

CONDICIONES GENERALES

El servicio es exclusivo para el segmento residencial (hogares), no aplica para Cybers o PYMEs

El servicio es ofrecido para una vivienda uni-familiar. Surnet.ec no se hace responsable de equipos extensores que no hayamos instalado.

Le recomendamos no compartir su clave con personas que no vivan en su domicilio pues esto reduce el rendimiento de su red.

El rendimiento de su plan de internet se puede ver afectado si los equipos con los que trabaja no funcionan correctamente o son de tecnología antigua.

Cualquier rotura de la fibra óptica dentro del domicilio es de expresa responsabilidad del abonado y el reemplazo o reparación tiene un costo de \$20 (incluye IVA). Cualquier daño en el equipo imputable al cliente y que requiera reemplazo, tiene un costo de \$60.00. Recordamos que el equipo WIFI queda en calidad de préstamo y no está dentro del costo de la instalación.

Se recomienda al cliente debe conectar el modem a un regulador de voltaje para garantizar el buen funcionamiento y vida útil del mismo.

El servicio ofrecido por Surnet no incluye configuración de equipos del usuario y no nos responsabilizamos por algún tipo de incompatibilidad de los mismos con nuestro sistema.

El cliente no está autorizado a ingresar al equipo inalámbrico, en caso de hacerlo y que se desconfigure, se requerirá una visita presencial y el valor del servicio técnico es de \$12,00.

El traslado físico o cambio de domicilio tiene un valor que va de \$25 a \$45 incluido iva.

Si el cliente requiere hacer un test de velocidad, le recordamos que el mismo debe ser realizado a través de un computador conectado por cable y ningún otro dispositivo conectado a la red. Si Usted realiza el test desde un celular la velocidad reflejada no es la exacta pues en una red inalámbrica hay pérdida de paquetes.

TARIFA PREFERENCIAL DE DISCAPACIDAD

SURNET, cumpliendo con la Ley y Reglamentos de Discapacidad ofrece Planes de Internet para Hogar, con el descuento del 50%, los mismos deben ser gestionados directamente en nuestras oficinas y en cuyo caso los documentos necesarios son:

- Copia de documento de identidad y/o carnet de discapacidad que acredite tal condición con un porcentaje mayor o igual al 30%. En caso de que el beneficiario sea menor de edad, el contrato se podrá realizar a nombre de familiares en primer grado de consanguinidad o apoderado legal.
 - Copia del servicio básico a nombre del titular del contrato o apoderado legal. En caso de ser arrendatario, copia del contrato de arrendamiento o documento que justifique su condición de arrendatario.
- Estos planes no aplican a promociones recurrentes mensuales
Así mismo como indica la mencionada ley, el servicio se entregará exclusivamente en el domicilio del beneficiario.

TARIFA PREFERENCIAL ADULTO MAYOR

- SURNET, cumpliendo con la Ley y Reglamentos del Adulto Mayor, ofrece Planes de Internet para Hogar, con el descuento del 50%, los mismos deben ser gestionados directamente en nuestras oficinas y en cuyo caso los documentos necesarios son:
 - Copia de documento de identidad que acredite la edad del solicitante.
 - Copia del servicio básico a nombre del titular del contrato. En caso de ser arrendatario, copia del contrato de arrendamiento o documento que justifique su condición de arrendatario.
- Estos planes no aplican a promociones recurrentes mensuales.
Así mismo como indica la mencionada ley, el servicio se entregará exclusivamente en el domicilio del beneficiario.

COSTOS NO INCLUIDOS EN LA INSTALACION

El servicio no incluye trabajos ni materiales de obra civil o ductería requerida para brindar el servicio.
Metros adicionales de cable de acometida que supere los 300m contemplados dentro del costo de instalación.
Cableado de red interna