

TÉRMINOS Y CONDICIONES ALIANZA DE COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÓVILES DE ACCESS TELECOM EN LAS TIENDAS ETB

1. Oferta aplica del 4 de octubre de 2019 al 28 de diciembre de 2019.
2. Oferta consiste en la comercialización de equipos móviles de propiedad del aliado Access Telecom en las tiendas autorizadas de ETB, por lo cual ETB solo actúa como facilitador de las instalaciones físicas para la venta, la comercialización se realiza a través de promotores del aliado Access Telecom.
3. Aplica en las siguientes tiendas ETB y en los horarios de atención establecidos, disponibles para consulta en www.etb.com/centroexperiencia/:
 - a. Tienda Centro, ubicada en la carrera 7 No. 20-39
 - b. Tienda Kennedy, ubicada en la carrera 78 H No. 36-65 sur
4. Los equipos móviles son de propiedad del aliado Access Telecom y es este el responsable de:
 - a. Los productos que constituyan el portafolio de equipos móviles, junto con sus certificados de garantías y licencias. Esto implica que estará sujeto a la disponibilidad de Access Telecom el suministro de los equipos móviles en las tiendas autorizadas.
 - b. Las tarifas de los equipos móviles.
 - c. Exhibir en los espacios dispuestos por ETB en las tiendas autorizadas, equipos reales y en condiciones óptimas.
 - d. Facturar y recaudar a través de sus sistemas de facturación las sumas de dinero que los clientes cancelen por concepto de la venta de los equipos móviles de su propiedad.
 - e. Cerciorarse de que los equipos móviles que comercialice se encuentren homologados por los fabricantes, cuando así lo demande la normatividad o la autoridad competente. Access Telecom entrega los equipos al cliente con un sticker que refleja que el equipo se encuentra homologado.
 - f. Realizar el registro del IMEI de los equipos móviles.
 - g. Disponer de personal para la atención del servicio requerido para la prestación y venta de los bienes ofrecidos en el horario establecido para atención al público en cada tienda autorizada de ETB.
 - h. Atender, gestionar y responder todo reporte de novedad presentada sobre los equipos móviles vendidos al cliente, incluyendo todo el proceso de reparación, cambios, comunicación, facturación, notificaciones respecto de fallas técnicas, solicitudes, tramites, peticiones, reclamaciones o quejas adelantados por el cliente. ETB no gestionará las solicitudes de clientes relacionadas con la calidad o idoneidad de los equipos móviles y siempre lo remitirá a Access Telecom.
 - i. Sustituir aquellos elementos, aplicaciones o equipos que presenten defectos de diseño, fabricación o que no soporten las condiciones ambientales específicas, de

- conformidad con lo que se establezca en los Acuerdos de Niveles de Servicio y las condiciones de garantía que ofrecen los fabricantes de las marcas comercializadas.
- j. Atender las fallas, peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con los equipos móviles que venda, que ETB le reporte y/o sean presentados por el cliente, en los plazos establecidos por la regulación vigente.
 - k. Informar y asistir a los clientes de ETB para facilitar el contacto con el fabricante de los equipos móviles cuando este requiera resolver problemas especiales de operación, mantenimiento, o cualquier otro que puedan presentar los equipos móviles.
 - l. Registrar la novedad o traza de las solicitudes, tramites, peticiones o quejas adelantados por el cliente a través de sus promotores en el sistema de registro de clientes de su propiedad.
 - m. Extender a los clientes las garantías técnicas de fabricación y calidad de los equipos y las licencias de las aplicaciones cuando los terminales incluyan aplicaciones precargadas que requieran licenciamiento, las cuales deben cumplir con las disposiciones legales vigentes.
5. La venta de equipos móviles es independiente a los planes móviles de ETB por tanto Access Telecom emite una factura de los equipos móviles y ETB emite una factura separada de los planes móviles.
6. Las formas de pago disponibles para los equipos móviles son: en efectivo en la tienda y con tarjetas débito o crédito; a través de facturación electrónica emitida por el aliado Access Telecom.
7. Soporte y garantía de fábrica:
- a. El soporte de los equipos móviles se realiza en los Centros de Servicio Autorizados de cada fabricante.
 - b. Los equipos móviles y los accesorios incluidos en el paquete de venta del fabricante tendrán garantía por 1 año contados a partir de la fecha de venta (facturación del equipo móvil), lo que equivale a la garantía de fabricante.
 - c. Garantía sobre repuestos cambiados en soporte técnico serán de 6 meses.
 - d. Aplica garantía por defectos de fabricación, ensamblado o funcionamiento según las especificaciones detalladas por cada fabricante y según el modelo y sus especificaciones.
 - e. Se excluyen los accesorios consumibles como filtros y similares, y aquellos que tengan garantía propia independiente.
 - f. Para hacer válida la garantía el cliente debe llevar los equipos a los Centros de Servicio Autorizados de cada fabricante.
 - g. Los equipos traerán un sticker detallando los números de atención para soporte técnico.
 - h. Access Telecom se contactará con el fabricante para realizar las validaciones correspondientes con el fin de determinar si el equipo se encuentra o no dentro de los tiempos de garantía. Si el equipo no cuenta con garantía vigente, se ejecutará el proceso que se acuerde con el Centro de Servicio Autorizado del fabricante, con cargos adicionales al cliente. En caso de que el equipo esté dentro del periodo de

- garantía, el fabricante deberá realizar el trámite pertinente para la efectividad de la garantía e informar esta situación oportunamente a Access Telecom y/o al cliente, de acuerdo con los tiempos y formalidades establecidos en la regulación vigente.
- i. En el caso que en el momento de la venta se evidencie falla en el equipo móvil, el promotor de Access Telecom procederá a realizar el cambio del equipo por otro nuevo y de las mismas características. El producto no debe evidenciar signos de uso, debe tener su caja, empaques y accesorios originales, completos y en perfecto estado.
 - j. Información adicional acerca de la garantía podrá ser consultada en los Certificados de Garantía adheridos por cada fabricante al equipo móvil y que serán entregados en el momento de la venta.
8. Las situaciones no cubiertas por la garantía, además de las definidas en el estatuto del consumidor y en el Certificado de Garantía del equipo dispuesto por cada fabricante son:
- a. Instalación, modificaciones o reparaciones no realizados por Access Telecom o el fabricante.
 - b. Mala manipulación o almacenamiento inadecuado.
 - c. Invasión de elementos como agua, arena, insectos, roedores o similares.
 - d. Hardware (accesorio, producto, parte) no autorizado por el fabricante y ningún software (programa) incluso si es vendido con el hardware salvo que sea la causa del daño del producto cuando no medie mal uso de este por parte del cliente.
 - e. Daños ocasionados por la instalación de programas o virus mal intencionados que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y/o su funcionamiento normal.
 - f. Situaciones ocasionadas por fuerza mayor o caso fortuito.
 - g. Intervención de un tercero no autorizado.
 - h. Las causadas como consecuencia de culpa exclusiva del consumidor o hecho de un tercero.
 - i. Uso indebido del bien por parte del consumidor.
 - j. No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario del equipo móvil.
 - k. Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
 - l. Equipos móviles cuyo periodo de garantía haya finalizado
 - m. Las demás descritas en el Certificado de Garantía adherido por cada fabricante al equipo móvil.
9. Se atenderán soportes o garantías en la tienda de ETB Centro a través de los promotores de Access Telecom podrán atender a los clientes y ofrecer un terminal móvil usado en calidad de préstamo por el tiempo que el Centro de Servicio Autorizado requiera para la reparación del equipo en garantía, siempre y cuando el equipo no presente evidencia de mal uso, esté con su caja y accesorios originales y en perfecto estado. Si el cliente lo prefiere puede dirigirse los centros de servicio autorizados de fábrica.

10. Los centros de servicio autorizados de fábrica son:

- Equipos Samsung
Teléfono en Bogotá: 6001272, en el resto del país: 01 8000 112 112
Página Web: <https://www.samsung.com/co/support/warranty/>
Centros de servicio Samsung en todo el país.
- Equipos Motorola
Página Web: <https://support.motorola.com/rola/es/contactus>
Teléfono: 01-800-700-1504
Centros de servicio Motorola en todo el país.
- Equipos Huawei
Teléfono: 018000 94 94 00
Página Web: <https://consumer.huawei.com/co/support/>
Centros de servicio Huawei en todo el país y servicio de recolección puerta a puerta.
- Equipos CAT
Teléfono: +571 3558200
Página Web: <https://www.catphones.com/es-co/help-support/warranty-repairs/>
Correo electrónico: atencionalcliente@woden.com.co

Para cualquier información adicional de Access Telecom el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número celular 3503201167 a nivel nacional.

Las condiciones de prestación de los servicios de Access Telecom podrán ser consultadas en www.accesstelecom.net/colombia/etb

Para cualquier información adicional de ETB el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 3 77 77 77 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170.

Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web www.etb.com/tyc