

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 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.

No es responsabilidad de RTM brindar precios competitivos sin un registro previo de la oportunidad y aprobación del fabricante. Tampoco 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.

No es responsabilidad de RTM aplicar la licencia por renovación en la consola de antivirus en caso de ser necesario el registro, esta acción es responsabilidad única y exclusivamente del Cliente a menos que se haya ofrecido esta actividad como valor agregado dentro de la cotización.

#### **5.-GARANTÍA**

El Cliente reconoce que RTM actúa como distribuidor de las soluciones de ESET (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://help.eset.com/eula/?lang=es>

#### **6.-IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN**

A partir de la compra de 30 licencias se realizará la instalación y configuración de la solución de antivirus (1 consola de administración, 3 políticas y despliegue de agentes). La cantidad del despliegue de agentes se basará si el Cliente cuenta con Active directory (Directorio activo).

- Si el usuario final cuenta con directorio Activo y/o usuario administrador, la cantidad de despliegue de agentes será la cantidad total de la compra.
- Si el usuario final no cuenta con directorio Activo y/o usuario administrador, la cantidad de despliegue será 5 agentes.

El Cliente no debe tener alguna otra solución de antivirus instalada en los equipos al momento de la implementación de la solución BITDEFENDER, es responsabilidad del Cliente realizar la desinstalación de los agentes.

Lo anterior aplica solo para usuario final.