos aplicable en la jurisdicción donde dichos datos se almacenan, y si así lo exigiera la ley, normativa, proceso legal u orden gubernamental aplicable, a divulgar los Datos o cualquier otra información del usuario, pero únicamente hasta el límite exigido para satisfacer dichas leyes, normativas o mandatos. A menos que lo prohíba la ley u otra orden, Acronis (RTM) le avisará a Usted hasta donde sea razonable de la solicitud o exigencia de esta divulgación, y cooperará con Usted dentro de lo razonable con el fin de limitar dicha divulgación hasta donde lo permita la ley. Usted reconoce y acepta que los Servicios de soporte que pueden proporcionarse en el marco del presente Acuerdo se pueden ofrecer desde países distintos del que Usted reside. Si Usted prefiere que los servicios de soporte se proporcionen exclusivamente desde Estados Unidos, dicho servicio puede acarrear un coste adicional.”

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 tenant del Cliente (Reseller) 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 (Reseller), 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 (Reseller) decide no continuar con el servicio, RTM procederá a eliminar los datos antes de la fecha de corte (día 1). El Cliente (Reseller) deberá dar aviso de la no continuidad del servicio, antes de la fecha de corte que es el día 1 de cada mes. Después de eliminado el tenant no habrá replicas o tiempo de gracia de mantenimiento de los datos. En caso de que el Cliente (Reseller) no requiera un tenant de un cliente (usuario final), aplicarán las mismas condiciones dichas anteriormente respecto a las fechas de corte, la diferencia está en que el Cliente (Reseller) deberá eliminar el tenant del usuario final y no será responsabilidad de RTM administrar, suspender y/o eliminar los tenants del cliente. Si el Cliente (Reseller) sólo suspende el

tenant de su cliente (Usuario final), pero no lo elimina, la información almacenada y/o agentes desplegados seguirá generando consumo.

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 (Reseller) 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 (Reseller) no desee continuar con el servicio, aplicarán las mismas condiciones dichas anteriormente respecto a las fechas de corte (día 1 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 (Reseller) 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://dl.acronis.com/u/pdf/Acronis_corporate_EULA_es-ES.pdf). No se garantiza software de terceros y/o condiciones de uso que no estén contemplados técnicamente para su uso.

7.-IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

A partir de la compra RTM procederá con la creación del TENANT comprador y TENANT cliente con sus respectivos usuarios ADMIN, despliegue de un agente y creación de una tarea, ya sea en ambiente del comprador para entregar al usuario final o en ambiente del usuario final (por medio del Reseller) para prueba de aprendizaje o producción. RTM puede configurar las consolas de los TENANT según lo ofertado y aceptado por el Cliente

PAYGO ACRONIS TÉRMINOS Y CONDICIONES

(cantidad de agentes, almacenamientos en nube y almacenamientos locales). Igualmente, RTM puede realizar un despliegue completo de la solución, pero en todo caso el alcance de la implementación se regirá por lo ofertado por RTM y aceptado por el Cliente.