



POLÍTICAS Y GARANTÍAS

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Las presentes Condiciones Generales de Compra regulan el uso del sitio web comutelperu.com (en adelante “el sitio web”) del que Comunicaciones y Telemática S.A.C. (en adelante Comutel Perú) es titular. Comunicaciones y Telemática S.A.C. es una sociedad anónima cerrada con domicilio legal en la Calle Fray Angélico 155, San Borja, Lima, Perú, con RUC 20493006895, siendo una de sus marcas comerciales Comutel Perú. La utilización por parte del cliente de los servicios de la tienda comutelperu.com presupone, en todo caso, la adhesión a las Condiciones Generales de Compra en la versión publicada por Comutel Perú en el momento mismo de la orden de compra. Por ello, es conveniente que el cliente lea estas Condiciones Generales antes de proceder a realizar una compra.

1.- ALCANCE

Las presentes Condiciones Generales de Compra se aplican a la venta de todos los productos de Comutel Perú a través de su página web, a consumidores a quienes se les pueda entregar pedidos en Perú. Comutel Perú informa de que su sitio web se dirige exclusivamente a un público mayor de 18 años. Comutel se reserva el derecho a cancelar la cuenta de acceso de un usuario si se detectan actos fraudulentos, especulativos o de mala fe en la utilización de este servicio.

2.- PLATAFORMA WEB COMUTEL PERÚ

Este medio digital tiene el propósito principal de facilitar solicitudes de cotizaciones a los usuarios interesados desde su ubicación y en el momento que deseen. La plataforma permite la visualización y elección de productos, los cuales ingresan a una lista definida por el usuario. Luego, los usuarios ingresan sus datos y finalmente envían sus solicitudes, las cuales son recibidas por nuestro equipo de ventas para su cotización. Cabe resaltar que, salvo excepciones, la plataforma no está habilitada para mostrar precios definidos. Los precios se pueden apreciar en la cotización enviada al usuario vía correo electrónico previa solicitud de cotización mediante este medio.

3.- PRECIO

Los precios aplicables son los indicados en su cotización y por su asesor de ventas. Los precios que aparecen detallados en cada producto incluyen el I.G.V. (Impuesto General a las Ventas). Recordar que estos precios tienen una vigencia limitada indicada en la cotización enviada. Asimismo, los precios se comunican en soles o dólares americanos y el tipo de cambio comercial lo define Comutel Perú en relación al tipo de cambio paralelo y SUNAT. El importe de los gastos de envío se indica al Usuario de manera desglosada en el momento en que realice el pedido.



4.- FORMA DE PAGO

El pago se realizará a la finalización del proceso de compra (previo envío) y será condición indispensable para la formalización del mismo. En ningún caso se podrá realizar el pago con posterioridad salvo se tenga una condición de compra negociada con anticipación con Comutel Perú.

5.- MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS

En tienda:

La elección del medio de pago se realiza durante el proceso de compra. Las compras se pueden pagar con efectivo, tarjeta de débito o crédito Visa®, Mastercard® o American Express®. Tomar en cuenta el recargo adicional afecto a su proveedor de tarjeta de crédito.

Desde su ubicación:

El usuario puede realizar depósitos o transferencias bancarias en cualquiera de los bancos en los cuales Comutel Perú tiene una cuenta bancaria. Los bancos y cuentas a considerar los encuentras en este link:

<https://comutelperu.com/cloud/mailling/instituto/cuentas-comutel.pdf>

Si desea realizar el pago online y con tarjeta de débito o crédito debe solicitar el link de acceso a su asesor de ventas.

6.- ENTREGA

En Lima, el plazo de entrega será como máximo 48 horas en días hábiles a partir de la realización de la compra. La entrega de los pedidos se realizará en la dirección que indique el Usuario atendiendo a las siguientes características:

6.1.-Envíos a domicilio o empresa en Lima:

Envíos estándar Lima Metropolitana: El Usuario deberá abonar los gastos de transporte durante la confirmación de la compra y el envío será gestionado directamente por Comutel Perú. Fuera de Lima Metropolitana, los envíos se realizan mediante una agencia seleccionada y de uso frecuente por Comutel Perú.

La dirección indicada por el Usuario podrá ser un domicilio particular, un lugar de trabajo o cualquier otra dirección que se indique. No es necesario que la dirección de facturación y la dirección de envío coincidan.



6.2.- Recojo en tienda:

El Usuario puede recoger su pedido en cualquiera de las tiendas de Comutel Perú.

6.3.- Envío a provincias:

En el caso de envíos a provincia, el Usuario deberá abonar, además, los gastos de transporte que genere el pedido. Estos gastos se abonan en el destino y en la agencia elegida, salvo excepciones coordinadas directamente con Comutel Perú. En ningún caso estos gastos estarán incluidos en el precio que se paga por los productos.

Comutel Perú despacha el pedido con un periodo de 4 a 48 horas hacia la agencia de destino seleccionada. Luego de este periodo, depende de la agencia de transporte seleccionada el tiempo que tome en trasladar el pedido en la dirección de entrega.

6.4.- Restricciones para envíos gratis a todo el Perú:

Por compras superiores a \$600 dólares americanos, Comutel Perú cubre los gastos de envío del pedido hasta la agencia de entrega. Este beneficio se ofrece por pedido y no por la suma de más de 1 pedido en un periodo de tiempo. Asimismo, el beneficio tiene las siguientes restricciones:

- Entregas a domicilio en Lima y Provincias.
- Productos de las marcas Jirous o Valcom RF.
- Rollos de cable de la marca Vertical Cable.
- Antenas Ultra Dish o Ultra Horn de la marca RF Elements.
- Equipo Dynadish de la marca MikroTik.
- Antenas y Radome de 30 dBi a más.

6.5.- Incidencias en la entrega:

En caso de no poder realizar la entrega por ausencia del destinatario, se sugiere comunicarse directamente con la agencia. Comutel Perú no tiene responsabilidad alguna durante este periodo.

7.- CAMBIOS

Existen distintos procedimientos para la realización de cambios. A continuación, describiremos sus características, así como sus condiciones.



Cambio: se considera cambio la sustitución por el mismo producto solo y siempre y cuando exista defecto de fabricación determinado por nuestro equipo de soporte Comutel Perú.

A tal efecto el Usuario debe tener en cuenta lo siguiente:

Se solicita de manera obligatoria que los productos sean enviados con la debida protección y con los accesorios completos, en las mismas condiciones que fue despachada. No se atenderán aquellas solicitudes que no cumplan con este requerimiento.

En su solicitud, el cliente deberá adjuntar un informe (ficha de garantía) describiendo la falla del equipo. De no verificarse la falla descrita, la mercadería será devuelta y el cliente será el responsable de los costos de envío.

La garantía no será considerada bajo ninguno de los siguientes conceptos: mercadería que presente etiquetas del fabricante o de Comutel Perú adulteradas, removidas o que muestre evidencia de intento de reparación, perderá la garantía automáticamente. Daños causados por fallas eléctricas externas, sobrecarga, mala instalación, cualquier elemento (ácido, líquido, químico) o uso inapropiado.

La mercadería será cambiada después de verificada la falla de fabricación, el cambio se realizará en un tiempo máximo de 15 días hábiles. En caso de no disponer de stock se emitirá una nota de crédito con el precio actualizado del producto a la fecha de emisión de la nota de crédito, no se realizará la devolución de dinero por ningún motivo.

En ningún caso Comutel Perú se responsabiliza por el software, actualizaciones de software sometidos a los equipos y otros datos almacenados en la mercadería. Cualquier modificación realizada sobre el software contenido dentro de los equipos comercializados, se libera de responsabilidad y elimina la garantía del equipamiento.

No se aceptarán cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos de otros fabricantes y/o proveedores.

***Costo de envío: El cliente asume el 100% de los gastos de envío por dicho cambio.**

***Procedimiento:**

En tienda física: se presenta la boleta, factura y/o guía original o copia que se recibió con el pedido, el producto a devolver y se procederá a completar una ficha de garantía, la misma que debe contener el número de serie de producto.

Vía atención telefónica: ponerse en contacto con nuestro Servicio de Soporte, llamando al 01 480 1010 anexo 123 o a través del correo electrónico soporte@comutelperu.com, en copia a almacen@comutelperu.com y será



guiado para el envío del producto a la dirección correspondiente. Se deberá incluir el documento adjunto al envío (Ficha de garantía).

8.- DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Si se producen incidencias en cuanto a suministro o si no quedan productos en stock luego de haber realizado un pago, el Usuario será informado inmediatamente y se procederá a conciliar con el cliente un reembolso o nota de crédito. Comutel Perú reembolsará el importe correspondiente sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales.

En caso de pedidos anticipados y pre-pagados que no se entreguen en la fecha acordada por falta de stock del fabricante, se procederá al reembolso del dinero o nota de crédito, previa coordinación con Comutel Perú.

9.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

Comutel Perú sugiere que sus clientes tengan los conocimientos necesarios para la manipulación adecuada de los equipos adquiridos.

La garantía anual se extiende a toda la gama de productos y solo cuando exista defectos de fabricación.

La garantía aplica de manera exclusiva a clientes de Comutel Perú y no se extiende a terceros. La atención se brinda en nuestras tiendas o a través de nuestra web o línea telefónica, previa verificación de la serie del equipo y en nuestro horario de atención que es de: lunes a viernes de 10:00 a.m. a 06:00 p.m.

Para que la garantía tenga efecto, los equipos deben ser entregados o remitidos con su respectiva GUIA DE REMISION, BOLETA O FACTURA, sustento que será recibido por Comutel Perú previa coordinación directa con el cliente

La mercadería de reemplazo podrá ser reparada, remanufacturada o nueva; y será garantizada por el periodo restante de garantía.

La garantía no cubre accesorios, fuentes de poder, POE, conectores, puertos de entrada y salida (paralelo, serial, etc.) Asimismo, no cubre consumibles o componentes que se desgasten por el uso. La garantía no incluye ningún tipo de instalación de firmware o software. Dicho servicio tendrá un costo adicional. La garantía no cubre daños producidos por transporte de terceros.

Todos los equipos que permanezcan en garantía, que no son reclamados hasta en un máximo 6 meses luego de su entrega, serán declarados en abandono y no serán devueltos.



10.- ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier inquietud, sugerencia, consulta o reclamo sobre esta información, puede dirigirse al Servicio de Soporte, por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono: 01 480 1010 anexo 123.
- Mail: soporte@comutelperu.com
- Correo postal: Calle Fray Angélico 155, San Borja, Lima, Perú.

11.- MODIFICACION DE LAS CONDICIONES GENERALES DE COMPRA

Comutel Perú se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Compra. Ninguna modificación afectará a los pedidos que ya estén en curso.

12.- FUERZA MAYOR

El cumplimiento por Comutel Perú de la totalidad o de parte de sus obligaciones será suspendida en caso de que sobrevenga un caso fortuito o de fuerza mayor que impida o retrase el cumplimiento. Serán considerados como tales, en particular, sin que esta lista sea limitativa: los disturbios sociales, las huelgas de cualquier naturaleza, los feriados no laborables fortuitos y los problemas de suministro no imputables a Comutel Perú. Comutel Perú informará al cliente de semejante caso fortuito o de fuerza mayor dentro los siete días posteriores a su ocurrencia. En el caso en que dicha suspensión se prolongue más allá de un plazo de quince días, el cliente tendrá entonces la posibilidad de rescindir el pedido en curso y se procederá entonces a su reembolso en las condiciones previstas en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales de Compra.