



## **ANS acuerdo de niveles de servicio**

---

➤ [Rentadvisor.com.co](https://rentadvisor.com.co)



A continuación, presentamos los acuerdos de niveles de servicio para nuestro servicio de renting tecnológico.

Al aprobar nuestro servicio, acepta y se acoge a estos acuerdos.

## Cientes nuevos

Si es cliente nuevo, el área financiera necesitará los siguientes documentos de su empresa para poder realizar un análisis y aprobación de crédito. Por esta razón su asesor comercial solicitará:



-  Cámara de Comercio con máximo 30 días de emisión
-  Rut actualizado del año en curso
-  Copia por ambas caras al 150% de la cédula del representante legal
-  Certificado bancario de la cuenta principal de la empresa
-  Estados financieros
-  Visita presencial a la sede empresarial

\*Para agilizar su solicitud, por favor tenga a la mano estos documentos y anticipe de 1 a 2 días hábiles para este análisis.

Cada año realizamos una revisión del crédito aprobado, por lo que le pedimos actualizar sus documentos antes del 15 de abril.

¡Así podremos seguir brindándole el mejor servicio!

 **Mantenimiento Preventivo**

Para alquileres superiores a 1 año, el servicio incluye dos (2) mantenimientos preventivos físicos anuales programados semestralmente. Si el equipo entregado es nuevo, el primer mantenimiento se efectuará después del primer año. La empresa cliente deberá solicitar el mantenimiento, el cual será agendado en coordinación con el departamento técnico a través de los siguientes correos:

**[gtecnico@rentadvisor.com.co](mailto:gtecnico@rentadvisor.com.co) / [soporte@rentadvisor.com.co](mailto:soporte@rentadvisor.com.co)**

El mantenimiento incluido es físico (hardware) y será realizado presencialmente en las sedes físicas de la empresa cliente. En caso de no poderse consolidar grupos de más de 5 equipos por ubicación física, se programará una ventana de servicio virtual para hacer un mantenimiento lógico por conexión remota.

## **Tiempos de entrega**

**Solicitudes de equipos disponibles en inventario desde 1 hasta 10 unidades:** Una vez recibida la aprobación del pedido con información completa, el tiempo de despacho del pedido es de 8 horas hábiles + tiempo de transporte terrestre.

**Solicitudes de equipos disponibles en inventario de más de 10 unidades:** Una vez recibida la aprobación del pedido con información completa, se hará la programación de común acuerdo con el cliente.

### **Solicitudes de equipos NO disponibles en inventario:**

Una vez recibida la aprobación del pedido con la información completa, verificaremos la disponibilidad en proveedores, especialmente si es un equipo nuevo o de generación reciente. Se coordinarán los tiempos de entrega según la disponibilidad encontrada. En caso de variación por razones ajenas a RentAdvisor, informaremos al responsable del pedido para decidir juntos los pasos a seguir.

**Para pedidos fuera de Bogotá,** el despacho se hará en un (1) día hábil, más tiempo de transporte terrestre que en condiciones normales de vías es:

**Ciudades principales un (1) día hábil a partir del despacho,  
Ciudades secundarias son dos (2) días hábiles a partir del despacho  
Otras ciudades se informarán al momento de recibir su requerimiento.**

- Cualquier variación en los tiempos según estados de las vías nacionales, nuestro equipo de logística lo revisará y estará disponible para atender sus consultas y resolver sus dudas. Además será comunicado si la solicitud está ubicada en lugares fuera de nuestra cobertura.

**Contacto área Logística:** [logistica@rentadvisor.com.co](mailto:logistica@rentadvisor.com.co)  
302 379 9266 / 320 273 6792



## Nuevos pedidos

Para todas las solicitudes de equipos, al enviar la aprobación y/o las órdenes de servicio, es indispensable adjuntar la cotización aprobada y proporcionar toda la información necesaria para la gestión y entrega del pedido, incluyendo:

---

1. Configuración elegida
2. Cantidad de equipos
3. Centro de costos
4. Datos para la entrega
  - ▶ Contacto
  - ▶ Celular
  - ▶ Dirección de entrega
  - ▶ Ciudad de entrega
  - ▶ Horario preferible de entrega (am o pm)

En caso de necesitar equipos adicionales, con cotización matriz ya aprobada contactese con el área de pedidos al correo [pedidos@rentadvisor.com.co](mailto:pedidos@rentadvisor.com.co)

## Mantenimiento correctivo

▶ **Rescate Online** para atención inmediata por acceso remoto, la herramienta se encuentra disponible en el escritorio de los equipos. Al ejecutarla queda conectado con soporte Avante.

▶ **Atención telefónica** en nuestras líneas **(601) 636 1051 – (601) 636 0044 – (601) 636 0061 – 300 5640617 – 3003231275** de lunes a viernes de 7:30 a.m. – 17:30 jornada continua.

▶ **Atención presencial en un máximo de 4 horas** hábiles después de notificada la necesidad de servicio. El servicio se programa en nuestras líneas **(601) 6361051 – (601) 6360044 – 3003231275– (601) 6360061 Ext.: 107** y/o [soporte@rentadvisor.com.co](mailto:soporte@rentadvisor.com.co) (Aplica en la ciudad de Bogotá). Para otras ciudades principales el tiempo de atención en sitio variará de 6 a 8 horas hábiles.

▶ Si nuestros técnicos diagnostican la necesidad de **cambiar un equipo**, este será reemplazado en un día hábil. Fuera de Bogotá, se sumará el tiempo de transporte terrestre.

▶ **Horario de atención** de Lunes a viernes de 07:30 a 17:30

▶ **Equipo de soporte.** El cliente contará con un equipo adicional sin costo por cada 50 equipos en renta. Este equipo está diseñado para su uso en caso de fallos en otros dispositivos, con el propósito de reducir al mínimo los tiempos de inactividad. No tendrá licenciamiento office activo, sin embargo, una vez se ponga en funcionamiento, se activará el software correspondiente según las necesidades operativas, asegurando así su plena funcionalidad. Su utilización debe ser reportada al equipo de soporte para coordinar la asignación del equipo de soporte de reemplazo al que entro en uso.



## Cuidado y adecuado uso de los equipos entregados en alquiler



Los equipos entregados en alquiler son responsabilidad del cliente en todo momento desde la entrega hasta su devolución. Por esta razón se invita al cliente a tomar todas las medidas necesarias para evitar pérdida del equipo, partes y periféricos o daños ocasionados por una manipulación inadecuada, golpes, derrame de líquidos, etc.



En caso de pérdida, daños ó equipos irreparables debido a una manipulación inadecuada, se procederá a la comunicacion y facturación correspondiente según sea el caso.



La seguridad de la información es responsabilidad del cliente. Rentadvisor le invita a tomar todas las medidas necesarias para garantizar su integridad y disponibilidad en todo momento. RentAdvisor no se hace responsable por pérdida de información o vulneraciones a la seguridad informática de su empresa. De requerir asesoría por favor solicítela con su asesor comercial.



## Políticas de servicio y facturación



**Alistamiento.** El alistamiento se llevará a cabo una vez se reciba la aprobación del pedido. Si el pedido es cancelado después de 2 horas desde su solicitud y aprobación, o si no se cancela pero tampoco se recibe por motivos como ya no necesitarlo o considerar que no era lo solicitado (aunque el pedido cumpla con lo aprobado), se procederá a facturar el 20% del valor mensual cotizado en la oferta comercial aprobada por el cliente.

**Pérdida, hurto o pérdida total por daño.** En caso de pérdida del equipo por hurto o daño total, se informa y se factura el valor de reposición del equipo (el equipo dañado se enviará de regreso al cliente luego de facturación). También brindamos la opción de reponer el equipo con uno de las mismas características del equipo hurtado que cuente con derecho de importación y factura legal, licenciamiento de software corporativo legal.



► **Contacto área de facturación:** [facturacion@rentadvisor.com.co](mailto:facturacion@rentadvisor.com.co)  
313 210 3157

## Políticas de servicio y facturación

**Daños accidentales o por mal uso.** Para daños accidentales o por mal uso, se realizará el cambio del equipo para el usuario, permitiéndole continuar con sus actividades diarias. El equipo será llevado al laboratorio para un diagnóstico e informe de costos. Si el daño implica reemplazo de partes, se informará y facturará el costo correspondiente al cliente con las mismas condiciones de pago según negociación comercial.

**Fletes para renta inferiores a seis meses.** Para arrendamiento de equipos a nivel nacional por un tiempo inferior a seis (6) meses se facturará valor por concepto de fletes. Ciudad de origen Bogotá.

**Periféricos.** El equipo será entregado con las partes y periféricos completos. En caso de ser devuelto a RentAdvisor sin sus partes o periféricos, se procederá a informar y hacer el cobro respectivo.





## Venta de suministros y equipos

**Venta de Suministros:** Para la venta de suministro se adicionará al costo el valor del flete correspondiente. Ciudad de despacho: Bogotá.

**Tiempos de entrega:** La entrega de los productos se realizará dentro de los dos (2) a cuatro (4) días hábiles posteriores a la aprobación. Sin embargo, si por disponibilidad o tiempos de entrega de nuestros proveedores hay cambios que nos impidan hacer el despacho dentro de estos tiempos, informaremos para solicitar aprobación de compra teniendo en cuenta estos cambios.

**Garantías equipos o artículos en venta:** Toda solicitud de garantía debe ser gestionada directamente con el fabricante a los canales de comunicación dispuestos por ellos para tal fin.





## Cambio de equipos por mejora y cambios por reporte

Si el soporte prestado por Rentadvisor resulta en un cambio de equipo, el equipo de reemplazo se entregará en un (1) día hábil más (+) tiempo de transporte terrestre y el equipo reportado será programado por Logística para ser recogido máximo en los siguientes tres días hábiles. Se solicita al usuario tener disponible el equipo desde el momento en que fue reportado para ser recogido. De no ser efectiva la recogida según la programación de Logística, el equipo será reactivado en facturación hasta que se haga efectiva su devolución.

## Abriendo las puertas del futuro

Cuando el cliente solicita un equipo para cambio del que ya tiene en servicio, el usuario debe prever lo necesario para poder entregar el equipo en uso cuando llegue el nuevo equipo, en caso de no entregarlo, el responsable del contrato deberá hacer la solicitud de recogida nuevamente al departamento de Logística a través de un nuevo formulario de recogidas.

<https://forms.gle/CdR891FLoleUiX8ZA>

## Políticas de software

Las soluciones de software como Office, Project, Visio, Antivirus, y demás suscripciones de software se facturan a una tarifa mensual de acuerdo con la oferta comercial. No hay cobros proporcionales por usos inferiores a 1 mes.

En el caso de presentarse la necesidad de cancelar un pedido que ya tiene activo el software este será facturado en su valor total mensual acatando políticas de los fabricantes.

Todo software no proporcionado por RentAdvisor es responsabilidad del cliente, tanto su funcionamiento como su legalidad.

Las licencias de Microsoft Office 365 instaladas como parte del servicio de alquiler no incluyen acceso ni uso de OneDrive ni de otras funcionalidades basadas en la nube. Cualquier aplicación o servicio adicional de Microsoft 365 (por ejemplo, Exchange Online, SharePoint, Teams, entre otros) no está cubierto bajo esta configuración.

RentAdvisor no asumirá riesgos provocados por aquellas versiones de Windows o Microsoft Office que ya hayan finalizado su soporte con Microsoft. El cliente, debidamente informado, asumirá cualquier novedad de seguridad que se presente sobre estas versiones.

## Solicitud y Programación de recogidas

- ▶ Todas las recogidas se programan únicamente previo diligenciamiento del formulario de recogidas diseñado por el Departamento de logística para tal fin.  
<https://forms.gle/CdR891FLoleUiX8ZA>
- ▶ En el formulario se debe especificar la fecha a partir de la cual se puede recoger el equipo. Esta fecha se tomará como fin de la facturación del equipo en cuestión. En consecuencia, el equipo de logística podrá recoger el equipo ese mismo día o máximo dos días después según la disponibilidad del equipo logístico para poder realizarlo. Si la recogida no se puede efectuar por falta del usuario responsable de entregarlo o porque el equipo no está disponible, éste será reactivado en facturación y el cliente deberá programar nuevamente su recogida a través del formulario.

## Políticas de Facturación y opciones de pago



Nuestro servicio de alquiler será facturado mensualmente de forma anticipada tomando los equipos vigentes al momento de emitir la factura. Dicho proceso se realiza los primeros 15 días hábiles del mes.

Todas las novedades se considerarán en el siguiente periodo de facturación emitiendo la NC correspondiente.

En caso de requerir hacer cambios de centros de costos para la emisión de la factura, se solicita al cliente que se comuniquen el requerimiento al Departamento comercial dentro de los 10 días hábiles previos a la fecha límite de radicación de la facturación establecida por el cliente. En caso contrario la solicitud se tomará para el período de facturación siguiente.



## Políticas de Facturación y opciones de pago



Si el proceso de aprobación de la facturación del cliente requiere un documento tipo Orden de Compra, la prefactura será enviada en los primeros 7 días hábiles del mes para su verificación y emisión del documento. En caso de no recibir comentarios, se entenderá por aprobada y se procederá a la emisión de la factura.

El incumplimiento de pago por parte del cliente por más de 45 días adicionales al acuerdo de pago, podrán resultar en bloqueo del servicio hasta recibir el compromiso de pago o el pago del saldo de la cuenta en mora.

El servicio también podrá ser afectado si observamos un comportamiento anormal y constante de rechazo de facturación emitida.

Los pagos de las facturas se podrán realizar a través de transferencia bancaria, PSE está habilitado en nuestra página web **[www.rentadvisor.com.co](http://www.rentadvisor.com.co)**

En todo caso por favor reportar su pago enviando el comprobante correspondiente a **[cartera@rentadvisor.com.co](mailto:cartera@rentadvisor.com.co)** confirmando el número de la factura pagada.





Somos sus  
aliados en  
tecnología

¡Hablemos!

### Facturación

facturacion@rentadvisor.com.co  
Celular de contacto: 313 210 3157

### Cartera

cartera@rentadvisor.com.co  
Celular de contacto: 300 342 6019

### Soporte Técnico

soporte@rentadvisor.com.co  
gtecnico@rentadvisor.com.co  
Celular de contacto: 300 5640 617 – 3003231275

### Departamento Logístico

logistica@rentadvisor.com.co  
clogistica@rentadvisor.com.co  
Celular de contacto: 302 379 9266 – 320 273 6792

### Departamento Comercial

comercial@rentadvisor.com.co  
Celular de contacto: 3002148035