Política de Devolución de Equipos
Módems, ONUs y Accesorios de Red

Buho Network SAS
NIT 901399109-5
Versión 1.0 | Junio 2025

1 OBJETO Y ALCANCE

La presente política establece las condiciones, plazos y procedimientos que rigen la devolución de equipos entregados en comodato por **Buho Network SAS** a sus suscriptores, al momento de la terminación, cancelación o suspensión definitiva del contrato de prestación del servicio de internet.

Esta política aplica a todos los dispositivos de propiedad de Buho Network SAS que sean instalados en el domicilio o establecimiento del suscriptor, incluyendo:

- Módems / Routers Wi-Fi
- Equipos de red en malla (Mesh)
- Repetidores o extensores de señal Wi-Fi
- Switches de Ethernet
- Cualquier otro equipo de red suministrado por Buho Network SAS

2 PLAZO DE DEVOLUCIÓN

■ El suscriptor dispone de **quince (15) días hábiles** contados a partir de la fecha efectiva de terminación o cancelación del contrato para hacer entrega de todos los equipos en las oficinas de Buho Network SAS.

El vencimiento de este plazo sin devolución de los equipos habilitará a Buho Network SAS para:

- Generar el cobro del valor comercial de reposición de cada equipo no devuelto.
- Reportar el incumplimiento ante las centrales de riesgo, conforme a la normativa vigente.
- Iniciar las acciones legales pertinentes para la recuperación de los bienes.

En caso de que el suscriptor no pueda desplazarse a la oficina, podrá solicitar la recolección del equipo por parte de un técnico de Buho Network SAS comunicándose al **350 505 6050** o al correo **soporte@buho-net.com** dentro del plazo indicado. La visita técnica de recolección no tiene costo adicional.

3 CONDICIONES DE ENTREGA DEL EQUIPO

Los equipos deben ser devueltos en condiciones que reflejen un uso normal y cuidadoso. Se entiende por **uso normal** el desgaste propio del funcionamiento cotidiano del dispositivo, excluyendo daños causados por mal uso, negligencia o fuerza externa.

3.1 Condiciones Generales para Todos los Equipos

- Debe **encender y ser funcional**: opera correctamente y los puertos responden al momento de la entrega.
- Carcasa sin fracturas, grietas, deformaciones ni signos de impacto.
- Puertos de red (RJ-45), puerto óptico (si aplica) y botones sin daño físico.
- Antenas (si las tiene) íntegras: sin dobladuras permanentes, roturas ni faltantes.
- Sin evidencia de manipulación interna o apertura no autorizada (stickers de garantía intactos).
- Limpio externamente: sin polvo acumulado, suciedad, pintura ni sustancias adheridas.
- Puertos y conectores sin daño físico ni corrosión.
- Etiqueta de serial visible y legible.

4 DAÑOS NO ACEPTADOS — COBRO POR REPOSICIÓN

Los siguientes daños **no se consideran desgaste normal** y darán lugar al cobro del valor de reposición del equipo afectado:

- Daño por líquidos: corrosión interna, manchas de humedad o cortocircuito por derrame.
- Daño por mascotas: antenas, carcasa o partes del equipo mordidos, rayados o deteriorados.
- Golpes o caídas: carcasa rota, pantalla (si aplica) fracturada, puertos deformados.
- Quemaduras o sobrecalentamiento provocado por voltaje incorrecto o uso inadecuado.
- Antenas externas rotas, dobladas permanentemente o faltantes.
- Modificaciones internas o externas no autorizadas por Buho Network SAS.
- Equipo bloqueado, con firmware alterado o configurado de forma no reversible.

■ **Valor de reposición por daños** (en caso de daño o pérdida no justificada):

Módem / Router Wi-Fi: entre **$150.000 y $250.000 COP**
Repetidor Wi-Fi / Mesh: entre **$100.000 y $200.000 COP**
Switch de Ethernet u otro equipo: **según el equipo asignado**

El valor exacto se determinará según el modelo específico del equipo y se informará al suscriptor antes de efectuar cualquier cobro, con la posibilidad de presentar recurso de reposición en los términos del Art. 2.2.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5 PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

1. **Solicitud de cancelación**
   El suscriptor notifica la terminación del contrato a través de los canales habilitados (oficina, WhatsApp 350 505 6050 o correo soporte@buho-net.com). Se registra la fecha efectiva de terminación, que da inicio al conteo de los 15 días hábiles.

2 **Preparación del equipo**
El suscriptor debe desconectar el equipo y retirar accesorios personales. Se deben reunir todos los equipos de Buho Network SAS instalados en el domicilio: módem, router, repetidores, mesh o cualquier otro dispositivo suministrado por la empresa.

3 **Entrega en oficina o recolección**
El equipo se entrega en cualquiera de las oficinas de Buho Network SAS (Cajicá: Carrera 6 # 1sur-42 | Chía: Cr. 2 este # 29-95) en horario de atención, o se solicita visita de recolección al 350 505 6050.

4 **Inspección técnica**
El personal de Buho Network SAS realiza una revisión visual y funcional del equipo en presencia del suscriptor. Se verifica encendido, conectividad y estado físico general.

5 **Acta de recepción**
Si el equipo cumple las condiciones de esta política, se emite un Acta de Recepción que libera al suscriptor de cualquier responsabilidad futura sobre los equipos. Este documento es obligatorio; el suscriptor debe conservar su copia.

6 **Cobro por daños (si aplica)**
Si se detectan daños no atribuibles al uso normal, se informa al suscriptor el valor de reposición y se otorga un plazo de 5 días hábiles para el pago voluntario antes de iniciar el proceso de cobro formal.

6 EXCEPCIONES Y CASOS ESPECIALES

Buho Network SAS reconoce que pueden presentarse circunstancias ajenas a la voluntad del suscriptor. Los siguientes casos se tratarán de forma especial:

- **Robo o pérdida:** el suscriptor debe presentar la denuncia ante la Fiscalía o Policía Nacional (SIEDCO) dentro de los 3 días siguientes al hecho. Con este documento, Buho Network SAS evaluará la exoneración parcial o total del cobro.
- **Desastres naturales:** inundaciones, terremotos u otros eventos certificados por autoridad competente eximen al suscriptor del cobro por daños o pérdida del equipo.

7 CANALES DE ATENCIÓN

Canal	Detalle	Horario
Oficina Cajicá	Carrera 6 # 1sur-42, Cajicá, Cundinamarca	Lun–Vie 8:00–17:00 | Sáb 9:00–13:00
Oficina Chía	Cr. 2 este # 29-95, Chía, Cundinamarca	Lun–Vie 8:00–17:00 | Sáb 9:00–13:00
WhatsApp	350 505 6050 / 316 010 9063	Lun–Sáb 7:00–20:00
Correo	soporte@buho-net.com	Respuesta en 24 h hábiles
Web	www.buho-net.com	Disponible 24/7