

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INTERNET EN MODALIDAD PREPAGO

1. Los servicios ofrecidos por **WiFiYA** son prestados y operados por la empresa Red de Ingeniería SAS – INRED.
2. Para acceder al servicio de Internet Prepago **WiFiYA**, el usuario debe adquirir previamente un kit de equipos sugeridos, a través de **WiFiYA** u otros medios, según lo prefiera el usuario, en los dos casos, los equipos deben ser configurados por personal de INRED.
3. Como usuario del servicio de Internet Prepago **WiFiYA**, el cliente recibirá un ID como número único de identificación, que le permitirá realizar la compra y/o recarga de paquetes de acceso al servicio de Internet Prepago **WiFiYA**.
4. Las recargas de paquetes se pueden realizar en cualquier punto de Superservicios del Magdalena SAS (Supergiros). La activación del paquete adquirido se realizará dentro de los sesenta (60) minutos siguientes al reporte de la recarga. El usuario recibirá un mensaje de texto (SMS o WhatsApp), una vez sea activado el paquete adquirido, al número de celular registrado durante el proceso de activación del servicio, de la misma forma el usuario recibirá una notificación cuando su paquete se encuentre próximo a vencer (24 horas antes del vencimiento) y cuando finalice su vigencia.
5. La facturación del servicio se realizará por medio electrónico, por ello al momento de contratar el servicio de Internet Prepago **WiFiYA** debe contar con una cuenta de correo electrónico.
6. El servicio de Internet Prepago **WiFiYA** estará disponible en las poblaciones con cobertura para este servicio, las cuales se encuentran publicadas en la página www.wifiya.com.co/cobertura/ Se validará la cobertura de acuerdo con la información que suministre el cliente.
7. Si el usuario no realiza recargas de paquetes en un periodo de tres (3) meses debe llamar a la línea de atención al cliente de **WiFiYA** para que se valide su configuración antes de volver a recargar un paquete de Internet Prepago de **WiFiYA**.
8. Si el usuario desea trasladar el lugar de la prestación del servicio deberá informar a **WiFiYA**, para verificar la viabilidad del traslado de acuerdo con las zonas de cobertura disponibles. El servicio de traslado, instalación y configuración debe ser realizado por los técnicos autorizados por **WiFiYA** y tendrá un costo adicional. Cuando el usuario cambie de domicilio y por razones técnicas **WiFiYA** no pueda seguir prestándole el servicio, se dará por terminada la relación comercial con justa causa.
9. El usuario no podrá modificar las conexiones del servicio de Internet Prepago **WiFiYA**, ni podrá retransmitir la señal, tampoco podrá hacer uso de los equipos para actividades diferentes a la recepción de la señal del servicio de Internet Prepago **WiFiYA**. Si el usuario incumple lo aquí estipulado, **WiFiYA** dará por terminada la prestación del servicio. El cliente será responsable por los perjuicios que sufra o cause por el uso indebido de la señal y/o los equipos.
10. PQRs: El usuario de los servicios tiene derecho a presentar ante **WiFiYA** sus peticiones, quejas, reclamos y/o recursos (en adelante “PQR”) relacionados con la calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. Las PQR no requieren presentación personal y si se realizan a través de mandatario no se requiere que este sea abogado titulado. Para el efecto se deberá informar el nombre completo del solicitante y/o usuario del servicio, su identificación, la dirección que tiene registrada en **WiFiYA**, el objeto de la actuación, las razones en las que se apoya y la relación de documentos que se acompañan. Para la atención y recepción de consultas y PQR usted puede realizarlos a través de nuestra página web www.wifiya.com.co De igual forma, usted puede realizar cualquiera de estos trámites a través de la línea (+57 1) 7226412, o en redes sociales: en Facebook en <https://www.facebook.com/wifiya> o en WhastApp (+57) 312 354 9040. **WiFiYA** dará respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibido.
11. Compensación por interrupción del servicio. En caso de que se llegare a probar fallas técnicas imputables a **WiFiYA** que no permitan al usuario acceso al servicio y que supere dos horas y media (2.5) horas continuas en un lapso de 24 horas, **WiFiYA** compensará el servicio conforme lo estipula la norma. Cuando el usuario a través de una PQR (petición, queja, reclamo y/o recurso) comunique la inconformidad por fallas en la prestación del servicio, se verificará los soportes de la PQR antes de proceder con la compensación si aplica, para lo cual se extenderá la vigencia por el número de días que corresponda.
12. Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibido de la respectiva PQR (petición, queja, reclamo y/o recurso) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención.
13. **WiFiYA** se compromete a cumplir con las condiciones de calidad definidas regulatoriamente para los servicios de internet, las cuales pueden ser consultadas en la página www.wifiya.com.co/indicadoresdecalidad.
14. Los equipos de comunicaciones que ya no use el usuario son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestro programa de gestión de residuos en www.wifiya.com.co/recolecciondeequipos
15. La disponibilidad ofrecida de nuestro servicio de Internet prepago **WiFiYA** dada a nuestras características técnicas de acceso corresponde al 98%.