Santa Cruz, vigente para la gestión 2026

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Ventas

Los productos cotizados al cliente por Open Support están expresados principalmente en Moneda Nacional Bolivianos (Bs.) o en su defecto Moneda Extranjera Dólares Americanos ($us); los precios y disponibilidad de los productos están sujetos a cambios sin previo aviso.

Los tiempos de entrega cotizados son aproximados ya que dependemos de muchos factores que los pueden afectar, y Open Support no será responsable por las multas, daños y perjuicios causados por las demoras de entrega por factores externos a nuestro control.

Todas las ventas son finales, y no se recibirán devoluciones, excepto en los casos enumerados abajo (4. c.). El título de la mercadería es transferido al cliente en el momento que la mercadería sale de almacén, o es enviada al cliente de acuerdo a sus instrucciones. Pedidos especiales requieren un depósito NO reembolsable del 100% sobre el valor del producto en efectivo, y el pedido NO podrá ser cancelado bajo ninguna circunstancia una vez aprobada la cotización a Open Support.

El cliente declara tener pleno conocimiento de la naturaleza, calidad, especificaciones técnicas, modo de empleo, limitaciones y otras condiciones propias de cada producto adquirido, librando a Open Support de cualquier responsabilidad posterior.

2. Forma de Pago y Facturación

El cliente pagará el 100% de su pedido en Efectivo Pago por Adelantado, o de acuerdo a la forma de pago establecida y aprobada por Open Support en las cotizaciones.
Para las cotizaciones en moneda extranjera Dólares Americanos (USD) que se paguen en Moneda Nacional Bolivianos (Bs.); se debe aplicar el tipo de cambio oficial del día, publicado por el Banco Central de Bolivia.

Para evitar demoras en la confirmación del pago del cliente, este debe incluir en la glosa de la transacción de pago el código de su pedido (Ej. SO6523)

El cliente deberá enviar a Open Support el comprobante de pago de su pedido por mensaje de correo electrónico, respondiendo sobre el mensaje de la cotización que Open Support envía al cliente donde indica el código de su pedido, deberá indicar también la información para la emisión de la factura fiscal (Razón Social y NIT).

Open Support verificará y validará la información enviada por el cliente para autorizar la salida de la mercadería de almacén, programará la entrega y emitirá la factura fiscal correspondiente. El formato de facturación fiscal emitido por Open Support se enmarca en el **Sistema de Facturación Portal Web en Línea** establecido por el Servicio de Impuesto Nacionales el cual será enviado al cliente inmediatamente se confirme el pago de su pedido, se enviará de forma electrónica en formato PDF junto con la programación de entrega de su pedido.

Canales de cobranza habilitados:

a. Pago mediante código QR:
Acceda a la aplicación de su banco y escanee nuestro código QR.

BCP



Vencimiento: 19/08/2028

DESCARGAR QR

b. Pago mediante depósito o transferencia bancaria:

BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA S.A.

Titular:	**VALLEJO LUJAN NARDI CAROLA**
NIT:	**5851185012**
TIPO DE CUENTA:	**CAJA DE AHORRO**
N° Cuenta en Bolivianos:	**201-51853833-3-90**

Open Support sugiere consultar el stock disponible para entrega inmediata antes de efectuar el pago ya que el movimiento de stock está sujeto a cambios sin previo aviso. Puede consultar el stock poniéndose en contacto con Open Support por mensaje de correo electrónico o en línea mediante WhatsApp.

En caso de que el cliente haga el pago de un pedido que no tengamos en stock, nos pondremos en contacto con el cliente para realizar un reembolso a la brevedad posible.

3. Envíos y Tiempo de Entrega

Es obligación del cliente informar por escrito a Open Support las instrucciones especiales de envío que tenga, Open Support procederá a efectuar el envío de acuerdo a dichas instrucciones y no será responsable por errores en pedidos efectuados verbalmente. Si existiese una discrepancia en el envío, debe comunicarse con Open Support dentro de las siguientes 48 horas al envío.

Open Support realiza el envío de todos los pedidos a través de un Courier calificado aplicando la siguiente política:

Vigente para la gestión 2026

ENVÍO	TIEMPO DE ENTREGA
Envío Local (Santa Cruz)	- Envío mediante courier dentro de la zona urbana, hasta el 8vo anillo. - Tiempo de entrega en la dirección del cliente, **máximo 4 horas laborales.** **- Envío gratis, si el total de su pedido supera 1000 Bs.**
Envíos a provincias y ciudades capitales del país (Vía terrestre)	- **Envío a destino Por Pagar** mediante flota o transporte interprovincial. El cliente paga el flete a la empresa de transporte al momento de recoger su pedido en destino. - Tiempo de entrega **hasta la terminal terrestre de origen, máximo 4 horas laborales.** **- Envío gratis, hasta la terminal terrestre de origen, si el total de su pedido supera 1000 Bs.**

Open Support sugiere realizar el transporte de mercadería adquirida vía Courier; Sin embargo es elección y decisión del cliente hacer el envío de la mercadería adquirida por cualquier otro medio de transporte terrestre o aéreo, asumiendo por su cuenta y riesgo desde el momento que estas abandonan los almacenes de Open Support, cualquier perdida, daño parcial o total, así como cualquier decomiso de la mercadería por parte del COA, Aduana Nacional u otras entidades, liberando expresamente el cliente a Open Support de cualquier responsabilidad emergente, sobre la perdida, daño o decomiso de los productos, por lo que el cliente renuncia expresa y anticipadamente a cualquier reclamación judicial o extrajudicial, no pudiendo los productos ser reemplazados, restituidos, ni reembolsados por Open Support, estando el cliente obligado al fiel cumplimiento de sus obligaciones contractuales independientemente del tiempo y resultado de los procesos o recursos para la recuperación de las mercaderías, ante terceros.

SEGUROS:
Debido a que el título de la mercadería es transferido al cliente en el momento del envío, sugerimos que toda mercadería adquirida sea asegurada por el cliente antes de embarcar el pedido. Open Support no es, ni será responsable de ningún daño/pérdida parcial o total de la mercadería después que haya sido enviada por Open Support al cliente. Cualquier reclamo deberá hacerse directamente a la compañía de transporte en el momento de recibir la mercadería, y/o a la compañía de seguros del cliente directamente.

4. Garantía de los productos vendidos

a. Reparaciones bajo Garantía (De acuerdo al DS 29519, Art. 6, Numeral II, Inciso b)
Todos los productos que Open Support vende a sus clientes son productos nuevos y **tienen la garantía correspondiente del fabricante**, salvo algunas excepciones claramente identificadas. El fabricante es el único responsable de esta garantía, y la función de Open Support es la de tramitar esta garantía ante el fabricante para su reparación. **Bajo ningún caso**, Open Support será responsable por el buen o mal funcionamiento de los productos vendidos. Open Support hará todo lo posible para procesar y/o reparar todos los productos recibidos para reparación por garantía en el menor tiempo posible. Esta garantía puede ser tramitada en cualquier centro de servicio autorizado del fabricante en Bolivia.
Existen algunos productos los cuales Open Support no es Centro de Servicio Autorizado, y tampoco está autorizado a recibir productos defectuosos; en estos casos, el cliente será remitido con sus productos a los centros de servicios autorizados por el fabricante, quienes serán los únicos responsables de la reparación de los mismos.

b. Productos defectuosos al entregar (DOA = Dead on Arrival)
Todos los productos DOA serán tratados como reparaciones bajo garantía, con excepción de aquellos fabricantes que tienen la política de reemplazar los productos DOA, y Open Support hará lo mismo con estos productos dependiendo de la disponibilidad de inventario. Si la devolución por DOA aplica estos productos deben ser devueltos con su empaque original incluyendo todos los manuales, accesorios, programas, cables, etc., y siguiendo los procedimientos para devoluciones (ver sección abajo). Si faltase algún producto o material de empaque, esto podría imposibilitar su cambio o devolución.

c. Devoluciones
No se aceptaran devoluciones por ningún motivo, aun cuando el producto se encuentre defectuoso (en este caso se procesa bajo la sección "Garantías de los productos vendidos"), o el producto comprado no sea compatible con alguna aplicación siendo el Cliente el único responsable de determinar la compatibilidad de los equipos comprados con el ambiente o aplicación en donde serán utilizados.

Las únicas 2 excepciones a estas reglas serán:
- **Primero:** en caso que Open Support efectúe un despacho erróneo, en el cual se limitará a recibir el producto equivocado y despachar el correcto, pero siempre y cuando haya sido reportado de acuerdo a la sección "Envíos y Tiempo de Entrega".
- **Segundo:** los productos que se entreguen con claras muestras visibles de daño físico (no de defecto de fabricación) en el momento de salir de la bodega de Open Support, los cuales serán analizados caso por caso y si se determina que el daño ocurrió antes del despacho, los productos serán reemplazados por Open Support.

d. Procedimientos de envío para reparaciones bajo Garantía
Toda devolución debe ser autorizada con anterioridad, y un número de autorización de devolución (RMA) se emitirá al cliente por Open Support. El producto deberá ser enviado **flete pre pagado** vía Courier a las oficinas de Open Support haciendo referencia al número de RMA asignado. Open Support devolverá al cliente el producto reparado enviando **flete por pagar** vía Courier también.
Cuando el cliente desee solicitar un RMA, inicialmente deberá ponerse en contacto con Open Support para solicitar el formulario "Solicitud de RMA" por email. El cliente deberá llenar dicho formulario con la información solicitada y deberá ser enviado a Open Support; una vez recibido el formulario Open Support enviará al cliente el mismo formulario con el número de RMA asignado, el cual deberá acompañar el producto cuando se reciba en Open Support.
Nota: Enviar un producto a Open Support en garantía sin este formulario, podría causar la demora del trámite de esta reparación.

El presente documento es aplicable a las operaciones comerciales realizadas por Open Support de forma directa, caso en el que se incluyen las operaciones comerciales realizadas en Bolivia o en el extranjero.

Debido a que este documento ha sido recibido por Usted, en su condición de cliente de Open Support por cualquier medio físico o electrónico, toda transacción realizada a partir de la recepción del mismo constituye un acto inequívoco de aceptación de todos los términos y condiciones en el contenido de este documento, por lo que se compromete a su fiel y estricto cumplimiento.



Juan Carlos Vallejo
Fundador & CEO
<< Open|Support

Vigente para la gestión 2026