

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

RTM es responsable de la distribución del licenciamiento ACRONIS por medio de la figura de RESELLERS INSCRITOS, es responsabilidad del Cliente (Reseller) estar capacitado para asesorar y desplegar los licenciamientos de ACRONIS al usuario final.

Es responsabilidad de RTM el suministro de las licencias adquiridas y especificadas por el Cliente (Reseller) por medio de orden de compra. Es responsabilidad del Cliente (Reseller) tener presente los requisitos mínimos para la instalación del producto al momento de la adquisición e implementación de la solución.

ACRONIS es responsable de brindar las condiciones económicas como descuentos y ofertas según las condiciones de nivel de PARTNER y REGISTROS DE OPORTUNIDAD de los RESELLERS. Es responsabilidad del Cliente (Reseller) el correcto funcionamiento de la herramienta de software y las consecuencias que tenga sobre sus sistemas y el de sus usuarios finales, de acuerdo con el EULA. No renovar el soporte y las actualizaciones del software involucra que el Cliente (Reseller) y sus usuarios finales renuncian a estos valores agregados postventa involucrados en el licenciamiento; adicionalmente, en caso de licenciamiento por suscripción perderá el derecho al uso del software, al almacenamiento suscrito con ACRONIS o servicios CLOUD que se hayan adquirido con la marca.

Es responsabilidad de ACRONIS atender los incidentes que tengan que ver con el producto, RTM dará acompañamiento con el SOPORTE SRI 8x5 a estos incidentes con el fin de evaluar si estos son atribuibles al funcionamiento del producto o a una variable ajena al software. El acompañamiento de este soporte se dará al Cliente (Reseller). En caso de requerirse comunicación con el usuario final, esta se hará a través del Reseller (comprador de las licencias).

El Cliente (Reseller) 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 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.-GARANTÍA

La garantía del correcto funcionamiento de la solución ACRONIS es proporcionada por la marca **ACRONIS** dentro de sus condiciones o ACUERDOS DE LICENCIAMIENTO DEL USUARIO FINAL o 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.

6.-IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION

RTM brinda capacitación remota al Cliente (Reseller) para instalación de consola, despliegue de 1 agente y creación de 1 tarea ya sea en el entorno del cliente y/o usuario final o prueba para aprendizaje.

En caso de que el Cliente (Reseller) o usuario final de las licencias requiera un despliegue completo, se ofrecerá el servicio de soporte (bolsa de horas), con precios competitivos.