



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

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 ____/____/____.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Telesat Comunicaciones S.A.S., 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 a la inicial. ☐

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social: _____
Identificación: _____
Correo electrónico: _____
Teléfono de contacto: _____
Dirección Servicio: _____ Estrato ____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor: _____

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Urbano ☐ Rural ☐

SERVICIO DE INTERNET

Residencial ☐ Comercial ☐ Corporativo ☐

TIPO DE INTERNET

Fijo ☐ Banda Ancha ☐ Dedicado ☐

PLAN DE INTERNET

Plan contratado: _____ Megas

TIPO DE INSTALACIÓN

Estándar ☐ Estructurado ☐

Valor total

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.

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 ____ 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.

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.

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	\$				
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 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 está 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: \$_____

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.

- EL usuario **NO** podrá (1) suministrar información falsa o no ajustada a la realidad, (2) utilizar los servicios de forma que afecte a otros usuarios, (3) alterar los equipos entregados en calidad de comodato para la prestación del o los servicios, (4) utilizar el o los servicios para fines ilegales, particularmente para aquellos relacionados con pornografía infantil, (5) realizar alteración en la acometida externa o interna de la red del servicio o traslados no autorizados, (6) realizar derivaciones no autorizadas y cualquiera de estas conductas acarrear la terminación del contrato; Los equipos instalados son en comodato, igualmente en caso de pérdida o daño de los mismos por causa del suscriptor, éste deberá cancelar un valor de \$100.000 valor que se indexará en el pago de su servicio.

- Los incrementos tarifarios se realizarán anualmente.

- Telesat Comunicaciones S.A.S., suspenderá o terminará su servicio por no cumplimiento de pago en las fechas establecidas. Su incumplimiento en las obligaciones de pago dentro del plazo establecido como fecha límite de pago en la factura constituye mora. En tal caso, el presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. Los intereses moratorios serán cobrados a la tasa máxima permitida por la Ley.

- Telesat Comunicaciones S.A.S. presta el servicio bajo la modalidad **MES ANTICIPADO**.

- Con la suscripción de este contrato usted autoriza expresamente en virtud de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, que Telesat Comunicaciones S.A.S. consulte y/o reporte a cualquier banco de datos, la información referente a su comportamiento crediticio, hábitos de pago, incumplimientos de pago, entre otros.

- Las fallas reportadas por los usuarios se tomarán únicamente a partir del reporte de la falla.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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