

## **Términos y condiciones para la facturación de Asistencia Tecnológica al Hogar**

Los presentes términos y condiciones regulan la prestación del servicio de Asistencia Tecnológica al Hogar, servicio que el usuario de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar) contrata con Fractalia Colombia SAS para que su valor sea facturado y cobrado a través de la factura de los servicios de telecomunicaciones que Movistar presta al usuario.

Por lo anterior, el cliente de Movistar autoriza a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro de Asistencia Tecnológica prestado por Fractalia Colombia SAS.

Las tarifas estarán sujetas a cambios por parte de Fractalia Colombia SAS.

Si el usuario termina su contrato de servicios con Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar), también finaliza el servicio de Asistencia Tecnológica con cargo a la factura de Movistar.

El acceso o contratación del servicio atribuye la condición de usuario de este e implica la aceptación plena y sin reserva de los términos y condiciones que se encuentren vigentes en el momento mismo en que el usuario acceda al servicio, por lo que, si el usuario no está de acuerdo con ellos, debe abstenerse de contratar y usar el servicio Asistencia Tecnológica. Movistar se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones a los presentes términos y condiciones. Las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata una vez sean incorporados a los presentes Términos y Condiciones.

El servicio de asistencia tecnológica es adicional al plan de fibra óptica, línea básica o televisión suministrados y soportados exclusivamente por Movistar. El servicio de asistencia tecnológica es prestado y es responsabilidad de Fractalia Colombia SAS.

### **Sobre las tarifas y modificaciones del servicio**

Al contratar el servicio de Asistencia Tecnológica, el usuario acepta el pago de la tarifa indicada para la modalidad de servicio seleccionado. El valor del servicio será cobrado desde el momento de la activación y mes a mes de manera vencida. Este monto será cobrado mensualmente en la factura del servicio Movistar. El usuario podrá solicitar la cancelación de estos servicios de asistencia tecnológica en cualquier momento, por medio de la línea 601 3557176 de Fractalia Colombia SAS.

El no uso del servicio de Asistencia Tecnológica no causa devolución del dinero cobrado. En caso de que el usuario no haga el pago de la suscripción seleccionada, se podrá suspender temporal o definitivamente El Servicio de Asistencia Tecnológica. El Servicio será cobrado a los clientes que deseen adquirir el servicio o hacer un cambio de plan remoto o integral.

Cualquier petición, queja o reclamo que el cliente tenga en la facturación del servicio de Asistencia Tecnológica, será tramitada por Movistar en sus canales de atención.

Si el cliente requiere algún tipo de asistencia, solución de falla con el proceso de activación o con el servicio de asistencia tecnológica se deberá contactar con los canales de soporte de Fractalía Colombia SAS.

En forma adicional, el usuario deberá conocer y aceptar los términos y condiciones de uso emitidos por Fractalía Colombia SAS. Para conocerlos y para informarse sobre soporte y respuesta a preguntas frecuentes de Fractalía puede dirigirse a la página <https://asistenciatecnologica.app.onlineassist.me/> o al teléfono 601 3557176