

Procedimiento para la Recuperación de Equipos

Objetivo:

Establecer el proceso que se debe seguir para la devolución de los equipos entregados en calidad de comodato a los usuarios, garantizando el cumplimiento contractual y la adecuada gestión de los activos de la empresa.

Pasos del Procedimiento

1. Solicitud de terminación del servicio

El usuario deberá haber solicitado previamente la cancelación o suspensión definitiva de los servicios contratados con Datanet Telecomunicaciones SAS.

2. Verificación de equipos

Datanet confirmará en su sistema los equipos asignados en comodato (ONT, decodificadores, etc.), con el fin de garantizar la trazabilidad de los activos.

3. Agendamiento de recolección

El área de atención al cliente coordinará con el usuario la fecha y hora para la recolección de los equipos en el domicilio registrado.

4. Visita técnica de recolección

Personal técnico autorizado de Datanet se desplazará hasta el lugar de residencia del usuario para retirar los equipos, verificando su estado físico y funcional.

5. Entrega en oficina (opcional)

Si el usuario lo prefiere, podrá entregar directamente los equipos en las oficinas de Datanet, en el horario de atención establecido.

6. Registro y cierre del trámite

Una vez devueltos, se registrará la entrega en el sistema y se emitirá constancia de recibido.

En caso de daño o pérdida del equipo, se aplicará lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios.

Nota: Todos los equipos entregados en comodato son propiedad de Datanet Telecomunicaciones SAS y deben ser devueltos en buen estado al momento de la finalización del servicio