REDSOL

Términos y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet

Operador: REDSOL **Versión:** 1.0 **Última actualización:** 13 de noviembre de 2026 **Moneda:** Bolivianos (Bs)

Estos Términos y Condiciones regulan la prestación del servicio de acceso a internet ofrecido por REDSOL en Jorochito y zonas aledañas de Santa Cruz, Bolivia. Al contratar o utilizar el servicio, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado estas condiciones, así como el modelo de contrato aplicable y las políticas de privacidad y cookies publicadas en este sitio web.

> **Información importante:** los planes, velocidades y precios publicados están sujetos a cobertura y disponibilidad técnica. La instalación tiene un costo de 150 Bs. Los impuestos aplicables se informarán al momento de la contratación.

1. Información del operador

El servicio es prestado por **REDSOL**, con domicilio en Calle Río Surutú S/N, Jorochito, Santa Cruz – Bolivia.

- **Correo electrónico:** soporte.redsol@gmail.com
- **Teléfono / WhatsApp:** +591 63496191
- **Canales de atención:** WhatsApp, teléfono, correo electrónico y formulario del sitio web.
- **Sitio web:** el presente sitio de REDSOL.

2. Objeto

Estos términos tienen por objeto regular las condiciones bajo las cuales REDSOL presta el servicio de acceso a internet, así como los derechos y obligaciones del operador y del cliente durante la contratación, instalación, uso, facturación, soporte y terminación del servicio.

3. Descripción del servicio

REDSOL presta el servicio de acceso a internet mediante infraestructura de fibra óptica, en las modalidades y velocidades publicadas en el sitio web. La disponibilidad del servicio depende de la factibilidad técnica en la dirección del cliente y de las condiciones de la red.

Las velocidades informadas corresponden a las condiciones publicadas para cada plan y pueden variar por factores técnicos, capacidad del equipo del cliente, condiciones del entorno, congestión de la red y otros factores ajenos al control del operador. REDSOL procura mantener la calidad y continuidad del servicio conforme a las condiciones ofrecidas.

4. Planes, velocidades y precios

Los planes publicados a la fecha de este documento son los siguientes:

PLAN	VELOCIDAD PUBLICADA	PRECIO DEL PLAN	INSTALACIÓN
Fibra 10 MB	10 Mbps	Bs 99	150 Bs
Plan 15 MB	20 Mbps	Bs 149	150 Bs
Plan 25 MB	25 Mbps	Bs 199	150 Bs
Plan 30 MB	30 Mbps	Bs 249	150 Bs

Los precios se expresan en bolivianos (Bs) y corresponden al valor publicado del plan. Cualquier impuesto aplicable será informado al cliente antes de la contratación. La instalación tiene un costo único de 150 Bs, salvo que se indique una promoción específica con sus propias condiciones.

REDSOL podrá actualizar planes, velocidades y precios. Las modificaciones serán informadas por los canales de atención y publicadas en el sitio web antes de su aplicación, conforme a la normativa aplicable.

5. Instalación y equipos

La instalación será coordinada entre REDSOL y el cliente una vez verificada la disponibilidad técnica en la dirección. El cliente deberá proporcionar acceso al inmueble y las facilidades razonables para la instalación.

Las condiciones de entrega, uso y devolución de los equipos que REDSOL proporcione, cuando corresponda, serán informadas al cliente al momento de la instalación y se harán constar en el contrato o en el documento de entrega respectivo.

6. Facturación y pagos

La facturación se realizará conforme al plan contratado y a las condiciones informadas al cliente. El cliente deberá pagar el precio del servicio en los plazos y por los medios que REDSOL informe a través de sus canales de atención.

El atraso en el pago podrá generar la suspensión del servicio y, en su caso, la terminación del contrato, previa comunicación al cliente y de conformidad con la normativa aplicable. Los medios de pago disponibles se informarán al momento de la contratación.

7. Obligaciones de REDSOL

- Prestar el servicio contratado conforme a las condiciones publicadas y a la factibilidad técnica.
- Realizar la instalación y configurar los equipos necesarios para la prestación del servicio.
- Brindar soporte técnico y atención al cliente por los canales publicados.
- Informar al cliente sobre cambios relevantes en las condiciones del servicio.
- Tratar los datos personales del cliente conforme a la Política de Privacidad.
- Cumplir la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones y protección al usuario.

8. Obligaciones del cliente

- Proporcionar información veraz y actualizada para la contratación y la instalación.
- Pagar oportunamente el precio del servicio y los cargos informados.
- Hacer un uso adecuado del servicio y de los equipos entregados.
- No revender, ceder o compartir el servicio con terceros sin autorización de REDSOL.
- Informar sobre fallas, cambios de dirección o cualquier situación que afecte la prestación.
- Adoptar medidas básicas de seguridad en sus equipos y redes.

9. Uso aceptable y seguridad

El cliente se compromete a utilizar el servicio para fines lícitos y a no realizar actividades que afecten la seguridad o el funcionamiento de la red, de otros usuarios o de terceros. REDSOL podrá adoptar medidas razonables para proteger la red y suspender el servicio ante usos indebidos comprobados, con comunicación al cliente cuando corresponda.

10. Soporte y canales de atención

REDSOL pone a disposición del cliente los siguientes canales de atención:

- WhatsApp: +591 63496191
- Teléfono: +591 63496191
- Correo electrónico: soporte.redsol@gmail.com
- Formulario de contacto del sitio web.

El horario y las condiciones de atención se informarán por estos mismos canales. Para reportar una falla, el cliente deberá indicar su nombre, dirección, número de contacto y una descripción del problema.

11. Suspensión y terminación

REDSOL podrá suspender el servicio por falta de pago, uso indebido comprobado, requerimientos de autoridad competente o causas técnicas que impidan la prestación, informando al cliente cuando sea procedente. El cliente podrá solicitar la terminación del servicio por los canales de atención, cumpliendo las obligaciones pendientes y las condiciones de devolución de equipos que correspondan.

12. Reclamos y PQR

El cliente puede presentar consultas, reclamos o solicitudes por los canales de atención publicados. REDSOL registrará y atenderá los reclamos conforme a los plazos y procedimientos aplicables, e informará al cliente sobre el resultado por el mismo canal o por el medio que este indique.

13. Protección de datos y cookies

REDSOL trata los datos personales del cliente para la prestación del servicio, la atención de consultas y el cumplimiento de obligaciones legales, conforme a la Política de Privacidad. El uso de cookies y almacenamiento local se detalla en la Política de Cookies. El cliente puede ejercer sus derechos contactando a REDSOL por los canales indicados.

14. Regulación y ATT

REDSOL presta servicios de telecomunicaciones en el marco de la normativa aplicable en Bolivia.

Esta empresa está regulada y fiscalizada por la ATT.

Ante cualquier promoción o campaña, REDSOL coordinará previamente su aprobación ante la ATT cuando corresponda, conforme al instructivo aplicable.

15. Modificaciones

REDSOL podrá modificar estos Términos y Condiciones para reflejar cambios en el servicio, en la normativa o en las condiciones comerciales. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web y entrarán en vigencia conforme a la normativa aplicable. El uso continuado del servicio después de la publicación implica la aceptación de las nuevas condiciones, sin perjuicio de los derechos del cliente.

16. Legislación y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación aplicable en Bolivia. Cualquier controversia será atendida, en primera instancia, por los canales de atención de REDSOL y, de no resolverse, por las autoridades competentes conforme a la normativa vigente.

17. Contacto

Para consultas sobre estos Términos y Condiciones, el cliente puede escribir a **soporte.redsol@gmail.com**, llamar o enviar un mensaje de WhatsApp al **+591 63496191**, o acudir a la dirección **Calle Río Surutú S/N, Jorochito, Santa Cruz – Bolivia**.

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Esta empresa está regulada y fiscalizada por la ATT
Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.