

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB

Estos términos y condiciones constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre usted y nosotros. Al adquirir nuestros PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, estará aceptando los Términos y condiciones, es por tal razón que antes de adquirir un Producto y/o Servicio en este Sitio Web, debe leer atentamente estos términos y condiciones.

- 1. QUIÉNES SOMOS: TELEPLUS** es una sociedad colombiana, líder en el sector de las telecomunicaciones en el mercado Colombiano identificada con NIT 830.053.932-8, domiciliada en la ciudad de Bogotá, con oficina principal en la Calle 72 No. 29ª – 07, teléfono (57)(1) 6606860 y correo electrónico soluciones@teleplus.com.co.

Contamos con una estructura administrativa y comercial que nos permite atender el sector corporativo e individual, ofreciendo un portafolio de productos y servicios con un alto grado de calidad y eficiencia. Bajo la filosofía de calidad y servicio ofrecemos un amplio portafolio de equipos celulares y accesorios, igualmente ofrecemos servicios de asesoría y venta de soluciones integrales en comunicación, que se ajustan a las necesidades de los clientes, generando una alternativa innovadora para la adquisición de tecnología móvil. Autorizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la venta de equipos terminales móviles en Colombia bajo el número único de verificación 0031000899 y autorización No. 000538 de 21 de mayo de 2015.

- 2. NUESTRO COMPROMISO:** TELEPLUS LTDA en adelante “TELEPLUS” comprometida con los VISITANTES y CLIENTES en adelante los “USUARIOS” pone a disposición los términos y condiciones de uso del presente sitio web (en adelante el “SITIO”) a través del cual TELEPLUS le suministra información sobre el portafolio de los Productos y Servicios, sus características, condiciones, requisitos para acceder a ellos, los precios y las medidas de seguridad que deberá tener en cuenta al momento de realizar las transacciones y en general, las condiciones de los productos y servicios.
- 3. AVISO LEGAL:** Los presentes términos y condiciones generales regulan el acceso y el uso que los “USUARIOS” hagan del Sitio que TELEPLUS dispone para la venta y comercialización de equipos móviles, accesorios y en general del portafolio de productos y servicios que se pueden adquirir por el Sitio. Con su **utilización** los “USUARIOS” expresan la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales.

- 4. CAPACIDAD LEGAL:** Los productos y servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. En el caso en el cual las personas que no tienen capacidad o menores de edad realicen actos por medio de este sitio web será responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Quien registre un “Usuario” como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

5. DEFINICIONES:

CLIENTE: persona natural o jurídica que contrata los productos y servicios que ofrece TELEPLUS a través del sitio web.

SITIO WEB DE TELEPLUS: Portal de Internet de propiedad de TELEPLUS. La dirección de acceso al portal Web de TELEPLUS es la siguiente: www.teleplus.com.co

TRANSACCIONES: Comprende indistintamente las operaciones de comercio electrónico que se generan a través del sitio de TELEPLUS.

USUARIOS: Para los efectos de estos términos y condiciones es el uso indistinto que se hace del visitante o cliente.

VISITANTE: Persona que a través de cualquier tipo de equipo terminal tenga acceso por Internet al sitio WEB de propiedad de TELEPLUS. Se adquiere la calidad de Visitante cuando accede al sitio web de TELEPLUS. El VISITANTE no tiene ninguna relación contractual con TELEPLUS.

- 6. REGISTRO Y USO DEL SITIO:** Para el uso del sitio web no es obligatorio el registro de sus datos personales en el caso de adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este sitio y si quiere acceder a las promociones, ofertas e información relevante TELEPLUS pone a su disposición un formulario de registro el cual deberá ser diligenciado en todos sus campos con datos válidos, la información personal suministrada debe ser exacta, precisa y verdadera, en el caso de verificar o sospechar de un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, o a la ley, TELEPLUS tendrá el derecho inapelable de dar por terminado el registro y si es del caso acudir a las autoridades competentes. TELEPLUS se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIOS cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos TELEPLUS tendrá la facultad de dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización. TELEPLUS no es responsable por el acceso que terceras personas hagan a las cuentas de correo de los “USUARIOS”.

- 7. COPYRIGHT, DERECHOS DE AUTOR Y MARCAS:** Este SITIO WEB y sus páginas son operados y de propiedad de TELEPLUS la cual se reserva el derecho para modificar en el momento que así lo decida el contenido de los portales y/o sitio web de su propiedad.

Ningún material, imagen, foto, información y bases de datos de información aquí contenidos pueden ser copiados, reproducidos, publicados, fijados, transmitidos, descargados del Portal y/o Sitio y sus páginas web o distribuidos de cualquier manera a menos que sea para uso personal sin propósitos comerciales.

Cualquier modificación, reproducción, representación total o parcial de los materiales, información y bases de datos de información, o el uso de los mismos para cualquier otro propósito, sin el consentimiento expreso y por escrito de TELEPLUS es una violación de los derechos de autor y/o copyright de TELEPLUS.

TELEPLUS sus logos, lemas comerciales y demás marcas, publicidad, imágenes, así como cualquier otro material de propiedad intelectual e industrial descritos o mencionados en cualquiera lugar del sitio son de titularidad de TELEPLUS y se encuentran protegidos por la legislación internacional y colombiana vigentes sobre la materia.

- 8. MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO:** Para el pago de los productos y servicios ofrecidos en el Sitio TELEPLUS en alianza con PayU Latam ofrece diversas opciones de pago a través de tarjetas de crédito, transferencia bancaria de la cuenta débito (PSE), y depósitos en efectivo en puntos autorizados (Via Baloto y Efecty). Para evitar cualquier fraude El "USUARIO" deberá notificar a TELEPLUS cualquier movimiento fraudulento en la tarjeta utilizada para las compra, mediante e-mail o vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que TELEPLUS pueda realizar las gestiones oportunas.

REVERSIÓN DEL PAGO. En el evento en el cual el USUARIO solicite reversar los pagos por ser objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el USUARIO tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el USUARIO deberá presentar queja, mediante correo electrónico a soluciones@teleplus.com.co y devolver el producto, cuando sea procedente.

Una vez efectuado el pago y dentro del día calendario siguiente de efectuado el pedido TELEPLUS remitirá al CLIENTE un correo electrónico en el cual se detalle un acuse de recibo, con información precisa del tiempo

de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

9. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN: Para TELEPLUS, es muy importante su derecho a privacidad, por tal razón contamos con la política de tratamiento de datos personales en la cual podrá encontrar el tratamiento que daremos a sus datos personales, las finalidades, y como ejercer sus derechos, esta política la puede encontrar en la sitio web www.teleplus.com.co en el link Política de tratamiento de datos personales.

10. PRECIO: Los precios de los productos y servicios disponibles en el Sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta de TELEPLUS. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio están expresados en Pesos colombianos salvo que se manifieste lo contrario. En el momento de la compra se detallará el precio total del producto, incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el USUARIO para adquirirlo. Se informará adecuadamente y por separado los gastos de envío.

11. PROMOCIONES: Las promociones que se ofrezcan en este Sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por TELEPLUS tales como tiendas físicas. TELEPLUS somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011.

12. POLÍTICA DE ENVÍO: Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho, disponibilidad del producto, entrega previstas en el Sitio y a la ciudad de destino del pedido. En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, TELEPLUS informará la falta de disponibilidad. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que TELEPLUS haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado. En el momento de la compra se detallará el precio total del producto, incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el USUARIO para adquirirlo. Se informará adecuadamente y por separado los gastos de envío. TELEPLUS no responderá por motivos ajenos a su responsabilidad, teniendo presente que el servicio de entrega es contratado con una empresa de mensajería, caso en el cual TELEPLUS no se hace responsable por demoras.

✓ Hacemos envíos a toda Colombia

- ✓ Desde que la orden de compra es confirmada, entendiéndose por esto que el pago ya fue realizado, TELEPLUS dispone de 4 días hábiles para la entrega de los productos.
- ✓ TELEPLUS comunicará por mail a los CLIENTES los datos para que pueda realizar el seguimiento del estado del envío por Internet.

En caso de que no llegue el producto a su destino en el tiempo estipulado, el comprador debe enviar un mensaje al correo soluciones@teleplus.com.co informando el hecho.

13. DERECHO DE RETRACTO: TELEPLUS ofrecen a sus CLIENTES la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 5 días hábiles después de la entrega del producto.

- Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio de correo dirigido a: soluciones@teleplus.com.co. Con el objetivo de informar del retracto y coordinar la devolución del producto.

LAS CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

- El producto debe tener las etiquetas, la factura de venta, los accesorios y empaques originales.
- El producto debe incluir los manuales, los certificados de garantías, las guías de usos, entre otros.
- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones de los clientes.
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Nota: Solo cumpliendo estas condiciones el cliente recibirá la totalidad del dinero del producto. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO: El reintegro del dinero será dentro de los 30 días calendario contados a partir del ejercicio y aceptación por parte de TELEPLUS del derecho de retracto una vez verificadas que se cumplieron las condiciones generales para un retracto.

14. POLÍTICAS DE GARANTÍAS: En caso de que el CLIENTE una vez efectuada la compra y recibido el producto, el producto presente problemas

de funcionamiento o daños después de su recepción, el CLIENTE remitirá comunicación dirigida a: soluciones@teleplus.com.co con el fin de informar el daño que tiene el producto e indicar la fecha de la compra.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ La vigencia de la garantía de los equipos telefónicos es de un año contado a partir de la fecha de compra.
- ✓ La garantía del producto debe estar vigente.
- ✓ El producto debe contar con la factura y documentos de garantía. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
- ✓ El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.

A continuación se listan los parámetros de garantía:

1. Teleplus no responde por los daños atribuibles al comprador, tales como daños por mala manipulación, uso indebido o por no atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del equipo y en la garantía; por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros como hurto o pérdida del equipo entregado.

2. Daños ocasionados por condiciones eléctricas externas al equipo como lo son sobretensiones eléctricas de la red de carga.

3. Daños ocasionado por condiciones ambientales tales como humedad o agua, polvo, calor o frío extremos, (cabe mencionar que la exposición prolongada a aire acondicionado genera humedad excesiva hacia el dispositivo).

4. No son aplicables garantías por golpes, raspaduras, caídas, maltrato físico, fuerzas mecánicas mal aplicadas o presiones excesivas que pudiesen derivar en problemas directos o indirectos al teléfono.

5. En caso que el dispositivo presente cualquier problema derivado de instalación de software dañino (MIDP Java corrupto o virus).

6. Los accesorios incluidos con el teléfono como, manos libres, cargador, cable USB y baterías tienen un mes de garantía.

7. La garantía no cubre pérdida de información de ningún tipo ni daños en el hardware ocasionados por falta de protección.

8. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
9. Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
10. El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.
11. Los sellos de garantía estén rotos

Para tener en cuenta:

- ✓ Cuando se reciba un dispositivo para aplicación de la garantía, TELEPLUS no se responsabiliza por la información, programas, contactos o cualquier otro tipo de software contenido dentro del mismo ni se compromete a efectuar respaldos, el BACK UP es responsabilidad del usuario o cliente.
- ✓ El producto se cambia únicamente ante desperfectos evidentes del equipo o por daños causados imputables a TELEPLUS.
- ✓ El CLIENTE deberá poner a disposición del TELEPLUS el producto o equipo en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del CLIENTE. TELEPLUS correrá con los gastos de envío. TELEPLUS tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto. El producto reparado o el de reposición serán entregados al CLIENTE en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal. Si se requiere transporte para el bien, los costos de entrega del producto reparado o por reposición por garantía serán asumidos por TELEPLUS.
- ✓ **REPOSICIÓN:** En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, TELEPLUS procederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto. El reemplazo del equipo se hará por una de la misma marca y referencia, en caso de no tener disponibilidad en stock, será cambiada por una de similares características previa aprobación del cliente, si este nuevo equipo el valor es superior al entregado anteriormente el cliente debe cancelar el excedente.
- ✓ **REPARACIÓN:** La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación, caso en el cual si la falla no es imputable a la mala manipulación por parte del CLIENTE, TELEPLUS asumirá el costo por concepto de envío del equipo

reparado. En el caso en el cual una vez efectuado el análisis del equipo se concluye que la falla es ocasionada por *la mala manipulación* del cliente se procederá a enviar el equipo a Servicio técnico para reparación el cual tendrá un costo de \$14.900 IVA. En este último caso el CLIENTE asumirá los costos por envío del equipo.

- ✓ **REEMBOLSO DEL DINERO:** En caso que el producto no admita reparación o se repita la falla del producto, TELEPLUS procederá a informar al CLIENTE su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

En caso en que se deba hacer la devolución de dinero esta se llevará a cabo a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el CLIENTE puso a disposición de TELEPLUS el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes.

15. TRANSMISIÓN Y SEGURIDAD DEL SITIO: TELEPLUS hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio sea ininterrumpida y libre de errores, teniendo presente la naturaleza de internet, estas condiciones no pueden ser garantizadas. En el evento en el cual TELEPLUS restrinja o suspenda el uso temporal del Sitio por causa de reparaciones, mantenimiento o modificaciones, TELEPLUS no será responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

TELEPLUS ha implementado los mecanismos de seguridad apropiados y confiables con el fin de garantizar la protección de la información personal del USUARIO y de la transacción misma.

16. COOKIES. TELEPLUS no hace uso de cookies.

17. INTERPRETACIÓN, LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE: Los términos y condiciones contenidos en este acuerdo y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por la ley Colombiana y se someten a los jueces y tribunales colombianos.

Las presentes condiciones generales se han empezado a aplicar y entran en vigencia desde el 15 de diciembre de 2015.