



CONTRATO SERVICIO DE INTERNET FIBRA ÓPTICA

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y SISTEMAS CONEMTEL SAS , por el que pagará mínimo mensualmente, Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha esculpada en este 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	X

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios de **INTERNET POR FIBRA ÓPTICA**

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Para formalizar la contratación, los datos del titular se extraen de su documento de identidad y quedan debidamente registrados en el formato de **ORDEN DE SERVICIO Y ACEPTACIÓN DE CONTRATO**.

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Producto Nuevo:	SI	X	NO	
INTERNET FIJO	SI	X	NO	
Fibra Óptica	SI	x	NO	
Permanencia:	12	Meses		
Valor Mensual	Valor tomado de ORDEN DE SERVICIO Y ACEPTACIÓN DE CONTRATO .			

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los
- 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. 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 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 DEL CONTRATO

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 25 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.

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. La Factura se emitirá mediante PDF a los medios electrónicos que el usuario disponga, esta se emitirá entre 01 al 10 de cada mes y deberá cancelarse antes del día 26 de cada mes, si el usuario acumula dos meses en mora su servicio será suspendido

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 3 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 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.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

X

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 este contrato encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$ 0
Fecha de inicio de la permanencia mínima	A firma de ORDEN DE SERVICIO Y ACEPTACIÓN DE CONTRATO
Fecha de finalización de la permanencia mínima	Transcurrido un (1) año desde la fecha de firma del presente acuerdo.

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, 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.

Costo reconexión: \$ 20,000

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

ACUERDOS ADICIONALES

Obligaciones del Usuario: Todos los equipos y accesorios son entregados en calidad de comodato. En caso de daño de equipos y/o accesorios o la no devolución de ellos, usted deberá incurrir en el pago de los equipos hasta por el precio de compra. Costos de servicios Adicionales: Traslados: \$20,000. Las Modificaciones Internas -Daños del servicio atribuibles al usuario -Postventa Instalación Decodificador adicional -Postventa Recogida de Equipos tienen costo de \$25,000 c/u. que deberá cancelar al Técnico al finalizar el servicio. **Condiciones para cambios de plan:**

1. Estar al día.
2. Aplica para el siguiente ciclo de facturación.
3. Solo usted puede solicitarlo.
4. Pierde promociones dadas con el plan anterior.
5. Usted declara conocer las tarifas del nuevo plan.

Incremento tarifario: 1. Podrán realizarse en cualquier tiempo. 2. El aumento máximo tarifario no excederá la tercera parte de la tarifa actual dentro del año calendario. Ciclos de facturación: 1 solo ciclo. del 1 al 30 de cada mes, cobro anticipado, pago oportuno antes del 10 de cada mes, Corte o suspensión del Servicio, el día 04 de cada Mes

EXONERACIÓN DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

Exoneración de pago de permanencia: 1. Estar a paz y salvo de cartera al último ciclo facturado, 2. entregar la totalidad de los equipos instalados en cualquier oficina de SISTEMAS CONEMTEL SAS, 3. Pagar una Multa por el Valor de \$ 100,000 / Nuestras líneas de contacto: Call Center: (57) 3135152205. Web: www.conemtel.com - Email: conemtel@hotmail.com - Oficinas: ver directorio en Página Web.

FIRMAS ENTRE LAS PARTES



DAYANA PIALEJO ERAZO
1.089.488.039 La Unión Nariño
REPRESENTANTE LEGAL SISTEMAS CONEMTEL SAS

FIRMA USUARIO

Mediante la firma plasmada en el documento anexo denominado "**Orden de Servicio y Aceptación de Contrato**", el usuario manifiesta y acepta de manera expresa todos los términos y condiciones del presente Contrato de Prestación de Servicios. Asimismo, declara haber leído y comprendido en su totalidad el contenido del mismo, cuyo texto íntegro y actualizado se encuentra disponible para su consulta permanente en el sitio web oficial: <https://www.conemtel.com/contrato>.

El presente documento consta de tres (3) páginas. Su activación y validez están condicionadas por la información debidamente diligenciada en el formato anexo "ORDEN DE SERVICIO Y ACEPTACIÓN DE CONTRATO".

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

Visitenos en: www.conemtel.com