REQUERIMIENTOS TECNICOS DE REFERENCIA PARA LA ENTREGA E INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TELEVISION – SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES SAS

1. Requerimientos técnicos de referencia para la entrega del servicio de Internet y Televisión

- La persona que reciba a los técnicos que se encargaran de la instalación, deberá ser mayor de edad y tener total autonomía para autorizar el punto donde se instalaran los dispositivos necesarios para la prestación de servicio (ONT, Router, TV Box u otros, según aplique), deberá tener conocimiento de las redes de ductos en los casos que aplique y haber gestionado permisos de ingreso a zonas o espacios de acceso restringido (cuando la vivienda es compartida o en arriendo).

- Previo al ingreso nuestros técnicos deberán identificarse plenamente con su uniforme y carnet, si no se cumplen estos requisitos, por favor, no reciba la visita y háganoslo saber de inmediato a nuestra línea de atención PBX 3103157193.

- El personal técnico no deberá estar solo en ningún momento durante el tiempo de la instalación, la persona autorizada para recibir el servicio deberá contar con el tiempo suficiente para acompañar el procedimiento.

- Si tiene algún inconveniente con nuestro personal, infórmenoslo de inmediato a nuestra línea de atención PBX 3103157193.

- El titular de la solicitud deberá poner a disposición los puntos de conexión eléctrica (tomacorrientes) que se requieran de acuerdo con la solicitud, mínimo uno cuando la instalación solo sea de internet; si incluye televisión, los tomacorrientes se requerirán según el número de TV Box solicitados.

- El usuario deberá garantizar que el punto de la instalación dentro del domicilio se encuentre en condiciones que permitan ubicar los elementos para el servicio (Roseta Óptica, ONT y TV Box cuando

aplique). Se recomienda que el sitio designado para instalar los equipos no requiera movimientos o manipulaciones por parte del usuario mientras el servicio se encuentre en funcionamiento, de igual manera deberá estar libre de humedades, riesgo de derrames, sobrecalentamientos y otros factores que puedan limitar o dañar los dispositivos.

- Los dispositivos electrónicos necesarios para la prestación del servicio (ONT, Router, Tv Box u otros, según aplique), no podrán ser instalados en sitios que expongan la correcta operatividad (emisión de señal) o generen riesgo de daño o perdida (Conexiones eléctricas expuestas, piso, cielorrasos, ventanales, balcones, etc.)

- La fibra óptica es un material delicado, por lo que este cable deberá estar fijo, libre de movimientos bruscos, tensiones o dobleces y/o aplastamientos; se recomienda evitar al máximo su manipulación.

- El punto de conexión a red, necesario para que opere el servicio de televisión, dentro del domicilio será indicado por la persona autorizada. La entrega de este servicio se garantizará sobre televisores instalados y en operación dentro de la vivienda; cuando los televisores no estén instalados, la persona autorizada recibirá y asumirá la responsabilidad del kit completo que se entregara por parte del personal técnico a cargo de la instalación, este se entregará activado y listo para funcionar junto con las indicaciones necesarias para ello, esto catalogará la instalación como realizada, por lo que cualquier inconveniente al momento de conectar la TV Box no constituirá incumplimiento de instalación y en caso de requerir una visita técnica para apoyar este procedimiento, será susceptible de cobro por parte de Sinergy.

- El cableado (fibra óptica, UTP) será instalado por ductería cuando el domicilio cuente con esta posibilidad, de lo contrario será grapado de manera externa sobre la pared, garantizando las condiciones de estética de la acometida por parte de SINERGY.

- Cualquier modificación de las condiciones de la instalación posteriores a la entrega (acta firmada) que el usuario considere

necesarias, serán tomadas como adecuaciones internas, por lo que se podrán generar costos adicionales para el usuario.

- Cuando el servicio sea reinstalado a causa de cambios de domicilio, los equipos asignados al servicio del usuario deberán ser desinstalados de la antigua ubicación y reinstalados en la nueva, por lo que será responsabilidad del usuario permitir este procedimiento.

- Cuando el contrato de prestación de servicios sea finalizado, los dispositivos instalados deberán ser retirados por parte de Sinergy, sin embargo, será responsabilidad del cliente facilitar este procedimiento, reintegrando los dispositivos en completo y correcto estado, salvo deterioro normal por el uso.

- Es importante que la persona autorizada reciba el servicio y si tiene alguna sugerencia o comentario lo deje consignado en el acta, en caso contrario si se encuentra satisfecho el acta no presentará observación.

2. Sugerencias de Instalación del servicio de Internet

- Ubica tu ROUTER en una zona central, elevada, que maximice su emisión de señal.

- Deja el router libre de objetos metálicos o húmedos; ventanas, agua, espejos y horno microondas. Evita manipularlo.

- El router debe estar alejado de otros dispositivos con radiofrecuencia, como: teléfonos inalámbricos, Bluetooth, dispositivos eléctricos y sistemas de seguridad.

- No enrolles, dobles o aplastes tus cables.

- Que tus mascotas no manipulen la red.

- La conexión cableada (alámbrica/ethernet) siempre será más estable, por lo que dará mejor rendimiento.

- Descarga actualizaciones de sistema de los dispositivos terminales en horarios de menor ocupación y/o uso de su red.