

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Celebra cada gol del Mundial con Sinergy

El presente documento contiene los términos y condiciones aplicables a la campaña de servicios de telecomunicaciones – ofrecidos por SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S. en las áreas de cobertura fibra óptica.

Vigencia: A partir de las 08:00 a.m. del 07 de junio, hasta la 06:00 p.m. del 23 de junio de 2025. Tener en cuenta los horarios de atención al cliente en oficinas.

La campaña está dirigida a Personas naturales y jurídicas que contraten el servicio de Internet Fibra Óptica – Ultra velocidad Simétrica con Sinergy más Directv/GO, en el municipio de Pitalito, Bruselas, San Agustín, Garzón y Hobo Huila, Mocoa y Villagarzón Putumayo, durante la vigencia de la Campaña.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN:

- Persona natural:
 - Documento de identificación (cédula de ciudadanía o extranjería)
 - Recibo de servicio público del domicilio donde se requiere la instalación
- Persona jurídica:
 - Documento de identificación del representante legal (Cédula de ciudadanía o extranjería).
 - Certificado de existencia y representación legal emitido por la cámara de comercio, actualizado y con una fecha de expedición no superior a 30 días.
 - RUT completo y actualizado.
 - Recibo de servicio público del domicilio donde se requiere la instalación (opcional)



BENEFICIOS:

1. BENEFICIOS PARA CLIENTES NUEVOS

Los clientes nuevos que contraten un plan empaquetado Internet + DGO durante la vigencia de la campaña podrán acceder a los siguientes beneficios:

1.1 Instalación estándar sin costo

La instalación gratuita aplica únicamente para instalaciones estándar definidas por SINERGY. Las adecuaciones especiales, materiales adicionales, obras civiles, extensiones internas o requerimientos técnicos extraordinarios tendrán costo adicional conforme al tarifario vigente.

1.2 Descuento promocional

El cliente recibirá un descuento equivalente al veinte por ciento (20%) del valor integral del plan contratado por 6 meses.

El descuento

- No es acumulable con otras promociones vigentes.
- Aplica únicamente mientras el servicio permanezca activo y al día en pagos.
- Es exclusivo para planes empaquetados Internet + DGO contratados durante la vigencia de la campaña.

2. BENEFICIOS PARA CLIENTES ACTUALES QUE CAMBIEN DE PLAN

2.1 Condiciones de migración

Los clientes actuales de SINERGY podrán acceder a los beneficios de la campaña al cambiar a un plan empaquetado de mayor velocidad que incluya DGO.

La migración aplica bajo las siguientes condiciones:

- El nuevo plan debe ser obligatoriamente de mayor velocidad que el plan actualmente contratado.
- El nuevo plan debe incluir el servicio DGO.
- No aplica migración al mismo plan, disminución de velocidad, reactivaciones ni cambios sin inclusión de DGO.
- La migración implica la activación definitiva del nuevo plan. Las condiciones, descuentos y beneficios del plan anterior dejarán de aplicarse desde la fecha de activación del nuevo plan.



- La migración está sujeta a disponibilidad técnica y cobertura en la zona del cliente.

-

2.2 Beneficio promocional por migración

El cliente que migre recibirá el cincuenta por ciento (50%) del valor del servicio DGO contratado en la segunda y cuarta factura consecutivas posteriores a la activación del servicio, para que aplique deberá:

- Mantener el servicio DGO activo durante los tres primeros meses posteriores a la migración.
- Permanecer al día en el pago de todas las obligaciones con SINERGY.

Si el cliente cancela el DGO, perderá automáticamente el beneficio, sin lugar a compensación o reposición.

2.3 Permanencia del internet y cancelación del DGO

Es importante que el cliente conozca las siguientes condiciones sobre la permanencia del servicio de internet y la independencia del servicio DGO:

- El contrato de internet banda ancha tiene una permanencia mínima de doce (12) meses contados desde la fecha de activación del servicio.
- El servicio DGO NO tiene permanencia mínima. El cliente podrá cancelarlo en cualquier momento sin penalidad económica.
- Si el cliente cancela el servicio DGO, el contrato de internet continuará vigente por el tiempo restante de permanencia mínima. El cliente quedará facturado únicamente por el valor del plan de internet contratado, según la tarifa vigente para esa velocidad.
- La terminación anticipada del contrato de internet antes de cumplir los doce (12) meses generará los cargos establecidos en el contrato de prestación de servicios, conforme a la normatividad vigente.

Ejemplo: un cliente con plan 200 MB + DGO FLEX (\$82.000/mes) que cancela el servicio DGO quedará con el plan de 200 MB de internet a \$65.000/mes, vigente hasta cumplir los 12 meses de permanencia.

3. ACTIVIDAD PROMOCIONAL. TARJETA “RASPA Y GANA”

3.1 Naturaleza jurídica de la actividad

La actividad promocional “Raspa y Gana” NO constituye juego de suerte y azar, rifa, lotería, apuesta ni ningún tipo de juego regulado por Coljuegos o la normatividad aplicable en materia de juegos de suerte y azar.



La razón jurídica que sustenta lo anterior es la siguiente:

- Todos y cada uno de los participantes elegibles tienen un beneficio promocional garantizado y predeterminado. No existe la posibilidad de participar sin recibir un beneficio.
- La tarjeta no determina SI el cliente recibe un beneficio, sino CUÁL de los beneficios predeterminados le corresponde.
- El total de beneficios asignados es igual al total de tarjetas emitidas. Cada tarjeta tiene un beneficio específico asignado previamente por SINERGY antes de su distribución.
- No existe componente de apuesta, pago adicional ni riesgo económico para el participante diferente al valor del servicio contratado.
- La mecánica es equivalente a un regalo garantizado al cliente, donde el mecanismo de raspar es únicamente el medio de revelación del beneficio, no de selección del ganador.

3.2 Elegibilidad

Tienen derecho a la tarjeta los clientes nuevos que suscriban un contrato de Internet + DGO durante la vigencia de la campaña.

Los clientes que cambien a planes de internet con mayor velocidad +DGO.

Se entrega una (1) sola tarjeta por contrato. No aplica para contratos adicionales del mismo titular en la misma dirección de instalación.

3.3 Mecánica de la actividad

La tarjeta virtual será enviada digitalmente al número de WhatsApp registrado en el contrato al firmar el contrato.

El cliente accede a la tarjeta a través del enlace enviado y raspa para revelar su beneficio. El resultado es inmediato y definitivo.

El enlace tiene vigencia de treinta (30) días calendario desde su envío. Vencido este plazo sin que el cliente haya accedido, el derecho al beneficio caduca sin lugar a reclamación, compensación ni reposición.

Cada enlace es de uso único e intransferible. Una vez el cliente revela su beneficio, el resultado no puede modificarse, anularse ni reclamarse por insatisfacción con el tipo de premio obtenido.

SINERGY no se hace responsable por fallas de envío atribuibles al operador de telecomunicaciones o al dispositivo del cliente. En caso de fallo técnico comprobado imputable a SINERGY, la tarjeta será reenviada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la reclamación.

3.4 Plan de beneficios promocionales

Los beneficios promocionales disponibles en las tarjetas son los siguientes:

BENEFICIO PROMOCIONAL	CANTIDAD	DETALLE
Camiseta Colombia Versión hincha (Adidas oficial)	2	
Balón Trionda League Copa Mundial FIFA 2026 (Adidas oficial)	2	
Botilito DGO/SINERGY	25	Cortesía DGO
2 sobres Álbum Panini Copa Mundial 2026	30 tarjetas	Caja oficial 104 sobres
1 sobre Álbum Panini Copa Mundial 2026	44 tarjetas	Caja oficial 104 sobres
Descuento de \$10.000 en dos facturas (\$5.000 c/u)	100 tarjetas	Facturas 2 y 3 post activación
Descuento de \$5.000 en dos facturas (\$2.500 c/u)	129 tarjetas	Facturas 2 y 3 post activación
TOTAL TARJETAS	330	

Los beneficios están limitados a la disponibilidad del inventario al momento de la asignación. En caso de agotamiento de un beneficio específico, SINERGY se reserva el derecho de reemplazarlo por un beneficio de igual o mayor valor.

3.5 Entrega de beneficios físicos

Los beneficios físicos (camiseta, balón, botilito, sobres Panini) serán entregados en la sede SINERGY más cercana o en el punto de instalación, previa coordinación con el asesor comercial.

El cliente dispone de quince (15) días hábiles desde la notificación del beneficio para reclamarlo. Vencido este plazo sin reclamación, el beneficio caduca sin lugar a reposición.

Para reclamar un beneficio físico, el cliente debe presentar su documento de identidad y el número de contrato activo.

Los beneficios físicos se entregan en las condiciones originales del fabricante. SINERGY no asume responsabilidad por el contenido específico de los sobres Panini.



7.6 Descuentos en factura

- Premio \$10.000: se aplicarán \$5.000 de descuento en la primera factura y \$5.000 en la segunda factura posterior a la activación.
- Premio de \$ 20.000. se aplicarán \$1.0000 de descuento en la primera factura y \$10.000 en la segunda factura posterior a la activación
- Los descuentos se aplican automáticamente, siempre que el servicio esté activo y el cliente se encuentre al día en pagos en la fecha de causación de cada factura.
- Si el cliente cancela el servicio antes de recibir algún descuento pendiente, perderá el beneficio. No hay reposición ni pago en efectivo.

7.7 Condiciones generales de los beneficios promocionales

- Los beneficios no son transferibles, acumulables, negociables ni redimibles en dinero.
- Las imágenes utilizadas en piezas publicitarias son ilustrativas y de referencia.
- Cualquier intento de alteración, falsificación o uso fraudulento de la tarjeta anulará automáticamente el derecho al beneficio y podrá dar lugar a las acciones legales correspondientes.
- El beneficio de la tarjeta es independiente y acumulable con los demás beneficios de la campaña (instalación gratuita y descuento en DGO).

8. SERVICIO DGO

- DGO es un servicio de streaming prestado por LATAM STREAMCO S.A.S. y ofrecido por SINERGY como servicio adicional al plan base de internet.
- El contenido, disponibilidad, modificaciones y condiciones del servicio DGO están sujetos a los términos y condiciones propios de LATAM STREAMCO, disponibles en <https://www.directvgo.co/legales>.
- SINERGY no asume responsabilidad por interrupciones, cambios de contenido, suspensiones ni modificaciones en el servicio DGO realizadas por LATAM STREAMCO.

