

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

Es responsabilidad del Cliente el correcto uso de la herramienta y software, con este fin, RTM brindará capacitación en uso del producto y todo lo requerido para su implementación

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 de RTM 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.

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 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 el servicio, RTM procederá a eliminar los datos antes de la fecha de corte (día 1). El Cliente 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 no requiera un tenant, aplicarán las mismas condiciones dichas anteriormente respecto a las fechas de corte, la diferencia está en que el Cliente deberá eliminar el tenant y no será responsabilidad de RTM administrar, suspender y/o eliminar los tenants

del cliente. Si el Cliente sólo suspende el tenant 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 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 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

RTM no es responsable por la eliminación de datos, la pérdida de datos o por no almacenar los datos del Cliente. RTM no tiene obligación de supervisar el uso de los servicios y/o los datos transmitidos o almacenados a través de las distintas herramientas desplegadas para este servicio

7.-IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

A partir de la compra RTM procederá con la creación del TENANT con sus respectivos usuarios ADMIN, despliegue de un agente y creación de una tarea, para prueba de aprendizaje o producción. RTM puede configurar las consolas del TENANT según lo ofertado y aceptado por el Cliente (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 registrará por lo ofertado por RTM y aceptado por el Cliente.