

## Garantía OLO

### 1. Garantía:

Al tratarse de bienes electrónicos de producción masiva, los routers y/o sus accesorios (los Equipos), pueden presentar fallas de fábrica detectables con el uso. OLO ofrece una garantía expresa sobre los Equipos, que comprende el reemplazo del Equipo por uno igual o de características similares, operativo, que tendrá la condición de nuevo. El cambio del equipo no obliga a OLO a emitir nuevo comprobante de pago (numeral 1.10 del art. 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago). El equipo reemplazado pasará a propiedad de OLO. La garantía cuenta desde la fecha de compra indicada en el comprobante de pago y es de 12 meses (para equipos); y, 6 meses para cables, baterías y/o cargadores. Para la aplicación de la garantía, el Cliente debe acudir al Centro de Atención al Cliente de OLO con el Equipo, la boleta/factura de compra y los respectivos accesorios.

### 2. Exclusiones:

Válido solo para Equipos vendidos por OLO y/o sus Puntos de Venta Autorizados. No cubre estuches, limpieza, desgaste natural por uso, ni reemplazo de accesorios o piezas exteriores rayadas, dañadas o con alteración estética. Quedan excluidos de garantía los Equipos con:

- a) Golpes, quiñes, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación.
- b) Señales de manipulación, intervención y/o alteración sobre el equipo, hardware, software y/o sistema operativo.
- c) Uso anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo.
- d) Uso de accesorios no originales o no aprobados por el fabricante.
- e) IMEI físico no visible o adulterado; y/o,
- f) Bloqueo por robo.

Mayor información llamar al Servicio de Atención al Cliente de OLO al **0800-00440** o al **(01) 706-8000** o ingresar a [olo.com.pe/soporte](http://olo.com.pe/soporte) donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.

## Suspensión de Servicio

No vas a poder usar el saldo que recargaste a tu OLO porque te salió un viaje o tu laptop se encuentra en el servicio técnico ¡no te preocupes más! Puedes suspender temporalmente el plan actual que tienes activo.

### Condiciones:

- Solicita la suspensión temporal de tu servicio hasta por un periodo de dos (2) meses o 60 días calendarios (consecutivos o no) por cada año de servicio.
- Sólo deberás llamarnos al Canal de Atención al Cliente (01) 706-8000 o acércate a nuestros Centros de Atención Presenciales. La solicitud se atenderá al titular del servicio.
- Al solicitar la suspensión temporal, el titular deberá indicar la duración de dicha suspensión, la cual no será menor a quince (15) días calendario.
- En caso el titular no señalara el plazo, se entenderá que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.
- El plazo de atención suspensión es de 1 día calendario.
- Aplica para planes Limitados e Ilimitados.
- La reconexión es automática al término de los días solicitados a suspender, sin necesidad que nos llames de nuevo para ello.
- En el caso que desees reconectar tu OLO antes, deberás comunicarte con nosotros.
- La reconexión debe ser al mismo equipo.

## ¿Perdiste tu OLO?

Comunica el hurto, robo o pérdida de tu equipo OLO llamando al Canal de Atención al Cliente (01) 706-8000 o acércate a nuestros Centros de Atención Presenciales, con el objeto que se procese la solicitud de suspensión por hurto, robo o pérdida del equipo; así no perderás el saldo que tengas sin consumir.

La suspensión por hurto, robo o pérdida de equipo se realizará por 30 (treinta) días calendario. Una vez transcurrido ese plazo el equipo será desactivado. En caso que solicites la suspensión del servicio y adquieras un nuevo equipo o encuentres el tuyo, comunícate con nosotros para proceder a la reactivación del servicio suspendido; el servicio se reactivará en un plazo aproximado de 48 horas hábiles desde la generación de la solicitud de reactivación.

**Baja de servicio de acceso a internet prepago**

La empresa OLO DEL PERÚ S.A.C., podrá dar de baja al servicio de acceso a internet, contratado bajo la modalidad prepago, si hubieran transcurrido siete (7) meses consecutivos o más desde la última activación o recarga del mismo y no se hubiera registrado tráfico alguno en dicho período.

Para tales efectos se OLO comunicará con el abonado a través de correos electrónicos y/o mensajes de texto a la dirección y/o número registrados por el Cliente, para informar la fecha en que se hará efectiva la baja del servicio dejándose sin efecto su Código de Cliente. Tal hecho se realizará con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

Si deseara utilizar el router adquirido previamente, la contratación la podrá realizar únicamente en los Centros de Atención al Cliente. En este caso el abonado suscribirá un nuevo acuerdo de servicio, el cual se sujetará a las condiciones vigentes en dicha oportunidad.