Manual de Equipos y Comodato

SERVISYSTEN S.A.S. | NIT 901.196.026-0 | Registro TIC 96004327

Calle 6 #7-65, barrio Páez, La Plata, Huila

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2026

Documento complementario: este manual no sustituye el contrato ni un acta de comodato firmada. Validar el inventario, los procedimientos de devolución y las condiciones reales antes de publicarlo como política operativa.

1. Finalidad

Este manual orienta a los usuarios de SERVISYSTEN S.A.S. sobre el cuidado de equipos empleados en la prestación del servicio de Internet, tales como ONU/ONT, routers, fuentes de energía, accesorios y elementos identificados en el acta de instalación.

2. Propiedad y entrega de equipos

La titularidad de cada equipo y su modalidad de entrega (venta, arrendamiento, comodato u otra) se determinarán exclusivamente en el contrato, acta de entrega o documento comercial correspondiente. Este manual no transforma automáticamente los equipos del cliente en bienes de SERVISYSTEN ni crea un comodato por sí mismo.

Al instalar, se recomienda relacionar marca, modelo, número de serie, accesorios, estado del equipo, ubicación y condiciones de entrega y recepción.

3. Buenas prácticas de uso y conservación

Instalar los equipos en superficies estables y ventiladas, protegidas de humedad, calor excesivo y golpes; utilizar fuentes de alimentación compatibles; evitar manipular conectores ópticos o doblar bruscamente la fibra; mantener las credenciales de acceso bajo reserva.

Ante fallas, contactar soporte antes de restablecer configuraciones de fábrica, retirar componentes, abrir equipos o modificar el tendido de fibra. No permitir intervenciones por personal no autorizado sin previa coordinación.

4. Atención de daños y soporte

Reportar fallas por los canales oficiales. SERVISYSTEN determinará el diagnóstico y las acciones correctivas según la naturaleza del daño, las condiciones contractuales y los derechos del usuario. Los cargos por reposición, visita o daño, cuando procedan, deberán estar previstos y comunicados conforme a la normativa aplicable.

5. Traslados, sustitución y retiro

Las solicitudes de traslado, cambio o sustitución deben coordinarse con soporte técnico. Si al terminar el servicio corresponde devolver equipos propiedad de SERVISYSTEN, la empresa informará al usuario el procedimiento, plazos y condiciones que figuren en los documentos suscritos. Se recomienda expedir

constancia de entrega o devolución.

6. Protección de la información

Antes de entregar o sustituir un equipo que contenga información personal, SERVISYSTEN aplicará procedimientos de resguardo o borrado de configuración cuando corresponda. El usuario debe evitar divulgar contraseñas a terceros.

7. Atención al usuario

Canales: teléfono y WhatsApp 310 864 1960, correo contactenos@servisysten.com. El usuario conserva en todo momento sus derechos conforme al régimen de protección de usuarios aplicable.