

## Condiciones generales de los servicios móviles en la modalidad prepago

### EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de internet fijo en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir o comprar un paquete o plan prepago.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace Planes – Fibrazo y en [www.mifibrazo.com](http://www.mifibrazo.com) o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

#### 1. PRECIOS

A. Precio de los paquetes por días.

#### 2. SALDO

A. Fecha de vencimiento de su recarga  
B. Cuánto dinero queda de su recarga

#### 3. PLANES O PAQUETES PREPAGO

A. Servicios incluidos  
B. Consumos realizados  
C. Fecha de inicio y finalización.  
E. Cuánta capacidad de comunicación le queda disponibles Megabytes, Gigabytes

### TRANSFERENCIA DE SALDO

Las recargas tienen una vigencia mínima de 1 día, durante la cual el usuario podrá consumir el saldo disponible.

Si al finalizar la vigencia de la recarga el usuario no ha consumido la totalidad del saldo, el valor restante no se acumulará ni se trasladará a futuras recargas.

En consecuencia, el saldo no utilizado se perderá automáticamente una vez finalice la vigencia de la recarga, salvo en los casos en que se hayan ofrecido recargas con una vigencia superior o indefinida, en cuyo caso aplicarán las condiciones específicas de dichas recargas

### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: Cobertura – Fibrazo

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en nuestra página web: Fibrazo

### PORTABILIDAD NUMÉRICA (NO APLICA)

Su número móvil es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador móvil que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador móvil al cual se desea cambiar.

Usted podrá elegir el día a partir del cual desea que se haga efectiva la portación o el trámite se tardará como máximo entre 1 y 3 días calendario después de su solicitud de portación, dependiendo de si la solicitud se hizo en una oficina física o por medio de otros canales de atención.

### DESACTIVACIÓN POR NO USO

Si usted deja de realizar recargas durante un término igual o superior a 30 días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento de su última recarga y no cuenta con saldo vigente a la fecha. En caso de tener un saldo vigente, éste se mantendrá por 60 días. Una vez transcurridos estos 60 días y siempre que usted deje de hacer recargas durante un término igual o superior a 30 días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento de su última recarga, el contrato se terminará.

Si se detecta el uso indebido del servicio, violaciones a los Términos y Condiciones específicos para cada servicio y generales, o actividades que contravengan las políticas de FIBRAZO o la ley.

## Condiciones generales de los servicios móviles en la modalidad prepago

Por motivos operativos o de fuerza mayor que impidan la continuación del servicio.

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados; 2) suministrar información verdadera; 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil; 5) no cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 6) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 7) actuar de buena fe; 8) mantener actualizada la información de contacto.

### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING) (NO APLICA)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace:

Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB.

Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

### TERMINACIÓN

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le preste el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para conocer todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlas a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede solicitarnos la exclusión de ese tipo de comunicaciones en cualquiera de nuestros Medios de Atención.

Si desea solicitar que lo dejen de contactar, para fines comerciales o publicitarios, por medio de mensajes cortos de texto, correo electrónico, mensajería por aplicaciones y web y llamadas telefónicas, usted podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones: <https://www.crcom.gov.co>.

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

**1** Nuestros medios de atención son: página web, líneas telefónicas y WhatsApp en la línea 314 346 0060

**2** Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

**3** Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

#### **Si no está de acuerdo con nuestra respuesta**

**4** Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

### OTRAS CONDICIONES

Para mayor información sobre nuestros servicios, por favor remitirse a Términos y Condiciones – Fibrázó