

Anexo No. 1: Acuerdo de niveles de servicio

Términos y condiciones del vendedor Total Planet S.A.S, en adelante Total Planet

Con el cupón de descuento BANCOW01 reciba descuentos por compras en el site web de Total Planet que administra la campaña exclusiva del Banco W. Pagando la totalidad de la compra únicamente con las Tarjetas de Crédito emitidas por Banco W. Cada cupón es aplicable a todas las compras que realice el cliente y el descuento dependerá del producto / servicio seleccionado para dicha compra. La validez de la oferta se da con la habilitación del site web de Total Planet que administra la campaña exclusiva del Banco W y su culminación se dará con la inhabilitación de dicho site, el site es administrado por Total Planet y los productos / servicios están sujetos a disponibilidad y a las condiciones establecidas por el Total Planet. Oferta válida únicamente en el territorio de la República de Colombia. Aplica únicamente con el cupón BANCOW01 y para los productos publicados site web de Total Planet que administra la campaña exclusiva del Banco W. El cupón es personal, no es canjeable por efectivo u otros bienes y/o servicios, ni acumulable con otras promociones, ofertas o cupones activos en el site web de Total Planet. El descuento se aplicará en el momento de finalización de la transacción una vez el usuario haya ingresado el cupón de descuento en el flujo de pago en el site web. Todas las imágenes son de referencia. Solo aplica para pagos online, no aplica transferencia bancaria con PSE, efectivo en punto de pago, QR o monederos digitales. Total Planet es el único responsable por la propiedad y calidad de los productos / servicios que se ofrecen a través de sus distintos canales de distribución; por lo anterior, garantiza que sobre ellos no existe limitación y responderá por cualquier reclamación legal, gravamen, embargo, secuestro o limitación del dominio o posesión que recaiga sobre ellos, quedando obligado al saneamiento de las prestaciones a su cargo, así como a salir a la defensa y coadyuvar al Banco W. En tales eventos, y de manera general garantizará la indemnidad a favor del Banco W por cualquier tipo de queja o reclamo que le fueren dirigidos por la calidad de los productos / servicios. En el mismo sentido saldrá en defensa del Banco W frente a terceros y las autoridades nacionales o extranjeras. Aplican los términos y condiciones del uso del sitio web de Total Planet. Los descuentos en productos seleccionados son definidos por Total Planet, envío gratis para los siguientes municipios del Departamento del Valle del Cauca: Cali, Jamundí y Yumbo, para el resto del territorio nacional el costo del envío será asumido por el cliente (para las ofertas que así lo indiquen al momento de la compra o contra entrega del producto / servicio) sujeto a cobertura del servicio contratado por Total Planet.

A continuación, encontrará las políticas que deberá tener presente, en caso de que requiera iniciar un trámite de cambio, retracto o garantía.

a. Garantía

Total Planet ofrece a sus clientes la seguridad de gestión de sus garantías de acuerdo con las condiciones establecidas del fabricante o importador para productos de nuestro portafolio de las diferentes marcas, el tiempo y duración del servicio varía en función del tipo de producto conforme a la ley 1480 de 2011 y de acuerdo a los requisitos del cliente que queden estipulados en el momento de la negociación. Proporcionamos acompañamiento a cada uno de los clientes para la correcta gestión de dicho trámite que se realiza directamente con la marca y/o proveedor, la garantía expira cuando termine el periodo de la misma.

i. Condiciones

Los productos que Total Planet comercializa, están garantizados por sus respectivos fabricantes lo cual se rige por 3 criterios.

- El sano entendimiento entre Total Planet y sus distribuidores
- Las normas, clausulas, exclusiones y criterios que el fabricante y mayorista impone para hacer valida la garantía de sus productos.
- Distribuidores y usuarios tengan conocimiento básico para realizar manipulación respectiva de los productos que se comercializan.

ii. Proceso de garantía

1. Todo artículo que presente algún mal funcionamiento deberá ser reportado directamente a la marca según los contactos de soporte a continuación y seguir el proceso indicado por cada una de las marcas.

| Marca | Nro de contacto |
|------------|--|
| Aiwa | Líneas telefónicas. Bogotá.(1) 2635699 – (1) 2634067 – Celular: 3142386245 |
| Challenger | Líneas telefónicas. Bogotá. (601) 425 6240 ·Línea nacional 01 8000 111 966 |
| LG | Línea gratuita 01 8000 910 683 Wapp 317 372 01 42 |
| Samsung | #726 a través de cualquier dispositivo móvil, (1) 600 12 72 en Bogotá y Línea nacional 01 8000 112 112 |

Si el cliente lo requiere, podrá compartir la solicitud de la garantía por correo electrónico a info@televisoresymas.com en calidad de acompañamiento en el proceso y seguimiento a la reclamación.

2. El tiempo de garantía de los artículos comercializados por Total Planet S.A.S es de acuerdo al periodo que brinda la marca para cada uno de los productos.
3. Los productos retornados por garantía serán analizados por el departamento de servicio técnico de la marca; si presentan fallas serán corregidas o en su defecto reemplazada por un producto igual, similar del mismo o de otra marca disponible en el momento y será garantizada por el periodo restante de la garantía.
4. El documento obligatorio para el trámite de la garantía del artículo es la copia de la factura de compra; si no cumple con los requisitos explícitos no se hará la recepción del mismo.
5. Los defectos de fabricación están cubiertos por la garantía, con algunas excepciones:
 - Etiquetas de Total Planet o del fabricante adulteradas o removidas, que muestren evidencia de intento de reparación o que presente ralladuras externas.
 - Problemas producidos por transporte después de la compra.
 - Fallas o quemaduras ocasionadas por conexiones externas, derivadas de la conexión o instalación a fuente de alimentación defectuosa o diferentes a las especificaciones técnicas del producto explicitas en el manual.
 - Mal manejo, uso indebido del producto o uso de accesorios inadecuados.
 - Fallas producidas por causales como; líquidos u otros objetos.

- Dando uso al artículo en condiciones extremas; altas temperaturas, humedad, intemperie produciendo corrosión, óxidos y sulfatados.
- Intervención de personal ajeno a nuestro servicio técnico o no autorizado.
- Casos fortuitos o de causa mayor.

6. No se aceptan cambios ni devoluciones por incompatibilidad con productos de otros proveedores o por error de compra.

7. Los procedimientos están sujetos a variar sin previo aviso.

b. Cambios y retractos:

i. CONDICIONES PARA UN RETRACTO

- El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.

ii. CONDICIONES DE REEMBOLSO

Si el retracto es aceptado se procederá a realizar la devolución del dinero por medio de una nota crédito para ser redimible en productos de la tienda televisoresymas.com de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la plataforma para la gestión y trámite del mismo.

Esta notificación la hará Total Planet a vuelta de correo electrónico registrado por el cliente en el proceso de facturación.

iii. PROCEDIMIENTO

Total Planet ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra de bienes y/o servicios adquiridos mediante los diferentes canales.

El cliente podrá ejercer el derecho de retracto durante los primeros 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para ejercer el derecho de retracto el usuario deberá enviar la solicitud a través del correo electrónico a info@televisoresymas.com, adjuntando la copia de la factura.

Total Planet, a vuelta de correo, una vez analizada la solicitud; indicará el proceso a seguir para devolución del producto.

El cliente deberá enviar el artículo con sus accesorios en la caja original para efectos de realizar la revisión cosmética y de funcionamiento con el fin de validar que el producto se encuentre en las mismas condiciones en que fue entregado y confirmar la viabilidad de la solicitud de retracto. El costo de la recolección del producto cuando aplique o el envío del mismo deberá ser asumido por el cliente.

Una vez recibido el producto por Total Planet, este entrará en revisión cosmética y de funcionamiento con el fin de validar el estado del mismo y la procedencia del retracto; el cliente será contactado en un máximo de 72 horas hábiles para notificar la aceptación o rechazo de la solicitud.

Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Total Planet, el artículo se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.