

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLANES ASISTENCIA TECNOLÓGICA HOGAR CLOUDBERRY

Los términos expresados en este documento constituyen las condiciones de uso, alcance y privacidad para los servicios de Asistencia Tecnológica Hogar Cloudberry prestados en la actualidad por DIENS COMMUNICATIONS S.A.S. El cliente acepta, al momento de empezar a utilizar el servicio, respetar todas las condiciones impuestas por este documento.

1. ALCANCE GENERAL DE LOS PLANES DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA HOGAR CLOUDBERRY: Una vez el cliente se suscriba a alguno de nuestros planes de asistencia tecnológica hogar Cloudberry podrá acceder a:

1.1. Asistencia Tecnológica para computadores de escritorio, portátiles, tabletas y periféricos, la cual incluye:

- Mantenimiento remoto preventivo y correctivo (No incluye cambio de partes, ni apertura de equipos).
- Instalación de software licenciado.
- Restauración del Sistema Operativo.
- Instalación y reinstalación de Sistema Operativo licenciado.
- Configuración y asociación de dispositivos en la red (Router, impresoras, periféricos, consolas, soluciones IoT, móviles y tablets).
- Segmentación, configuración y conexión de equipos tecnológicos a internet y/o redes compartidas en el hogar.
- Asesoría del funcionamiento de los equipos tecnológicos y recomendaciones de buen uso.
- Configuración control parental de dispositivos y acceso web.
- Recomendaciones y mejores prácticas de uso de los equipos y de la red.

1.2. Asistencia Tecnológica para dispositivos móviles inteligentes, la cual incluye:

- Toma remota del dispositivo móvil.
- Acceso a través de realidad aumentada para visualización de otros equipos sin conexión o acceso a internet.
- Instalación y desinstalación de Apps.
- Configuración de herramientas del dispositivo móvil y del uso de internet.
- Actualización de sistema operativo disponibles sin ejecutar.
- Limpieza y optimización de recursos (memoria y almacenamiento).
- Formateo o restablecimiento de fábrica si el cliente lo aprueba y no afecta temas de garantía con el proveedor del equipo.
- Explicación del funcionamiento del equipo y recomendaciones de buen uso.
- Configuración control parental de dispositivos móviles.
- Programación automática para copias de seguridad.
- Asesoría en manejo de creación de contactos y respaldo.
- Migración de información (Android, iOS)

1.3 Asistencia Tecnológica a los sistemas operativos Mac/iOS, Android, Windows, la cual incluye:

- Instalación o reinstalación del Sistema Operativo.
- Restauración del Sistema Operativo.
- Descarga o instalación de software.
- Configuración de uso control parental de dispositivos.

- Instalación y desinstalación de Apps.
- Recomendaciones de buen uso.
- Configuración general

1.4 Asesoría Básica Tecnológica sobre:

- Manejo de redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, Youtube, LinkedIn, Hangouts).
- Sistemas Operativos (Windows, Mac, Android y iOS).
- Licenciamiento de software.
- Navegadores de Internet.
- Suite Ofimática, correo y antivirus
- Instalación de Apps en PC y dispositivos móviles

1.5 Otros Alcances, que incluyen:

1.5.1 Configuración Smart TV, que comprende:

- Conexión y/o configuración de internet
- Instalación o desinstalación de Apps.
- Configuración de Google Chrome, Amazon fire y Apple TV.

1.5.2 Consolas de Video Juegos, que comprende:

- Conexión y/o configuración de internet.
- Liberación y optimización de espacio en el disco duro.
- Descarga y configuración de video juegos

2 ALCANCE ESPECIFICO DE LOS PLANES DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA HOGAR CLOUDBERRY: Dependiendo del tipo de plan contratado por el cliente, podrá acceder y/o recibir los siguientes servicios y/o beneficios:

a) Plan Small (S) de Asistencia tecnológica Cloudberry

- El cliente se podrá suscribir al plan S de Asistencia tecnológica Hogar Cloudberry por un valor mensual de veinte mil novecientos pesos COP (\$ 20.900 COP) IVA incluido.
- El cliente recibirá asistencia tecnológica remota para 7 equipos, entre computadores, televisores y periféricos.
- El cliente tendrá acceso a dos (2) visitas anuales.
- El cliente recibirá mantenimiento remoto preventivo y correctivo, según sus necesidades. El **Plan S** de Cloudberry incluye una (1) licencia de Bitdefender Total Security, bajo los términos y condiciones disponibles en www.cloudberry.com.co.
- La suscripción al Plan S de Asistencia tecnológica en la nube Empresas App Cloudberry se encuentra sujeta a una cláusula de permanencia mínima de 1 año.
- Incluye equipo router amplificador de señal, cuya referencia será asignada según disponibilidad del proveedor Cloudberry. Hasta agotar existencias.
- La entrega y/o instalación del equipo se encuentra sujeta a las existencias de cada referencia, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento por Cloudberry.

- Los equipos entregados por medio de la promoción podrán ser remanufacturados y en caso de cualquier falla presentada en su funcionamiento su posible reemplazo será con equipo de iguales condiciones.
- Los equipos poseen una garantía de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega y/o instalación y será aplicable frente a daños o defectos que alteren el buen estado y funcionamiento de los productos, así como la seguridad e idoneidad de estos.
- Cloudberry se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: a) Fuerza mayor o caso fortuito; b) El hecho de un tercero; c) El uso indebido del bien por parte del CLIENTE, d) Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas por Cloudberry.
- Horario de atención 8:00 am a 6:00 pm

b) Plan Medium (M) de Asistencia tecnológica Cloudberry

- El cliente se podrá suscribir al Plan M de Asistencia tecnológica Cloudberry por un valor mensual de veintinueve mil novecientos pesos COP (\$ 29.900 COP) IVA incluido.
- La suscripción al Plan M de Asistencia tecnológica Cloudberry se encuentra sujeta a una cláusula de permanencia mínima de 1 año.
- El cliente recibirá asistencia tecnológica remota para 10 equipos, entre computadores, televisores, consolas y periféricos.
- El cliente tendrá acceso a tres (3) visitas anuales.
- El cliente recibirá mantenimiento remoto preventivo y correctivo, según sus necesidades.
- El **Plan M** de Cloudberry incluye una (1) licencia de Bitdefender Total Security, bajo los términos y condiciones disponibles en www.cloudberry.com.co.
- La suscripción al Plan M de Asistencia tecnológica en la nube Empresas App Cloudberry se encuentra sujeta a una cláusula de permanencia mínima de 1 año.
- Incluye equipo router amplificador de señal, cuya referencia será asignada según disponibilidad del proveedor Cloudberry. Hasta agotar existencias.
- La entrega y/o instalación del equipo se encuentra sujeta a las existencias de cada referencia, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento por Cloudberry.
- Los equipos entregados por medio de la promoción podrán ser remanufacturados y en caso de cualquier falla presentada en su funcionamiento su posible reemplazo será con equipo de iguales condiciones.
- Los equipos poseen una garantía de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega y/o instalación y será aplicable frente a daños o defectos que alteren el buen estado y funcionamiento de los productos, así como la seguridad e idoneidad de estos.
- Cloudberry se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: a) Fuerza mayor o caso fortuito; b) El hecho de un tercero; c) El uso indebido del bien por parte del CLIENTE, d) Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas por Cloudberry.
- Horario de atención 8:00 am a 10:00 pm

c) Plan Large (L) de Asistencia tecnológica Cloudberry

- El cliente se podrá suscribir al Plan L de Asistencia tecnológica Cloudberry por un valor mensual de cuarenta y dos mil novecientos pesos COP (\$42.900 COP) IVA incluido.
- La suscripción al Plan L de Asistencia tecnológica Cloudberry se encuentra sujeta a una cláusula de permanencia mínima de 1 año.

- El cliente recibirá asistencia tecnológica remota para 15 equipos, entre computadores, televisores, consolas y periféricos.
- El cliente tendrá acceso a seis (6) visitas anuales.
- El cliente recibirá mantenimiento remoto, preventivo y correctivo, según sus necesidades.
- El **Plan L** de Cloudberry incluye una (1) licencia de Bitdefender Total Security, bajo los términos y condiciones disponibles en www.cloudberry.com.co.
- La suscripción al Plan L de Asistencia tecnológica en la nube Empresas App Cloudberry se encuentra sujeta a una cláusula de permanencia mínima de 1 año.
- Incluye equipo router amplificador de señal, cuya referencia será asignada según disponibilidad del proveedor Cloudberry. Hasta agotar existencias.
- La entrega y/o instalación del equipo se encuentra sujeta a las existencias de cada referencia, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento por Cloudberry.
- Los equipos entregados por medio de la promoción podrán ser remanufacturados y en caso de cualquier falla presentada en su funcionamiento su posible reemplazo será con equipo de iguales condiciones.
- Los equipos poseen una garantía de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega y/o instalación y será aplicable frente a daños o defectos que alteren el buen estado y funcionamiento de los productos, así como la seguridad e idoneidad de estos.
- Cloudberry se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: a) Fuerza mayor o caso fortuito; b) El hecho de un tercero; c) El uso indebido del bien por parte del CLIENTE, d) Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas por Cloudberry.
- Horario de atención 8:00 am a 10:00 pm

3 CANALES DE ASISTENCIA Y DE SERVICIO AL CLIENTE: Las diferentes solicitudes y/o requerimientos del cliente podrán ser atendidos a través de los siguientes canales de acompañamiento tecnológico:

- Asistencia vía App Cloudberry disponible en Play Store y App Store.
- Línea de Atención al Cliente +57 18418808.
- Correo electrónico atencionalcliente@cloudberry.com.co
- Realidad aumentada
- Acceso remoto

4 VALOR SUSCRIPCIÓN: El precio que deberá pagar el cliente por el servicio adquirido será el precio vigente en el sitio web www.cloudberry.com.co al momento de hacerse la compra, el cual varía según el plan escogido por el cliente.

Diens Communications podrá incrementar el valor de los servicios en cualquier momento, caso en el que comunicará al Cliente el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Las tarifas del Plan correspondiente a los servicios se podrán incrementar en un porcentaje máximo anual que no supere el 100% del valor de la tarifa vigente al momento del reajuste tarifario, quedando a elección de Cloudberry el índice de reajuste que utilizará y la periodicidad de la misma.

- 5 **FACTURACIÓN Y PAGO PLANES ASISTENCIA TECNOLÓGICA:** La facturación y recaudo de los planes de asistencia tecnológica hogar Cloudberry se realizarán de forma anticipada y a través de la factura de Diens Communications. La factura le llegará mensualmente al cliente por correo electrónico durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, para que esta sea pagada en la fecha establecida para tal efecto y a través de los medios autorizados por Diens Communications. Si no llega la factura al cliente, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla inmediatamente. Si el cliente no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos el servicio hasta que pague los saldos pendientes. Contamos con tres (3) días hábiles luego del pago para reconectar el servicio. Si el cliente no paga a tiempo, también podemos reportar la deuda a las centrales de riesgo, previo aviso con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Los valores y los servicios cobrados se discriminarán en la factura para conocimiento y pago por parte del cliente y se identificarán a nombre y/o concepto en la factura Diens Communications SAS hasta la finalización de la vigencia del servicio, la cual será enviada de manera mensual y anticipada a la dirección suministrada por el cliente de forma electrónica, sus respectivos pagos deberán realizarse en los lugares y por los medios de pago indicados y autorizados por Diens Communications relacionados en la factura directa.

La mora en el pago por cualquier concepto dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y a la terminación anticipada del contrato; por lo tanto, el cliente quedará en mora por no pagar antes de la fecha de vencimiento señalada en las facturas sin necesidad de reconvencción privada o judicial a la cual renuncia expresamente. En caso de que el cliente incurriera en mora en el pago, reconocerá y pagará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de pagar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. El hecho de no recibir factura no exonera al cliente del pago del servicio.

6. **ACEPTACIÓN TERMINOS Y CONDICIONES:** Diens Communications da por entendido que aquel cliente que acepte este acuerdo de términos y condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como cliente.

Si el cliente representa una persona jurídica, está dando por entendido que la organización acepta ceñirse a estos términos y condiciones y que tiene las facultades para actuar en nombre de aquella y por lo tanto obligarla y aceptar las obligaciones establecidas en el presente documento. El cliente que no esté de acuerdo con esto no podrá hacer uso de los servicios prestados por Diens Communications.

Diens Communications podrá, a su entera discreción o según lo requiera la regulación local, modificar o actualizar estos términos y condiciones. Los nuevos términos tendrán vigencia desde el mismo momento en que estos sean publicados en el sitio www.cloudberry.com.co. Diens Communications le hará saber al cliente sobre la modificación a través del sitio web, por ende, la utilización del servicio, después de que el cliente haya sido informado de la existencia de estas modificaciones a los términos y condiciones, significará que las ha leído, entendido y aceptado. Las versiones publicadas en el sitio prevalecerán sobre todas las versiones previas.

7. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Para efectos de este documento, la prestación del servicio contratado por el cliente iniciará a partir de que acepte total o parcialmente la compra realizada a través de www.cloudberry.com.co y sus términos y condiciones, salvo que su suscripción esté sujeta a una cláusula de permanencia mínima, en cuyo caso se atenderá a las circunstancias particulares del caso y a la demás documentación suscrita por el cliente.

8. OTORGAMIENTO LICENCIA: Sujeto a las restricciones propias del servicio, Diens Communications le otorga al cliente una licencia personal, revocable, limitada, no exclusiva e intransferible para acceder a nuestros servicios. El cliente no será acreedor de ningún otro derecho, título o interés. El cliente no puede, por ningún medio y bajo ningún motivo, infringir derechos de autor, marcas u otro tipo de propiedad sobre el contenido. Su acceso o uso del o los sitios y/o herramientas de prestación del servicio como consecuencia de la suscripción a alguna de nuestros servicios, no significará una transferencia de derechos sobre cualquier parte del contenido. De igual forma, el cliente deberá abstenerse de infringir los mecanismos de administración de derechos digitales, o medidas de control de acceso al contenido, incluyendo mecanismos de filtración geográfica. Se prohíbe copiar, descargar ilegalmente, modificar, distribuir, transmitir, mostrar, efectuar, reproducir, exhibir, duplicar, publicar, licenciar, crear obras derivadas u ofrecer para venta el contenido o parte de éste, y cualquier otra información obtenida a través del Servicio, sin nuestro consentimiento expreso por escrito, ya sea con fines de lucro o no. Estas restricciones incluyen, sin limitarse, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, materiales de audio y video y fonogramas.

9. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN: De acuerdo con el Estatuto del Consumidor el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió. Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el Cliente en la respectiva transacción. No se harán reversiones parciales del valor de un artículo.

El cliente podrá solicitar la reversión del pago cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, así también, cuando la venta se realizó por medio de la pasarela de pagos autorizada por el sitio, Call-Center, cualquier mecanismo de televenta o tienda virtual, y el pago a través de tarjeta de crédito, débito u otro medio electrónico. La solicitud deber realizarse dentro de los 5 días siguientes en que el cliente tuvo noticia de las operaciones mencionadas y la reversión se hará efectiva dentro de los 15 días siguientes.

10. CONFIDENCIALIDAD: El cliente, sus trabajadores y subcontratistas se obligan a que toda información que a partir de la fecha reciba de los empleados de Diens Communications, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma, que no sea del dominio público, es de propiedad de Diens Communications y tiene carácter de reservada y confidencial. En consecuencia, Diens Communications tomará todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente a él estipulado en el presente Contrato.

11. INTERRUPCIÓN Y TERMINACIÓN SUSCRIPCIÓN: El cliente podrá cancelar en cualquier tiempo el servicio de Asistencia Tecnológica Cloudberry por medio de los canales de atención al cliente, salvo que el plan adquirido cuente con cláusulas de permanencia mínima.

Diens Communications se reserva el derecho de terminar el servicio en cualquier momento, tanto de manera permanente como temporal, para aquellos casos en los que se deban realizar pagos sucesivos.

Diens Communications se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios al cliente, si luego de dos intentos de cobro del servicio el recaudo resulta fallido, o en caso de no recibir el pago del servicio en la forma acordada.

En caso de suspensión, el servicio no será reactivado hasta que el pago de todas aquellas deudas que en ese momento se encuentren a cargo del cliente se hayan realizado por completo.

12. ATENCIÓN AL CLIENTE: El cliente del servicio podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de la página de www.cloudberry.com.co, por el correo electrónico atencionalcliente@cloudberry.com.co y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +57 18418808.