



Este contrato, explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Electrónica y Telecomunicaciones de Colombia S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. El contrato tendrá una vigencia de **12 meses** contada a partir de la fecha de la firma del presente contrato. 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

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija, de conformidad con la orden de servicio

Internet fijo Datos

Servicios adicionales **N/A**

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ___/___/202__.

INFORMACIÓN DEL SUSCRITOR

Contrato No. _____

Nombre/Razón social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección servicio _____

Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERISTICAS

DEL PLAN

En caso de presentar reportes de fallas del servicio este será atendido en los tiempos estipulados en los ANS contado a partir de la recepción del reporte y estableciendo en primera instancia que la falla es nuestra, La empresa no será responsable por fallas en el servicio que sean imputables al suscriptor (red interna Wi-fi).

Reajuste de precios: Los valores que asume el suscriptor por la prestación del servicio, podrán ser reajustados cada año calendario a partir del primer día del mes de febrero, de acuerdo con el IPC del año inmediatamente anterior incrementado en hasta cinco (5) puntos (IPC+ hasta 5).

Suspensión por mora en el pago: En caso de incumplimiento por parte de EL SUSCRITOR en el pago de una (1) factura, se procederá a la suspensión del servicio, lo cual no exonerará a EL SUSCRITOR del pago de los cargos fijos mensuales ya facturados, más los intereses de mora que se generen a la tasa máxima legal, y la obligación se entenderá de plazo vencido y la cláusula de permanencia se prorrogará por el mismo tiempo que dure el servicio suspendido.

Modificación a la instalaciones: EL SUSCRITOR no podrá realizar modificaciones a las instalaciones por su propia cuenta, en caso de requerir realizar modificaciones, deberán ser solicitadas a la EMPRESA y llevadas a cabo por los técnicos autorizados por la misma, en todo caso EL SUSCRITOR deberá pagar los costos que se generen por la modificación.

El valor aplica según procedimiento

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
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. Consultelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecalidad

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.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos 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 siempre que se haya cumplido la vigencia. 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 30 de cada mes). 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.

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.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le 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 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.

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, pagina 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.

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, envíenos 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 de apelación.

ACEPTO CLAUSULA 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 \$428.571

Suma descontada o diferida del valor total del cargo por conexión \$128.571

Fecha de inicio de la permanencia mínima ____/____/202____

Fecha finalización de permanencia mínima ____/____/202____

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1 \$128.571	Mes 2 \$128.571	Mes 3 \$128.571	Mes 4 \$128.571	Mes 5 \$128.571	Mes 6 \$128.571
Mes 7 \$128.571	Mes 8 \$128.571	Mes 9 \$128.571	Mes10 \$128.571	Mes11 \$128.571	Mes12 \$128.571

COBRO POR RECONEXION DEL SERVICIO 2 de 2

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.

Costo reconexión 15% DEL VALOR MENSUAL ANTES DE IVA.

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

En caso de suspensión del servicio por solicitud del suscriptor, el mismo, deberá realizar la solicitud en el tiempo estipulado en el contrato, de no hacerlo dentro del término, la suspensión se realizará en el ciclo siguiente y el suscriptor deberá pagar los servicios ya facturados.

Costos por cambio de domicilio: una vez evaluada la viabilidad técnica del cambio de domicilio, este podrá realizarse, generando un cobro a cargo del SUSCRITOR por concepto de traslado igual al valor de la instalación inicial.

Terminación unilateral del contrato por parte de la empresa: LA EMPRESA se reserva el derecho a terminar unilateralmente el presente contrato, si detecta que EL SUSCRITOR hace uso fraudulento del servicio o emplea el servicio para su comercialización o incumple cualquiera otra de las obligaciones a su cargo, señaladas en el presente contrato.

Equipos: los equipos entregados pertenecen a ETELCO y serán entregados a usted en modalidad de comodato, por lo tanto, una vez terminado el contrato deberán ser devueltos a ETELCO en su totalidad y en buen estado.

Terminación anticipada del contrato: Teniendo en cuenta que la empresa le otorga un descuento respecto al valor por cargos de conexión y usted acepta una cláusula de permanencia mínima, si usted decide terminar el contrato antes de que finalice la vigencia de dicha cláusula deberá cancelar a la empresa el valor total del descuento otorgado, sin perjuicio de que los demás valores por concepto de prestación del servicio se encuentren al día.

ANEXOS DEL CONTRATO: Hace parte integral del presente contrato los siguientes documentos: 1) Orden de servicio. 2) Acta de entrega del servicio. 3) Manual de procedimientos y funcionalidad del servicio (publicado en el sitio WEB) 4) especificaciones del servicio.

DATOS DE CONTACTO: En caso de presentar reportes de fallas del servicio este será atendido en los tiempos estipulados en los ANS contado a partir de la recepción del reporte y estableciendo en primera instancia que la falla es nuestra. Para dicho efecto EL SUSCRITOR podrá llamar al número 6063419365, 300 8271681, 3228613298, 018000114420, PBX 310 3158778 o a nuestro sitio web en el link de soporte las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Para solicitudes relacionadas con SUSPENCIÓN Y/O TERMINACIÓN de los servicios, deberá dirigir su solicitud al correo electrónico comercial@etelco.co

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C/C.E	FECHA
---------	-------

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crc.com.gov.co