

# Política de Servicio

Fecha de última actualización: 15 de Marzo de 2024

## 1. Introducción

C.I Sterling EFE 3.20 S.A.S., en adelante "Next Technology", se compromete a proporcionar a sus clientes un servicio de venta de telefonía celular excepcional, basado en la transparencia, la calidad y el cumplimiento de la legislación colombiana aplicable. Esta política de servicio detalla los términos y condiciones bajo los cuales se lleva a cabo la adquisición de teléfonos celulares a través de nuestros canales de venta, asegurando una experiencia satisfactoria para nuestros clientes.

## 2. Información del Producto

2.1. Next Technology se esfuerza por ofrecer a sus clientes una amplia gama de teléfonos celulares, que van desde dispositivos básicos hasta modelos de última generación, satisfaciendo las diferentes necesidades y preferencias de nuestros clientes.

2.2. Nuestro sitio web y nuestros puntos de venta físicos proporcionarán información detallada sobre cada producto, incluyendo especificaciones técnicas, características, disponibilidad, precios y opciones de financiamiento, cuando corresponda.

2.3. Nos comprometemos a mantener actualizada y precisa la información sobre nuestros productos, garantizando que los clientes puedan tomar decisiones de compra informadas y fundamentadas.

## 3. Proceso de Compra

3.1. Los clientes pueden realizar sus compras de teléfonos celulares a través de nuestros diferentes canales de venta, incluyendo nuestro sitio web, tiendas físicas y centros de atención telefónica.

3.2. Durante el proceso de compra, los clientes serán guiados por nuestro equipo de ventas, quienes proporcionarán asistencia y orientación para ayudarles a seleccionar el teléfono celular que mejor se adapte a sus necesidades y presupuesto.

3.3. Nos comprometemos a ofrecer opciones de pago flexibles y seguras, que incluyan métodos de pago electrónicos, tarjetas de crédito, débito y financiamiento a través de entidades bancarias, de acuerdo con las normativas colombianas de comercio electrónico.

## 4. Entrega y Recepción del Producto

4.1. Next Technology se compromete a entregar los productos adquiridos en el plazo acordado y en condiciones óptimas, garantizando la integridad y funcionalidad de los teléfonos celulares.

4.2. Los clientes podrán seleccionar la opción de entrega que mejor se adapte a sus necesidades, incluyendo la entrega a domicilio, la recolección en tienda o puntos de recolección designados.

4.3. Al recibir el producto, los clientes tendrán la oportunidad de inspeccionar el teléfono celular y asegurarse de que corresponda con el pedido realizado y que se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento.

## 5. Garantía y Servicio Postventa

5.1. Todos los teléfonos celulares vendidos por Next Technology están respaldados por las garantías ofrecidas por el fabricante y las disposiciones legales colombianas en materia de protección al consumidor.

5.2. En caso de defectos de fabricación o mal funcionamiento del teléfono celular, los clientes podrán hacer uso de la garantía legal y solicitar reparación, reposición o devolución del producto, de acuerdo con lo establecido en la ley.

5.3. Next Technology se compromete a brindar un servicio postventa de calidad, atendiendo cualquier consulta, reclamación o problema relacionado con la compra de teléfonos celulares de manera oportuna y eficiente.

## 6. Derechos del Consumidor

6.1. Los clientes tienen derecho a recibir productos de calidad, de acuerdo con las especificaciones ofrecidas y las normativas colombianas de protección al consumidor.

6.2. En caso de insatisfacción con el producto recibido o cualquier otro problema relacionado con la compra, los clientes podrán ejercer sus derechos y presentar reclamaciones de acuerdo con lo establecido en la legislación colombiana.

## 7. Responsabilidades de Next Technology

7.1. Next Technology asume las siguientes responsabilidades en relación con el servicio de venta de telefonía celular:

- Proporcionar información clara, precisa y completa sobre los productos ofrecidos, incluyendo precios, características técnicas y condiciones de venta.
- Garantizar la disponibilidad de los productos anunciados y cumplir con los plazos de entrega acordados.
- Brindar un servicio postventa de calidad, atendiendo cualquier consulta, reclamación o problema relacionado con la compra de teléfonos celulares de manera profesional y eficiente.

## 8. Legislación Aplicable

8.1. Esta política se rige por la legislación colombiana aplicable en materia de protección al consumidor y comercio electrónico, incluyendo la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y las normativas complementarias emitidas por las autoridades competentes.

## 9. Contacto

9.1. Para cualquier consulta, reclamación o solicitud de servicio postventa, los clientes pueden ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través de los siguientes medios de contacto:

Medellín:

**Dirección:** Calle 53 # 49 - 88

**Teléfono:** 3011377270

Bogotá:

**Dirección:** Calle 13 # 15-73 Local 1-38

**Teléfono:** 3222956368

Villavicencio:

**Dirección:** Carrera 31ª # 36-48 Al respaldo del C.C Parque el hacha

**Teléfono:** 3102752113

¡Gracias por elegir C.I Sterling EFE 3.20 S.A.S para su compra de telefonía celular!

