

PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES EN DESUSO

1. Objetivo

Establecer el procedimiento que deben seguir los usuarios para la devolución de equipos terminales en desuso al momento de la terminación del contrato, garantizando el cumplimiento de las condiciones de entrega y los plazos establecidos.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los usuarios titulares de contrato que, al finalizar el mismo, deban devolver equipos terminales en desuso de propiedad de la empresa.

3. Responsables

- Usuario titular del servicio o su tercero autorizado: Realizar la entrega del equipo en las condiciones y plazos establecidos.
- Área de Atención al Cliente: Recibir y registrar la devolución de los equipos.
- Área Técnica: Verificar estado del equipo devuelto.

4. Lugares de entrega

La devolución de equipos terminales en desuso deberá realizarse en el punto físico de atención al cliente de la empresa, ubicado en la sede principal, esto es, en la Calle 5 # 5 – 33, Barrio Centro, en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

En caso de que la empresa cambie su domicilio principal, el lugar de entrega será la nueva sede, la cual será debidamente notificada al cliente a través de los canales de comunicación oficiales habilitados.

5. Horarios de entrega

La devolución podrá efectuarse en los horarios de atención al público de la empresa, de lunes a viernes dentro de la jornada laboral.

6. Procedimiento de devolución

- **Terminación del contrato:** Una vez finalizado el contrato, el usuario contará con un plazo máximo de 20 días hábiles para efectuar la devolución del equipo en desuso.
- **Condiciones de entrega:**
El equipo debe entregarse limpio y en buen estado.
Se deben incluir accesorios asociados (si aplican).

- **Entrega del equipo:**

El usuario titular del contrato debe presentarse en el punto físico con el equipo. En caso de imposibilidad, un tercero debidamente autorizado podrá realizar el trámite.

- **Registro de devolución:**

El área de Atención al Cliente recibirá el equipo y registrará la devolución en el sistema o en el formato correspondiente.

El usuario (o tercero autorizado) recibirá constancia de entrega.

Revisión técnica: El área técnica verificará el estado del equipo entregado y emitirá el informe respectivo.

7. Disposiciones finales

La no devolución del equipo en el plazo estipulado podrá generar cobros adicionales o sanciones conforme al contrato.

La empresa se reserva el derecho de aplicar cargos por deterioro o pérdida de los equipos.