

# TÉRMINOS Y CONDICIONE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET

Documento elaborado el 15/02/2024

## INTERNET

### Conexión y velocidad

- La conexión y velocidad WIFI depende de las obstrucciones u obstáculos físicos o saturaciones de señal inalámbrica dentro del hogar, se sugiere buscar lugares estratégicos para potencializar la conexión y navegación.
- La velocidad de conexión a través de puerto LAN depende del tipo de tarjeta de red del equipo de los/as clientes/as.
- La calidad de conexión, velocidad y navegación está condicionada por el tipo de plan, número de equipos conectados, por ello es clave que consulte con nuestros técnicos cuál es el plan que más le conviene para navegar en su teléfono, reproducir videos y explorar la red mientras hace sus tareas e investigaciones, ver la serie preferida en la tv, jugar en la tableta con su hijo o reproducir la Vaca Lola.

Plan	Número de Equipos	Tiempo	Tipo de Contenido y actividad	Presupuesto
XXX Megas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfonos</li><li>• Tabletas</li><li>• Televisores</li><li>• Computadoras</li><li>• Dispositivos Smart para automatización del hogar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo promedio de conexión.</li><li>• Horario de mayor uso o conexión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reproducción y descarga de videos.</li><li>• Reproducción de música.</li><li>• Carga y descarga de documentos e información.</li><li>• Juegos.</li><li>• Reproducción de series, novelas, películas.</li><li>• Navegación en redes sociales, video llamadas.</li><li>• Estudios, investigación y videoconferencias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad Económica</li></ul>

### Instalación y traslados

- El Costo de instalación es de **\$185,00** (*Ciento ochenta y cinco dólares de los Estados Unidos*), el precio está sujeto a promociones, tipos de planes, tiempos de permanencia, los descuentos de instalación van desde el 25% hasta el 100%.
- La distancia de instalación de Fibra Óptica es de 300 metros medidos en territorio.
- En el caso de traslados, movimientos, migraciones, se permitirá hacerlas hasta un máximo de 350 metros.
- El primer traslado es gratuito, pero estará sujeto a evaluación de los tiempos de permanencia de los clientes, se sugiere que sea de por lo menos 12 meses.
- Los traslados que se soliciten antes del tiempo recomendado o supere el primer traslado, el/la cliente/a deberá pagar un precio único de **\$75,00** (*Setenta y cinco dólares de los Estados Unidos*) por cada traslado.
- Los traslados no tendrán costo cuando:
  - Sean traslados programados por EMPROTEL S.A.S
  - El/las cliente/a permanezca con nuestros servicios más de 24 meses.
  - Sean traslados que se realizan por fuerza mayor debidamente evidenciados y comprobados, la aprobación estará a cargo del equipo administrativo de EMPROTEL S.A.S
  - Cuando la migración esté relacionada con renovación de tecnologías que brinden mejores servicios a los/as clientes/as.

## Equipos

- Los equipos terminales ONT y ruteadores AP son de propiedad de EMPROTEL S.A.S, en caso de terminación de contrato el/la cliente/a deberá devolver los equipos sin importar el tiempo de permanencia, caso contrario deberá cancelar los valores de promociones no devengadas.
- Si los equipos sufren daños por mala manipulación i/o cualquier otro que excluya fallas de origen o de fábrica, el/la cliente/a deberá cancelar el precio de los mismos, si los daños se relacionan con defectos de fábrica EMPROTEL S.A.S hará el reemplazo correspondiente.

## Prohibiciones

- No Se permite la venta de planes hogar a cafeterías o negocios, para ello existen los planes dirigidos a negocios.
- No se permite la venta adicional de metros de fibra.
- No se exige que el cliente permanezca determinado tiempo de forma obligatoria, sin embargo, se recomienda a los clientes mantener sus planes por un tiempo no menor a 12 meses, tiempo en el que se puede evaluar de mejor manera la calidad e los servicios y la respuesta de la empresa proveedora ante los requerimientos de los/as clientes/as.

## REFERENCIAS Y PREFERENCIAS

### Referencias

- Los planes de referencias varían y se sujetan a las preferencias de los/as clientes, estos pueden ser:
  - Descuento del 50% de su próxima factura, aplica a partir del primer mes de prestación de servicios de internet a sus referidos, va de 1 a 5 referidos por el mismo porcentaje de descuento.

Recompensa	Referidos	Tiempo Beneficio	Ejemplo
50% Dcto Factura	1 a 5	En el primer mes de servicio a referidos	Plan \$23*50% Dcto Ahorra= \$11,55

- Descuento del 50% de su próxima factura más un % de comisión del 10% del valor de venta de planes, aplica a partir de del primer mes de prestación de servicios de internet a sus referidos, va desde los 10 referidos, el cálculo de la comisión será igual a multiplicar el precio del plan por el número de referidos.

Recompensa	Referidos	Recibe el Beneficio	Ejemplo
50% Dcto Factura	1 a 5	En el primer mes de servicio a referidos	Plan \$23*50% Dcto Ahorra= \$11,55
10% Comisión	A partir de 10	En el primer mes de servicio a referidos	Plan 23 * 10 Referidos =230*10% Recibe adicional =\$23

- Para información detallada de otros descuentos del 75%, 100% de la próxima factura, y entrega de % de comisión de ventas, tome contacto con nuestro equipo de ventas, y, si quiere ir más allá consulte por el **Plan Visionautas**.

### Preferencias

- Este apartado se refiere a las personas que decidan dejar los servicios de otro proveedor por cambiarse a los servicios de EMPROTEL S.A.S (NAUTA), el abandono del otro proveedor se debe respaldar con la última planilla o comprobante de pago del servicio y la solicitud de cancelación de los servicios. Los beneficios van desde:
  - Descuentos en las facturas de pago.

- Extensión de servicios sin costo.
  - Descuento en traslados y movimientos.
  - Descuento en equipos, materiales o mano de obra.
- Las preferencias también hacen referencia a clientes que permanecen por un período mayor a 12 meses, al cumplir este tiempo el equipo comercial de EMPROTEL S.A.S tomará contacto con los/as clientes/as para hacerle saber los beneficios a los que puede acceder:
  - Descuentos en las facturas de pago.
  - Incremento de velocidad.
  - Bonos y cupones de descuentos o compras.
  - Otros descuentos y recompensas.
- **FIN DEL DOCUMENTO:** Instruir a los/as usuarios/as sobre los términos y condiciones del servicio.
- **ELABORADO POR:** Equipo Técnico EMPROTEL S.A.S, para NAUTA Servicios de Internet.
- **FECHA DE ELABORACIÓN:** 15/02/2024
- **FUENTE** Todas las contemplaciones legales para no afectar el acceso a derechos ni generar desequilibrios administrativos internos.