

## **Términos y condiciones**

Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S pone a disposición de sus clientes la posibilidad de comprar sus productos a través de Internet. Los términos y condiciones de las compras que realice el cliente por este medio serán los que constan a continuación y que serán aceptados por el cliente, como condición esencial para acceder a los productos ofrecidos por Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S por medio de este Sitio.

La posibilidad de realizar compras a través de esta página, está disponible de manera exclusiva para los clientes que cuenten con capacidad jurídica, según lo dispuesto por la normatividad colombiana vigente. En consecuencia, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no se encuentra obligada a emitir aceptación de una oferta emanada de un cliente que no posea la capacidad necesaria para contratar.

Independencia de disposiciones.

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y flexibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento, no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

### **1. Registro**

Los productos que los clientes de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S podrán adquirir se enuncian y describen en el sitio web: [www.fixcomsi.net](http://www.fixcomsi.net) (en adelante la TIENDA VIRTUAL).

- a. El sitio requiere tener un registro de los principales datos del cliente que nos permita un trato personalizado con el mismo. Para este fin existe una sección denominada INGRESO, en la cual podrá acceder a un formulario de registro de nuevos clientes.
- b. Para registrarse es necesario colocar todos los datos solicitados.
- c. Si Usted ya se registró y desea volver a comprar, solo debe indicar su nombre de usuario y clave de acceso, previamente registrada.
- d. La TIENDA VIRTUAL no es la encargada de efectuar los descuentos de tarjetas de crédito, ni de guardar los datos relacionados con ese fin, como números de tarjeta o cuenta, claves, etc. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S para esto cuenta con el servicio de MERCADOPAGO empresa que es la encargada a través de la cual se realizan todos los pagos derivados de sus compras. MERCADOPAGO cumple con todos los estándares de seguridad garantizando la seguridad de sus transacciones y tanto Mozilla Firefox como Microsoft Internet Explorer soportan este tipo de transacciones.
- e. LA TIENDA VIRTUAL ha sido desarrollada para asegurar que su información personal permanezca confidencial.

## 2. Servicio

- a. El Sitio requiere que todos sus clientes se identifiquen con su nombre de usuario y clave de acceso antes de poder acceder a su información. Si usted olvida su nombre de usuario y clave de acceso, podrá utilizar la facilidad de recordatorio que le proporcionamos.
- b. El Sitio se reserva el derecho de modificar, aumentar, actualizar, cambiar o corregir cualquier omisión o información sobre las condiciones de acceso y uso del servicio, sin previo aviso.
- c. El Sitio se reserva el derecho de interrumpir el servicio de la tienda de servicio de la tienda virtual, ya sea en forma transitoria o permanente, sin previo aviso.
- d. El horario de atención para el ingreso de un pedido a nuestra tienda virtual es de veinte y cuatro (24) horas, los siete (7) días a la semana. Si la forma de pago que elige el cliente es Debito y/o Crédito, la página enviara la conexión del cliente a un sitio seguro, una vez en la dirección en mención el cliente elige la forma y el medio de pago con el que desea cancelar, para transacciones con forma de pago crédito, se le solicitara al cliente información referente a la tarjeta y le mostrara una confirmación sobre la validación de su transacción, el tiempo de respuesta para este medio será aproximadamente de 1 a 2 horas máximo, una vez Wirecard tenga respuesta de la transacción enviara una confirmación del estado de la transacción al sitio y al cliente informándole si fue exitosa o no , en caso de ser exitosa le envía el tiempo de entrega de su pedido en caso de no ser exitosa se le explicara al cliente el motivo por el cual fue rechazada.  
Si la transacción fue Debito, le solicitara usuario y Contraseña, el cliente deberá tener ya matriculada su cuenta en el banco al que pertenece para que pueda realizar transacciones por Internet, el cliente recibirá confirmación inmediatamente de su transacción, en caso de ser efectiva se le informara al cliente el tiempo de entrega y numero de pedido de su transacción.
- e. En El Sitio se respetarán los precios de oferta para los artículos ofertados en la tienda virtual y el pedido será facturado con los precios vigentes el día en que sea registrado el producto.
- f. Cuando se realice su compra, sus datos serán enviados automáticamente a nuestro servidor de comercio seguro, encriptando toda su información personal antes de ser transmitida por Internet.

## 3. Condiciones de pago

- a. Para el registro del pedido de productos o servicios disponibles, será indispensable que el cliente elija los términos y condiciones de pago del precio correspondiente, de acuerdo con las especificaciones solicitadas en el formato de oferta y según los medios de pago que se encuentran establecidos en este Sitio por medio del portal: [www.fixcomsi.net](http://www.fixcomsi.net)
- b. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no se hace responsable de las fallas en la comunicación de las entidades bancarias o de crédito, ni de los daños causados a los clientes con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades. Así mismo, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no se hace responsable por los daños o perjuicios que se originen con la manipulación hecha por terceros que accedan a la red pese a las herramientas de prevención implementadas en esta página.

- c. Una vez que Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S verifique el pago, podrá proceder a la aceptación del pedido realizado por el cliente. En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S podrá negar el pedido o aceptarlo parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al cliente, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por el pedido o solicitud de producto o servicio no aceptado, o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada del mismo. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S podrá facturar partes de un mismo pedido de manera separada.

El pago se efectuará única y exclusivamente por los siguientes medios:

1. Consignación en efectivo o transferencia bancaria
2. Tarjetas crédito por medio del sistema de pagos EPayco
  - Visa
  - Diners
  - Master Card
  - American Express
  - PSE
3. Pagos en efectivo
  - Efecty
  - Baloto
  - Gana Gana
  - Servi Red
  - Puntored
  - Billetera digital DAVIPLATA

No se aceptan pagos con cheque, se debe realizar el pago únicamente en efectivo o transferencia electrónica en alguna de las cuentas de ahorros nombre de Fixcom Soluciones Informaticas S.A.S informadas en la confirmación de compra informada y enviada al correo electrónico registrado al finalizar la transacción.

#### **4. Gastos de envío e impuestos**

Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no asumirá el costo del envío de los productos que se encuentren disponibles en esta página. Así mismo, el cliente deberá asumir los costos del manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquieran en [www.fixcomsi.net](http://www.fixcomsi.net), así como de todos los impuestos sobre ventas, impuestos al valor agregado (IVA) e impuesto al consumo y gravámenes que se ocasionen por la compra del producto o servicio solicitado. Los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el cliente realice su pedido en este Sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto a pagar a favor de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

## 5. Solicitud y entrega de productos y servicios

- a. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S. verificará el pedido y los términos descritos en el formato enviado y procederá a aceptarlo o negarlo bien sea total o parcialmente. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S se reserva el derecho de modificar los precios de los productos en cualquier momento anterior al conocimiento y aceptación del pedido, sin necesidad de avisar dicho cambio de ninguna manera y corresponderá al cliente verificar el valor final facturado contra el valor de la cotización relacionada con su pedido.
- b. Una vez conocido el pedido hecho por el cliente y habiéndose verificado sus términos por parte de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S, se procederá a embarcar los respectivos productos y/o servicios seleccionados.
- c. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S. se compromete a realizar entregas exclusivamente dentro del territorio colombiano, en las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo a su red de distribución, y por consiguiente podrá negarse a la aceptación de un pedido cuando el domicilio registrado por el cliente para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas por Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S. para tal efecto.
- d. La entrega de los productos objeto del pedido serán entregados en la dirección que el cliente haya incluido dentro del formato diligenciado. El plazo de entrega será de aproximadamente de (3 a 14 días hábiles dependiendo de la ciudad), contados a partir de la fecha en que Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S acepte el pedido, y siempre y cuando se hayan verificado por anticipado los términos y condiciones de pago y no se presenten causas ajenas a la voluntad de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S que pudieran retrasar la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.
- e. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en la dirección donde debe realizarse la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, y por tanto la entrega será válida y con ella Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S habrá cumplido con las obligaciones que ha adquirido al respecto, quedando exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en la dirección que fuera aportada por el cliente y registrada en Sitio. Si nadie recibe el pedido en el domicilio señalado, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S procederá a la devolución de los productos y/o servicios al respectivo Almacén, y el cliente estará en la obligación de contactarnos en un término máximo de cinco (5) días calendario para que procedamos a su reenvío, en cuyo caso, los gastos generados por el mismo, correrán por cuenta del cliente, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho. Si el cliente no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no cancela el valor adicional por el reenvío en los plazos establecidos, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos y/o servicios, descontando el valor de los gastos incurridos por transporte. Para pedidos realizados por clientes que han elegido como forma de pago la tarjeta débito, la mercadería será entregada sin mayor trámite, que el de la verificación y firma del documento de entrega, por parte de la persona que recibe el pedido.
- f. Para todas las entregas realizadas, la persona que recibe el producto debe mostrar un documento de identidad y firmar una guía de entrega al encargado de llevarle su pedido.

- g. El Sitio es el único responsable de la calidad de los artículos y la calidad de envío.

## **6. Productos y/o servicios ofrecidos**

Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S podrá en cualquier momento actualizar y revisar los productos y/o servicios que se exhiben en este Sitio, así como decidir su discontinuación o suspensión de su ofrecimiento.

## **7. Devoluciones y cambios**

- a. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S sólo estará obligada a aceptar cambios o devoluciones de producto, cuando al momento de la entrega del respectivo producto y/o servicio se determine que el mismo no corresponde con las características con que se exhibe en este Sitio, o se encuentra averiado.
- b. Toda vez que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles a Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S el crédito que se otorgará por el respectivo cambio o devolución ascenderá al valor neto del producto y/o servicio, sin incluir el valor del transporte, el cual es asumido por el cliente, quien además deberá asumir los cargos de transporte que se generen como consecuencia de la recolección del producto y/o servicio, así como del nuevo envío.

## **8. Servicios adicionales**

Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no asume la obligación de proporcionar servicio adicional o asistencia técnica posterior a la entrega para ninguno de los productos y/o servicios que se exhiben en este Sitio.

## **9. Políticas de garantía**

Ud. deberá examinar el Producto inmediatamente tras la entrega o dentro del plazo acordado con Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S, si lo hubiere, para su inspección o rechazo. Una vez transcurrido éste, se considerará que Ud. ha aceptado el Producto. Si Ud. tiene derecho a devolver un producto, requerimos que previamente nos contacte y obtenga autorización. Deberá devolver el Producto en sus condiciones originales, con su empaquetado, nota de devolución y justificante de compra. Los costos de devolución serán por su cuenta, salvo que exista una justificación para la devolución en términos de la garantía del Producto incluida en el paquete. Si la compra hubiera sido efectuada a distancia, por Internet, correo, venta telefónica o por catálogo Ud. tendrá derecho a la devolución del producto sin necesidad de expresión de causa dentro de los 5 días posteriores a la entrega o en cualquier otra circunstancia de conformidad con los términos y condiciones de devolución en [www.fixcomsi.net](http://www.fixcomsi.net)

### **9.1 Exoneración y garantías**

Los productos y/o servicios exhibidos son suministrados en el estado en que normalmente se encontrarían en cualquiera de los almacenes de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S sin haber de por medio garantías de cualquier tipo, ya sea expresas o implícitas. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no garantiza que las imágenes de los productos y/o servicios en [www.fixcomsi.net](http://www.fixcomsi.net) correspondan exactamente a las características de los mismos. Salvo lo previsto en la Legislación colombiana como

obligaciones del comercializador, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S desconoce todas las garantías expresas o implícitas, incluyendo, mas no limitado a, garantías de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular, no contravención u otra violación de derechos.

## **9.2 La garantía del producto no aplica cuando:**

- f. El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- g. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- h. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- i. Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- j. Son daños ocasionados por animales
- k. Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- l. El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.
- m. Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- n. Los sellos de garantía estén rotos

Después que el cliente contacte al proveedor o la marca éstos tienen diez (10) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el cliente en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo del mismo.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor le enviará por escrito al cliente las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.

## **10. Responsabilidad limitada**

Sin perjuicio de lo establecido en las normas imperativas de la Legislación colombiana, la responsabilidad de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S por incumplimiento de contrato, responsabilidad civil, objetiva o de cualquier naturaleza, en ningún caso podrá exceder el monto total pagado por el cliente como precio total del(os) producto(s) y/o servicio(s) objeto de la reclamación, independientemente del fundamento de la acción respectiva. Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S no asume ninguna responsabilidad por los perjuicios derivados de la utilización de los productos y/o servicios exhibidos en esta página, y por tanto la misma corresponderá al respectivo productor o proveedor del mismo, según los términos consagrados en la Legislación colombiana.

## **11. Revisión de los términos**

Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S puede en cualquier momento revisar estos Términos del contrato aquí incluidos, por medio de la actualización de este anuncio. Al usar este Sitio, el cliente conviene en darse por obligado por cualquiera de tales revisiones, debiendo entonces visitar periódicamente esta página para determinar los términos vigentes en ese momento a los cuales el cliente estará obligado en el evento que decida realizar una Oferta de compra.

## **12. Otros documentos**

Estos términos no pueden ser alterados, complementados o enmendados por medio del uso de ningún otro documento. Todo intento de alterar, complementar o enmendar este documento o de presentar una Oferta de compra de producto(s) y/o servicio(s) que esté sujeta a términos y condiciones adicionales o distintos, será nulo y de ningún efecto, salvo que se haya acordado de manera distinta mediante convenio por escrito firmado por el cliente y Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S

## **13. Legislación aplicable y jurisdicción**

Estos términos y condiciones de venta se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los tribunales del Municipio de Bogotá (Colombia), y tanto Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S como el cliente renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

## **Protección de Datos**

Dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S identificada con NIT 900607577-9, con domicilio en la ciudad de Bogotá, comunica a todos los clientes y titulares de información que reposa en las bases de datos de la sociedad, que es responsable del tratamiento de datos personales, los cuales han sido recolectados con ocasión de la venta de sus productos y servicios.

A través de este comunicado, se solicita públicamente la autorización de los titulares de los datos personales para el envío de información que dé cuenta de la promoción de los productos y servicios que ofrece Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S, cambios e innovaciones en los productos y/o servicios, promoción y publicidad de productos y servicios nuevos, evaluación de la calidad de los productos o servicios prestados, realización de encuestas sobre hábitos de consumo, compartir los datos personales con los concesionarios autorizados de la red dentro o fuera del territorio; entre otros, todas ellas actividades que impliquen la supresión, recolección, almacenamiento, entrega, difusión, transferencia, recepción de los datos personales.

Los datos que se encuentran dentro de las bases de datos de Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S se encuentran protegidos por las políticas de tratamiento de la información. Para el ejercicio de sus derechos, usted puede comunicarse a la línea de atención No. 3020233 o enviar un correo electrónico a la dirección [info@fixcomsi.net](mailto:info@fixcomsi.net)

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la publicación de este aviso los clientes no se han contactado con Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S para solicitar la supresión de sus datos personales, Fixcom Soluciones Informáticas S.A.S podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de Tratamiento de la información, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.