

Empresa organizadora:	SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S.
Nombre de la campaña:	“El Mundial se vive mejor con SINERGY”
Vigencia:	25 de mayo al 05 de junio de 2026 (o hasta agotar existencias)
Cobertura:	Pitalito Garzón San Agustín Mocoa Villagarzon Bruselas Hobo

1. OBJETO DE LA CAMPAÑA

La presente campaña tiene como finalidad promover la contratación de planes empaquetados de Internet + DGO para clientes nuevos, e incentivar el cambio de clientes actuales hacia planes de mayor velocidad que incluyan DGO, mediante beneficios promocionales temporales asociados a la temporada del Mundial FIFA 2026.

2. PARTICIPANTES

Podrán participar en la campaña:

- Personas naturales o jurídicas que contraten por primera vez un plan empaquetado Internet + DGO durante la vigencia de la campaña: clientes nuevos.
- Clientes actuales de SINERGY que migren a un plan de mayor velocidad que incluya el servicio DGO durante la vigencia de la campaña: cambio de plan.

No podrán participar:

- Empresas con planes corporativos.

La participación está sujeta a validación de cobertura, factibilidad técnica, disponibilidad operativa y cumplimiento de políticas internas de contratación.

3. FECHA PRIORITARIA DE INSTALACIÓN

Las solicitudes de contratación o migración realizadas hasta el 5 de junio de 2026 tendrán prioridad operativa para programación de instalación antes del inicio del Mundial FIFA 2026.

Lo anterior está sujeto a disponibilidad técnica, cobertura, agenda operativa, condiciones climáticas, permisos, fuerza mayor y condiciones propias de la infraestructura de red. SINERGY no garantiza

fechas exactas de instalación. El tiempo estimado de instalación es de uno **1 a ocho (8) días hábiles** contados desde la suscripción del contrato.

4. 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:

4.1 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.

4.2 Descuento promocional sobre el servicio DGO

El cliente recibirá un descuento equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del servicio DGO contratado en la segunda y cuarta factura consecutivas posteriores a la activación del servicio.

El descuento:

- No aplica sobre el valor del internet, impuestos, cargos administrativos ni servicios adicionales.
- 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.

5. BENEFICIOS PARA CLIENTES ACTUALES QUE CAMBIEN DE PLAN

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. PLANES HABILITADOS

Los siguientes planes empaquetados Internet + DGO están habilitados para la campaña. Los valores corresponden a estratos 1, 2 y 3:

VELOCIDAD	DGO FLEX (hasta 2 pantallas)	DGO TV (hasta 4 pantallas)	INCLUYE
200 Megas	\$82.000/mes	\$115.000/mes	App TDT gratis + Amazon Prime Video
400 Megas	\$94.000/mes	\$127.000/mes	App TDT gratis + Amazon Prime Video
600 Megas	\$107.000/mes	\$140.000/mes	App TDT gratis + Amazon Prime Video
800 Megas	\$127.000/mes	\$155.000/mes	App TDT gratis + Amazon Prime Video

Para estratos 4, 5, 6 y personas jurídicas aplica factor de contribución conforme a la normatividad vigente de telecomunicaciones. Las tarifas pueden ser actualizadas por SINERGY conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

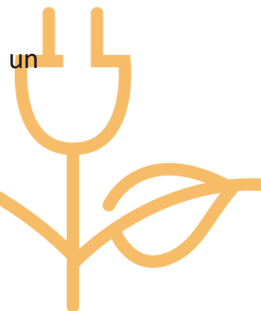
7. ACTIVIDAD PROMOCIONAL. TARJETA “RASPA Y GANA”

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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 segunda factura y \$5.000 en la tercera factura posterior a la activación.
- Premio de \$ 20.000. se aplicarán \$1.0000 de descuento en la segunda factura y \$1.0000 en la tercera factura posterior a la activación
- Premio \$5.000: se aplicará en la primera factura.
- 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.
- Valores del servicio DGO: DGO FLEX (hasta 2 pantallas simultáneas) \$26.900/mes | DGO TV (hasta 4 pantallas simultáneas) \$63.900/mes. Ambas opciones incluyen acceso a Amazon Prime Video.

9. FACTURACIÓN Y PAGOS

- Todos los beneficios promocionales están condicionados al pago oportuno de las facturas correspondientes.
- El incumplimiento en el pago podrá generar suspensión de beneficios, pérdida de descuentos y terminación anticipada de beneficios promocionales.
- Los descuentos promocionales no podrán acumularse con otros beneficios, trasladarse a terceros ni canjearse en efectivo.

10. EXCLUSIONES

La campaña no aplica para:

- Traslados internos de servicio.
- Reconexiones o reactivaciones de contratos suspendidos.
- Servicios corporativos especiales.
- Clientes suspendidos por mora o con obligaciones vencidas.
- Solicitudes fuera de las zonas de cobertura habilitadas.
- Servicios no empaquetados con DGO.
- Migraciones al mismo plan o a planes de menor velocidad.

11. PERMANENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA

- Los contratos de internet suscritos bajo esta campaña tienen una permanencia mínima de doce (12) meses contados desde la fecha de activación del servicio.

- El servicio DGO no tiene permanencia mínima y puede ser cancelado por el cliente en cualquier momento sin penalidad.
- La terminación anticipada del contrato de internet antes del cumplimiento de la permanencia mínima generará los cargos establecidos en el contrato de prestación de servicios, conforme a la normatividad vigente de telecomunicaciones en Colombia.

12. PÉRDIDA DE BENEFICIOS PROMOCIONALES

El usuario perderá automáticamente los beneficios de la campaña en cualquiera de los siguientes casos:

- Mora o incumplimiento en el pago de cualquier factura durante la vigencia del beneficio.
- Fraude, suplantación, información falsa o uso indebido de la promoción.
- Suspensión del servicio por incumplimiento contractual.
- Cesión del contrato a un tercero sin autorización previa de SINERGY.
- Cambio voluntario a un plan diferente al contratado durante la vigencia del beneficio.
- Cancelación anticipada del contrato de internet.
- Cancelación del servicio DGO antes de cumplirse el plazo requerido para el beneficio de migración.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Al participar en la campaña, el cliente autoriza a SINERGY para recolectar, almacenar, consultar, usar, circular y tratar sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la política de tratamiento de datos personales de la compañía.

La información podrá ser utilizada para validaciones comerciales, contacto promocional, atención al cliente, gestión contractual y actividades asociadas a la prestación del servicio.

El titular podrá ejercer sus derechos de consulta, actualización, corrección y supresión de datos a través de los canales oficiales de atención de SINERGY.

14. MODIFICACIONES Y SUSPENSIÓN DE LA CAMPAÑA

SINERGY podrá modificar, aclarar, suspender, cancelar o terminar anticipadamente la campaña por razones operativas, comerciales, técnicas, logísticas, regulatorias, de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier circunstancia que impida el normal desarrollo de la actividad promocional.

Cualquier modificación será informada a través de los canales oficiales de comunicación de SINERGY. Los contratos ya suscritos y activos al momento de la terminación conservarán los beneficios adquiridos hasta la finalización del período de descuento correspondiente.

15. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

La participación en la campaña implica el conocimiento y aceptación integral de los presentes términos y condiciones.

El cliente declara conocer que los beneficios son promocionales y temporales, están sujetos a condiciones específicas y dependen del cumplimiento de los requisitos establecidos por SINERGY.

16. DISPOSICIONES FINALES

- SINERGY se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la campaña y de suspender beneficios cuando evidencie fraude, suplantación, información falsa, incumplimientos contractuales o uso indebido de la promoción.
- DGO es un servicio de streaming prestado por LATAM STREAMCO y ofrecido por SINERGY como un servicio adicional a su plan base de internet. Las plataformas de Win+ Futbol y Paramount tienen un valor adicional sobre el precio anunciado. Aplican TyC para la plataforma DGO, publicados en <https://www.directvgo.co/legales>.

Los presentes términos y condiciones estarán disponibles a través de los canales oficiales de SINERGY y en el sitio web de la compañía.