



VELOCIDAD DIGITAL

Internet y Televisión ¡Tu mejor opción!

NIT: 901909795-8
REGISTRO TIC N° 96010079

N° 0232

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 de la fecha de suscripción de este contrato. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial. ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS.

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

Internet Fijo ☐ Televisión ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Servicios adicionales: \$ _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de ____/____/____.

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(S) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO.

Contrato No: _____
Nombre / Razón Social: _____
Identificación: _____
Correo electrónico: _____
Teléfono de contacto: _____
Dirección servicio: _____ Estrato _____
Departamento: _____ Municipio _____
Línea o número móvil: _____
Suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS.

Internet fijo.	
Descripción:	
Televisión cerrada	
Descripción:	
Servicios adicionales.	
Descripción:	

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$ _____
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	\$ _____

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

Espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

INCREMENTO TARIFARIOS

_____ podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de _____ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles

antes de que termine el ciclo de facturación en curso. Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

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 o 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) Abstenerse de usar equipos hurtados; 7) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 8) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 9) Actuar de buena fe; 10) Mantener actualizada la información de contacto. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día ____/____/____.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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:

www.operador.com/indicadores-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 periodo 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, informada en su factura. usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, caso en el cual, durante el periodo, de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. La facturación debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. 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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. 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.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados, procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Cobro reconexión: \$ _____

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

2 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

3 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 CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto planes de servicios fijos en virtud de la

Resolución CRC 5050 de 2016.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión					
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión.					
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/__				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__				
Valor a pagar al terminar el contrato anticipadamente según el mes:					
Mes 1 \$ 180.000	Mes 2 \$ 150.000	Mes 3 \$ 120.000	Mes 4 \$ 90.000	Mes 5 \$ 60.000	Mes 6 \$ 30.000
Mes 7 \$	Mes 8 \$	Mes 9 \$	Mes 10 \$	Mes 11 \$	Mes 12 \$

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos, en su factura.

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 está vigente.

ENTREGA DE EQUIPOS

_____ entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados.

En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a _____

OTRAS CONDICIONES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen los servicios u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias al texto de este modelo de contrato, ni a las disposiciones establecidas en la regulación vigente. De hacerlo dichas disposiciones se tendrán por no escritas y no tendrán efectos jurídicos.

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C./C.E: _____ Fecha: _____

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co



VELOCIDAD DIGITAL

Internet y Televisión ¡Tu mejor opción!

NIT: 901909795-8

REGISTRO TIC N° 96010079