



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS
NIT. 830502580-6
POLÍTICA DE FACTURACIÓN, RECAUDO, SUSPENSIÓN Y
RECONEXIÓN DEL SERVICIO**

CÓDIGO: APO-GFI-POL-001
VERSIÓN: 001
FECHA: 01/12/2022
PÁGINA: 1 DE 1

A través de la presente política se establece y comunica los lineamientos de la emisión de facturación, el recaudo, la suspensión y la reconexión de los servicios prestados por parte de la Empresa FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS (en lo sucesivo "OTTIS COMUNICACIONES"), alineado al cumplimiento de la norma ISO 20000:2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

FACTURA ELECTRÓNICA

1. El periodo de facturación se realizará con corte al último día calendario de cada mes.
2. Es deber del cliente proporcionar el correo electrónico de uso personal, ya que allí se enviará la factura electrónica mes a mes. En caso de que el cliente requiera actualizar sus datos de facturación, deberá informar al correo comercial@ottis.com.co.
3. Para los clientes residenciales, antes del día 20 de cada mes la empresa generará el estado de cuenta o prefactura de los servicios prestados a los clientes y se enviará al correo electrónico registrado. Una vez la prefactura sea cancelada, la empresa generará la factura electrónica del pago recibido en formato PDF y XML, para su radicación ante la DIAN. Dicha factura se reflejará en el correo del cliente a más tardar 48 horas después.
4. Para los clientes corporativos, la fecha de envío de las facturas se realizará entre el día 10 y 15 de cada mes en formato PDF y XML, posterior a la radicación ante la DIAN Dicha factura se reflejará en el correo del cliente a más tardar 48 horas después.
5. Luego de recibir la factura el cliente tendrá 24 horas para informar a la empresa cualquier duda sobre dicho documento. **NO SE RECIBIRÁN RECLAMOS DE FACTURACIÓN DESPUÉS DE LOS 30 DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA DE FACTURACIÓN.**

MÉTODOS DE PAGO

Contamos con dos métodos de pago:

1. Convenio EFECTY N° 112389
2. Convenio JER No. 432
3. Botón de Pagos MI PAGO AMIGO ubicado en la página web de la empresa www.ottis.com.co

El cliente deberá hacer los pagos con el número de identificación del titular registrado en el Contrato único de servicios fijos. Los pagos no identificados, serán ingresados como Consignaciones sin identificar (CSI) dentro del Sistema Contable de la Empresa y solo se tendrá en cuenta al enviar el comprobante de pago a los correos facturacion@ottis.com.co, facturacionfsd@gmail.com o al Whatsapp 311 4916907.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La fecha límite de pago de la factura de los servicios prestados será el tercer (3) día calendario del mes siguiente del servicio prestado.

El servicio de los clientes que no realicen el pago de manera oportuna será suspendido el día 04 de cada mes a las 9:00 a.m.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Una vez el servicio es suspendido por mora en el pago de sus facturas, el cliente deberá enviar el comprobante de pago a los correos recaudo@ottis.com.co, carteraottiscomunicaciones@gmail.com o al Whatsapp 311 4916907. Sólo en estos casos se requiere que sea enviado el comprobante de pago.

OTTIS COMUNICACIONES activará los servicios suspendidos únicamente en cuatro oportunidades durante el día de suspensión. Las horas de habilitación serán a las 9:00 a.m., 12:00 m, 3:00 pm y 6:00 pm. Los pagos reportados después de este horario se activarán el día siguiente a las 9:00 am.