

## Suspensión o baja de servicio por ciclo de vida

Con el objetivo de mantener eficientes las plataformas y prevenir incidencias con mayor facilidad se ha implementado el ciclo de vida automático, este nos permite brindar certidumbre a nuestros usuarios finales con respecto a los términos, plazos y funcionalidades de sus líneas durante su permanencia con nosotros.

### **Paquete activo**

Sin acciones, el usuario disfruta de su servicio.

### **0-59 días sin paquete activo**

El usuario tiene un espacio de 60 días para realizar una nueva recarga en cualquiera de sus modalidades y vigencias según su servicio.

### **60-89 días sin paquete activo**

Suspensión bidireccional, se ejecutará después de haber transcurrido 60 días en estado activo sin paquete, el usuario tendrá un espacio de 30 días para comunicarse a los canales oficiales de Vasanta (correo, chat soporte, call center) para solicitar la reanudación de su línea, debe realizar una recarga en cualquiera de sus modalidades y vigencias según su servicio en mismo día, de esta forma el ciclo de vida reiniciará, de lo contrario el sistema volverá a realizar la suspensión.

### **90-179 días sin paquete activo**

Pre desactivación, se ejecutará después de haber transcurrido 30 días en estado suspensión bidireccional, el usuario tendrá un espacio de 90 días para comunicarse a los canales oficiales de Vasanta (correo, chat soporte, call center) para solicitar la reactivación de su línea, debe realizar una recarga en cualquiera de sus modalidades y vigencias según su servicio en mismo día, de esta forma el ciclo de vida reiniciará, de lo contrario el sistema volverá a realizar la pre desactivación.

### **Día 180 sin paquete activo**

Desactivación, se ejecutará después de haber transcurrido 90 días en estado pre desactivación, una vez ejecutada la desactivación no podrá ser reactivado y/o recuperado, ya que se borra la numeración de los sistemas de Vasanta.