



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y , por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) suministrar información verdadera;
- 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: de calidad.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ____). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día. _____

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

--

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

--

Valor Total \$ 000.00

* Espacio diligenciado por el usuario

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de corte. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$ 0
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$0
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/__
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, no cobramos reconexión, pero si cobramos los días que pase sin internet, ya que el deber del cliente es pagar su servicio a tiempo a si como el de la empresa mantener funcionando su servicio.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

SOPORTE TÉCNICO: Todo reporte por falla de su servicio tiene un plazo de 12 a 24 horas, para solucionar.

SERVICIO: El servicio no tiene cláusula de permanencia pero tampoco es recargable, los días que pase sin internet por el no pago del servicio los asume el cliente debido a que el deber del cliente es pagar su servicio a tiempo así como el deber de la empresa es mantener su servicio estable, si su servicio está suspendido y realiza el pago, en el transcurso de 3 horas estará activo. el servicio es residencial lo que implica que tiene reuso es decir que si contratas 600MB No siempre te van a llegar completas.

REVENTA DEL SERVICIO.

No podemos permitir la reventa de nuestro servicio de forma ilegal, cabe recalcar que no nos referimos a que usted no pueda venderle la clave a su vecino, nos referimos a quienes adquieran nuestro servicio y lo revendan a gran escala, ya que si lo hacen podrán afectar de manera negativa el servicio de nuestros clientes.

Si detectamos dicha actividad, terminaremos el contrato de manera inmediata.

RETIRO DE EQUIPOS: Si no pagas a tiempo y te dejas suspender el servicio, los equipos seran retirados despues de 5 dias a partir de su fecha de corte.

RECOMENDACIÓN: Para un excelente funcionamiento del servicio le recomendamos no compartir el internet con ningún vecino, si lo hace no podemos garantizarle el buen servicio a su vecino, solamente nos hacemos responsable del servicio de nuestro de nuestro cliente.

No recomendamos compartir su contraseña con nadie fuera de su casa ya que podrían compartirla por código QR y terminarias conectando muchos dispositivos lo que podría poner lento su servicio.

TRASLADO: Los equipos no deben dejarse abandonados en caso de que se vaya a cambiar de residencia, una vez que se haya instalado en su nueva residencia, debe pagar el traslado que tiene un valor de 15.000(\$). una vez pagado el traslado el tecnico procedera a hacerle la instalacion.

LOS EQUIPOS: Son entregados en comodato es decir que son de la empresa y responsabilidad del cliente en caso de no seguir con el servicio (por ningun motivo el cliente debe llevarse los equipos, si lo hace se le comunicara que debe entregarlos en un plazo menor a 20 dias habiles, si no los entrega se hara un reporte a las centrales de riesgo. por un valor de 200.000(\$)

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE