

TERMINOS Y CONDICIONES

FIBRAZO S.A.S. sociedad identificada con NIT 901558549 – 5 Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, Cualquier persona que desee acceder y/o a los servicios ofertados podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales que se incluyen en el presente documento.

1. Generalidades

FIBRAZO es un producto prepago, prestado por **FIBRAZO** S.A.S., proveedor habilitado de redes y servicios de telecomunicaciones, inscrito en el Registro TIC que lleva el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre el cual aplican las siguientes condiciones:

- Servicio sin facturas fijas mensuales, ni contratos de afiliación.
- Estas condiciones del servicio aplican para usuarios de estratos 1 y 2, por lo cual Usted no está obligado a pagar impuesto a las ventas.
- **FIBRAZO** es un servicio de internet fijo que tiene las siguientes características: <https://www.fibrazo.com/planes/>
- El Servicio de **FIBRAZO** está habilitado únicamente para consumo personal, no aplica para usuarios corporativos.

2. Procedimiento recargas

Los Servicios de **FIBRAZO** sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar en la República de Colombia. No podrán adquirir los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad.

Usted puede adquirir recargas por 7 días, 15 días o 30 días que le permiten acceder a Internet de Alta velocidad con consumo ilimitado y por el tiempo de la recarga adquirida y en las condiciones especificadas de la misma.

La instalación y activación del servicio se realizará a más tardar a los 15 días desde el momento en que usted se comunique con nuestros medios de atención y manifieste su interés de realizar la recarga por primera vez.

- Para realizar sus recargas o consultar vigencia de su saldo usted puede ingresar al <https://clientes.FIBRAZO.com.co/> o comunicarte al WhatsApp [+57 314 3460060](https://wa.me/573143460060).

- Las tarifas de las recargas se pueden consultar en: <https://clientes.FIBRAZO.com.co/>, y pueden ser objeto de cambios por actualización.

- Consulta los puntos de recarga en Efecty, Supergiros, PSE.

- Este producto sólo está disponible para su prestación y activación en Cartagena en estratos 1 y 2 en los barrios que figuran en la sección de [Planes](#).

- **FIBRAZO** es ofrecido bajo una condición de consumo ilimitado, con base a la velocidad efectiva con base a la recarga adquirida. La velocidad puede verse limitada por usos indebidos del servicio, inconvenientes técnicos de proveedores mayoristas, cortes masivos de energía en la zona de cobertura, etc.

Este producto puede ofrecerse en COMBO con TV. Para estos efectos puede consultarse dicha información en <https://portal.FIBRAZO.com.co/> o comunicarte al WhatsApp +57 314 3460060

Nota

Si usted deja de hacer recargas por 60 días calendarios pasamos a retirar el equipo.

Recuerde que si se presentan fallas en el servicio puede reportarla a **FIBRAZO** para su pronta solución. En todo caso, para interrupciones del servicio de más de 2,5 horas continuas o ininterrumpidas en el mismo mes, tiene derecho a una compensación automática conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.11.1. de la Resolución Compilatoria CRC 5050 de 2016.

Condiciones de los Equipos

- El producto incluye la entrega de un (1) equipo terminal ONT con sus accesorios (antena y enchufe), mediante comodato, que son necesarios para el acceso al internet de alta velocidad de **FIBRAZO**. Por lo anterior la responsabilidad por el uso y custodia del equipo estará a cargo del usuario, quien responderá por cualquier uso indebido, fraude y/o actividad mal intencionada que se realice en el mismo. También responderá por cualquier pérdida, deterioro y/o cualquier otro daño que se ocasione en los equipos recibidos.

- **FIBRAZO** garantiza a EL USUARIO el buen funcionamiento del equipo entregado en comodato. Por esta razón, si éste sufre algún daño, repórtelo en nuestros medios de atención, para que nuestros colaboradores procedan a su revisión y/o cambio.

FIBRAZO no se hace responsable de equipos que presenten daños causados por el usuario o terceras personas, por daños ocasionados por casos fortuitos o fuerza mayor, por falta de cuidado del usuario como accidentes, líquidos, productos químicos, otras sustancias, vibraciones, calor excesivo, ventilación inadecuada, sobre cargas eléctricas, entre otros; por manipulaciones realizadas por el usuario o terceros; utilizations que no respete las instrucciones de uso. No se responderá por los accesorios como cables de conexión, pilas, conectores, etc.

- Contamos con dos modelos de equipo terminal de red o módem para acceder a **FIBRAZO**: ZTE, Huawei o Nokia, cuyas especificaciones se pueden revisar en:

Modelo	F670L
Modelo	G0125
Modelo	EG8141A5
Modelo	EG8145V5

La tecnología de acceso es GPON

- **FIBRAZO** será instalado por colaboradores de éste, sin generarse ningún costo adicional al cliente.
- El equipo sólo puede utilizarse para disfrutar los servicios de **FIBRAZO**.
- **FIBRAZO** se reserva el derecho a monitorear la activación y el uso que se dé a los equipos. Con la adquisición del servicio Usted autoriza desde ya a **FIBRAZO** para la realización de visitas de inspección en el domicilio en el que se encuentre ubicado el equipo, sin necesidad de requerimiento o aviso previo.
- El traslado de domicilio deberá notificarse a **FIBRAZO** para informar el nuevo lugar de instalación y solicitar nuevamente la activación de dicho servicio.
- Tenga en cuenta que en el evento de instalación del equipo en inmuebles sujetos a copropiedad será necesaria la autorización previa de esta última para la instalación.
- Si usted requiere cambio de equipo puede comunicarse al WhatsApp +57 314 3460060.

Procedimiento de Peticiones, Quejas o Reclamos

Recuerde que como usuario de **FIBRAZO** tiene derecho a presentar Peticiones, quejas y recursos relacionados con el producto prepago **FIBRAZO**.

No requiere abogado ya que puede adelantar su trámite directamente.

Usted puede presentar peticiones, quejas o recursos a **FIBRAZO**, a través de los medios de atención y procedimientos que puede consultar en <https://clientes.FIBRAZO.com.co/> o comunicarte al WhatsApp [+57 314 3460060](https://wa.me/573143460060).

1. ¿Qué es una PQR?

De acuerdo con la normatividad aplicable y en especial el Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones dispuesto en la Resolución Compilatoria CRC 5050 de 2016, Título II, las peticiones, quejas o recursos, se definen así:

- Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.
- Queja: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.
- Queja Expresión de incumplimiento hacia la prestación de los servicios a cargo FIBRAZO por la ejecución de un servicio deficiente.
- Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación)

2. ¿Qué procedimiento debe seguir para presentar una PQR?

- Como usuario puede presentar peticiones, quejas o recursos en forma verbal o escrita, las cuales puede presentarlas en la línea de atención +57 314 3460060, en su página web o a través de la red social Instagram: fibrazo_internet
- Debe informar nombre completo, documento de identidad y el motivo de la PQR.
- Desde nuestra Página Web haciendo clic [aquí](#)
- También a través de la siguiente red social WhatsApp: +57 314 3460060
- Una vez radicada tu PQR, **FIBRAZO** le remitirá una constancia de presentación incluyendo el Código único Numérico, con el cual puede consultar el estado del trámite de la PQR.
- Salvo que haya lugar a la práctica de pruebas, **FIBRAZO** dará respuesta a más tardar, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Si usted no es notificado de la respuesta se entenderá que la PQR le

ha sido favorable, caso en el cual, **FIBRAZO** le reconocerá esa situación dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo.

- Después de 10 días hábiles siguientes a que conozca la decisión, como usuario puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Esto es, puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifiestas tu inconformidad con la decisión adoptada por **FIBRAZO**, en los casos en que la misma sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que se vuelva a revisar su caso. Estos recursos deben ser respondidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y recibo respectivamente.

- Igualmente, si así lo considera, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, usted puede manifestar tu interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada y nuevamente sea desfavorable.

Tenga en cuenta que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de la página web o en la línea telefónica.

Neutralidad en la Red

Políticas de gestión de tráfico: El usuario podrá libremente utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, salvo en los casos en que por disposición legal u orden judicial estén prohibidos o su uso se encuentre restringido.

Protección a Menores

Si conoces de sitios en la red con presencia de contenidos de pornografía infantil, Ley 679 de 2001 – Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, puedes denunciar tales conductas en los siguientes sitios:

- Línea gratuita nacional ICBF: (57 1) 01 8000 91 80 80.
- Línea de prevención abuso sexual:(57 1) 01 8000 11 24 40.
- Atención al Ciudadano: www.icbf.gov.co

Privacidad de la información

Para hacer uso de los servicios de FIBRAZO, el usuario suministrará información personal al asesor comercial para que sea contactado. Cualquier toma de información estará sometida a nuestra política protección de datos personales. La información será tratada conforme a la política de tratamiento de datos [clic aquí](#)

TERMINOS Y CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIO

Condiciones aplicables desde noviembre 2023 cuando el usuario accede al servicio de internet fijo y al servicio de televisión por suscripción

FIBRAZO es un producto prepago, prestado por Fibrazo S.A.S., proveedor habilitado de redes y servicios de telecomunicaciones, inscrito en el Registro TIC que lleva el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre el cual aplican las siguientes condiciones:

- Sin contratos de afiliación.
El servicio de internet fijo cuando se trata de su provisión a usuarios de estratos 1 y 2, por lo cual Usted no está obligado a pagar impuesto a las ventas. Esta exención no aplica para el servicio de televisión por suscripción.
- Usted puede adquirir recargas por 7 días, 15 días o 30 días que le permiten acceder a Internet de Alta velocidad con consumo ilimitado y el servicio de televisión por suscripción y por el tiempo de la recarga adquirida y en las condiciones especificadas de la misma.
- Usted puede adquirir recargas por 7 días, 15 días o 30 días que le permiten acceder a Internet de Alta velocidad con consumo ilimitado y el servicio de televisión por suscripción y por el tiempo de la recarga adquirida y en las condiciones especificadas de la misma.
- La instalación y activación del servicio se realizará a más tardar a los 5 días desde el momento en que usted se comunique con nuestros medios de atención y manifieste su interés de realizar la recarga por primera vez.
- Para realizar sus recargas o consultar vigencia de su saldo usted puede ingresar al <https://clientes.fibrazo.com.co/> o comunicarte al whatsapp +57 314 3460060.
- Las tarifas de las recargas se pueden consultar en: <https://clientes.fibrazo.com.co/>, y pueden ser objeto de cambios por actualización.
- Usted puede presentar peticiones, quejas o recursos a Fibrazo, a través de los medios de atención y procedimientos que puede consultar en <https://clientes.fibrazo.com.co/> o comunicarte al WhatsApp +57 314 3460060.
- Recuerde que, si se presentan fallas en el servicio de Internet Fijo o en el servicio de televisión por suscripción, puede reportarla a Fibrazo para su pronta solución. Para el servicio de internet fijo, por interrupciones del servicio de más de 2,5 horas continuas o ininterrumpidas en el mismo mes, tiene derecho a una compensación automática conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.11.1. de la Resolución Compilatoria CRC 5050 de 2016. En Televisión por suscripción se le aplicará una compensación automática aplicar una compensación automática por falta de disponibilidad del

servicio de televisión por suscripción cuando la interrupción del servicio, no imputable al usuario, supere las 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas, acorde con el artículo 2.1.11.2 de la citada Resolución.

- Para acceder al paquete se le hace entrega de un (1) equipo terminal ONT con sus accesorios (antena y enchufe), mediante comodato, que son necesarios para el acceso al internet de alta velocidad de **FIBRAZO**. Por lo anterior la responsabilidad por el uso y custodia del equipo estará a cargo del usuario, quien responderá por cualquier uso indebido, fraude y/o actividad mal intencionada que se realice en el mismo. También responderá por cualquier pérdida, deterioro y/o cualquier otro daño que se ocasione en los equipos recibidos.
- **FIBRAZO** garantiza a EL USUARIO el buen funcionamiento del equipo entregado en comodato. Por esta razón, si éste sufre algún daño, repórtelo en nuestros medios de atención, para que nuestros colaboradores procedan a su revisión y/o cambio.
- **FIBRAZO** no se hace responsable de equipos que presenten daños causados por el usuario o terceras personas, por daños ocasionados por casos fortuitos o fuerza mayor, por falta de cuidado del usuario como accidentes, líquidos, productos químicos, otras sustancias, vibraciones, calor excesivo, ventilación inadecuada, sobre cargas eléctricas, entre otros; por manipulaciones realizadas por el usuario o terceros; utilizaciones que no respete las instrucciones de uso. No se responderá por los accesorios como cables de conexión, pilas, conectores, etc.
- Contamos con dos modelos de equipo terminal de red o módem para acceder a **FIBRAZO**: ZTE, Huawei o Nokia, cuyas especificaciones se pueden revisar en:

Modelo	F670L
Modelo	G0125
Modelo	EG8141A5
Modelo	EG8145V5

Si usted requiere cambio de equipo puede comunicarse al WhatsApp +57 314 3460060.

- Los servicios provistos por FIBRAZO será instalado por colaboradores de éste, sin generarse ningún costo adicional al cliente.
- Los equipos sólo pueden utilizarse para disfrutar los servicios de Fibrazo.
- FIBRAZO se reserva el derecho a monitorear la activación y el uso que se dé a los equipos. Usted autoriza desde ya a FIBRAZO para la realización de visitas de inspección en el domicilio en el que se encuentre ubicado el equipo, sin necesidad de requerimiento o aviso previo.
- Si usted deja de hacer recargas por 30 días calendarios pasamos a retirar el equipo.
- El traslado de domicilio deberá notificarse a FIBRAZO para informar el nuevo lugar de instalación y solicitar nuevamente la activación de dicho servicio.

- Este paquete de servicios sólo está disponible para su prestación y activación en Cartagena y Turbaco, del departamento de Bolívar, en los barrios La Candelaria, Boston, República del Líbano, Olaya ST. Rafael Nuñez, Nelson Mandela y Villa Hermosa.
- El servicio de internet fijo es ofrecido bajo una condición de consumo ilimitado, con base a la velocidad efectiva con base a la recarga adquirida. La velocidad puede verse limitada por (...)
- El servicio de televisión por suscripción es IPTV y se presta bajo una oferta generalizada de canales incluidos en el paquete básico, por lo cual FIBRAZO se reserva el derecho de modificar los canales incluidos en dicho paquete.
- Tenga en cuenta que en el evento de instalación de equipos en inmuebles sujetos a copropiedad será necesaria la autorización previa de esta última para la instalación.