



## ¿QUIERES SOLICITAR LA BAJA DE TU SERVICIO?

Para solicitar la baja de tu servicio puedes comunicarte con nosotros al siguiente número:

- ✓ **Telefónico:** (01) 740 1740

De solicitar la baja de su servicio, el titular de los servicios contratados deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora

**En caso de terminación del servicio de clientes a plazo forzoso, las causales son las siguientes:**

- (i) Por decisión propia del abonado, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora y posteriormente realizar el pago de las penalidades que hubiera pactado.
- (ii) Por decisión propia de FLOW por falta de pago de servicios
- (iii) En el caso de contrataciones de persona jurídicas, por declaración de insolvencia o por extinción
- (iv) Por fallecimiento de abonado, persona natural. Los sucesores del abonado podrán solicitar el cambio titularidad
- (v) Uso indebido del servicio
- (vi) Uso prohibido del servicio
- (vii) Por las causales establecidas en el contrato

**En caso la empresa operadora incurra en alguna de las siguientes causales, el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso:**

- (i) Por afectaciones en la calidad del servicio que afecten directamente al abonado, dichos problemas y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL
- (ii) En el caso la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado
- (iii) Si la empresa operada incumpliera en la instalación o activación del servicio en la oportunidad, a pesar del cumplimiento de las obligaciones asumidas por parte del abonado
- (iv) Negativa o incumplimiento para realizar el traslado o se le imposibilite realizarlo, por un periodo mayor a tres (3) meses.

De optar el abonado por la resolución del contrato, incluyendo la baja por portabilidad, por alguna de las causales antes señaladas, debe cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

En el caso de solicitar la baja por alguna de las causales antes expuesta, el abonado no es pasible de la aplicación de penalidades.

**En caso de terminación del servicio de clientes a plazo indeterminado, las cuales son las siguientes:**

- (i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; caso contrario, quedará resuelto automáticamente a los cinco (5) días hábiles desde la comunicación.
- (ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio.
- (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural. En este caso los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad.
- (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en el caso de personas jurídicas.