

Neiva 25 de Junio del 2025

**Sres. MEDICALSOFT-SIEVENSOFT**

LUIS FERNANDO ORDOÑEZ SANCHEZ ( Representante Legal)

**Asunto:** Solicitud Formal de recuperación de cuenta vitalicia.

Mediante la presente me permito dirigir la solicitud formal sobre la recuperación de la cuenta vitalicia adquirida con la empresa MEDICALSOFT con su representante legal LUIS FERNANDO ORDOÑEZ SANCHEZ, quien a la fecha decidió arbitrariamente suspender la cuenta habilitada mediante el usuario de JESUSVASQUEZ y en ánimos conciliatorios, procedemos agotar el escenario de notificación directa, previo a dirigir dicho proceso ante la superintendencia de industria y comercio o en un escenario CIVIL; por consiguiente procedo a relatar los hechos:

1 El 29-08-2022 realzo el pago a la empresa MEDICALSOFT bajo la modalidad de CUENTA VITALICIA; de esta manera me notifican directamente, el gozo y uso del software sin extra-pagos por los acuerdos comerciales.

2 Según la RAE, se denomina VITALICIO como: Dicho de un cargo, de una merced, de una renta,e.t.c, QUE DURAN DESDE QUE SE OBTIENEN HASTA EL FIN DE LA VIDA. PERPETUO, PERMANENTE, INDEFINIDO. Por consiguiente y bajo ningún motivo la empresa ofertante puede disponer del servicio que vendió y debe ser responsable del adecuado uso por parte de quien adquiere dicho bien.

3. El día 6 de diciembre del 2024, aparece un mensaje de alerta en el software ``recuerda que te faltan 8 días para la finalización de tu prorroga. El no pago será motivo de suspensión del servicio'', de inmediato me comunico con el equipo de soporte pero claramente me informaron, de gastos anuales del hosting y la nube, los cuales debíamos asumir como clientes. Sin embargo estos términos no fueron avisados, especificados o recalados en el momento de adquirir el servicio y pasaron 2 años de la adquisición del software hasta el cobro del servidor, razón por la cual fue suspendida mi cuenta.

4 Es de vital importancia, recordar que el cliente no es culpable del paupérrimo manejo administrativo del software, por consiguiente exigimos como empresa, la activación de la cuenta nuevamente, sin extra cobros, de lo contrario escalaremos dicho proceso en un ámbito de regulación empresarial y civil; cabe resaltar que se cuenta con un robusto material probatorio, pantallazos de conversaciones, comprobantes de pagos, correos y demás, por consiguiente no son especulaciones en el aire y esperamos en un termino

de 15 días calendario, la prontitud de respuesta o en su efecto daremos inicio a un proceso diferente.

Cordialmente

Jesús Vásquez  
Usuario Medicalsoft  
Colombia