

## Información que debes saber – FOP

Como usuario de los servicios proporcionados por Fibra Óptica del Perú S.A.C., es fundamental que conozca cierta información. A continuación, se detallará todo lo que necesita saber.

### 1. Nuestros servicios:

El proveedor ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de Internet 100% Fibra Óptica
- Servicio de TV Cable
- Servicio de Telefonía Fija

### 2. Política de Uso:

Al suscribirse a nuestros servicios, usted acepta los términos establecidos en nuestra “*Política de Uso*”, la cual se encuentra adjuntada en nuestra página web y que regula el uso adecuado de nuestros servicios. Es importante que tenga conocimiento y cumpla con dicha política para asegurar el buen funcionamiento de los servicios y evitar posibles suspensiones o bajas de los mismos.

### 3. Soporte técnico y asistencia:

Si experimenta algún problema con alguno de los servicios mencionados, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte técnico.

Ofrecemos asistencia a través de:

- Correo electrónico: [soporte@fibraopticadelperu.com](mailto:soporte@fibraopticadelperu.com)
- WhatsApp: +51 932 247 460 / +51 929 234 880
- Central Telefónica: 01 4801366 / 0800 80250

#### **4. Tarifas y Facturación:**

Las tarifas por el servicio proporcionado están disponibles en la página web, y los cargos se aplican según el plan seleccionado al momento de la contratación. La facturación es mensual, y el pago se debe realizar en la fecha especificada en el contrato.

#### **5. Suspensión del Servicio:**

La suspensión de los servicios de Fibra Óptica del Perú puede ocurrir bajo las siguientes circunstancias:

- **Incumplimiento de Pago:** En caso el usuario no realice el pago dentro de los plazos establecidos previo acuerdo, el proveedor tendrá derecho de suspender el acceso al servicio hasta que la deuda sea saldada. Previamente los usuarios serán notificados sobre el vencimiento de las mismas.
- **Violación de la Política de Uso:** Si se detecta que un usuario está haciendo un uso indebido de los servicios, el proveedor puede suspender el servicio temporalmente hasta que se resuelva la infracción o dependiendo de la gravedad, la suspensión puede ser definitiva.
- **Mantenimiento del servicio:** El proveedor puede suspender temporalmente el servicio para llevar a cabo tareas de mantenimiento o actualización. En dichos casos, se proporcionará una notificación previa con detalles sobre la duración de la suspensión.
- **Problemas Técnicos:** Si ocurren fallos técnicos o problemas imprevistos en la red del proveedor, el servicio puede ser suspendido

temporalmente mientras se resuelvan los problemas. El equipo de soporte técnico de Fibra Óptica del Perú estará disponible para brindar asistencia.

- **Suspensión por solicitud del usuario:** El representante legal o titular de la línea puede solicitar la suspensión temporal de su servicio notificando al proveedor la fecha de suspensión. La notificación debe ser realizada a través de los canales de atención al cliente.

## **6. Baja del Servicio:**

La baja del servicio de los servicios de Fibra Óptica del Perú puede ocurrir bajo las siguientes circunstancias:

- **Baja por solicitud del usuario:** El usuario tiene el derecho de dar de baja al servicio, notificando mediante los canales de atención dentro de los (30) días calendario siguientes de producida la causal de la baja, debiendo adjuntar documentación probatoria. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos (5) día hábiles desde la fecha que se efectuó la comunicación al proveedor.
- **Baja por solicitud del proveedor:** Fibra Óptica del Perú tiene el derecho de dar de baja el servicio por:
  - Falta de pago del servicio
  - Declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas.
  - Uso indebido o prohibido del servicio.
  - Fallecimiento del usuario (los sucesores del usuario pueden solicitar el cambio de titularidad).

- Incumplimiento a los términos y condiciones (en caso el usuario haya infringido de manera reiterada)
- Causales establecidas en el contrato del usuario.

## 7. Reactivación del servicio:

La reactivación de los servicios de Fibra Óptica del Perú puede ocurrir bajo las siguientes circunstancias:

- Suspensión por Incumplimiento de Pago: Para reactivar el servicio, el usuario debe pagar el monto pendiente. Una vez procesado el pago, el servicio se restablecerá dentro de un plazo de 24 horas. La reactivación del servicio podría incluir un pago por reconexión debido a gastos operativos para la realización de la misma.
- Suspensión por Incumplimiento de la Política de Uso: Si la suspensión fue por violación de la Política de Uso, el usuario debe corregir la infracción antes de solicitar la reactivación.
- Baja Definitiva: Si el servicio fue dado de baja definitivamente, la reactivación no será posible sin un nuevo contrato con Fibra Óptica del Perú, y puede estar sujeta a nuevas tarifas o condiciones.

## 8. Contacto:

Si desea obtener más información sobre la presente, puede ponerse en contacto a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [atención@fibraopticadelperu.com](mailto:atención@fibraopticadelperu.com)
- WhatsApp: +51 929 234 880
- Central Telefónica: 01 4801366 / 0800 80250