



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 y otros;
- 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.sertelcon.com

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 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.

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

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación NIT: _____
Correo electrónico _____
Teléfono _____ Estrato N/A _____
Dirección _____
Departamento _____ Municipio _____
Nombre Contacto _____
Teléfono _____

CONDICIONES COMERCIALES

NUEVO ☐ MODIFICACION ☐

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

**Programación sujeta a cambios

Descripción del servicio		Cobros
Plan		Megas

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

X

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, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas, Mayor información Correo electrónico sertelconsas@gmail.com

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	\$				
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 \$0	Mes 2 \$0	Mes 3 \$0	Mes 4 \$0	Mes 5 \$0	Mes 6 \$0
Mes 7 \$0	Mes 8 \$0	Mes 9 \$0	Mes 10 \$0	Mes 11 \$0	Mes 12 \$0

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: \$0

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.

SERTELCON S.A.S. Podrá suspender el servicio cuando el Suscriptor no pague los valores adecuados dentro del plazo que tiene que hacerlo y que consta de las facturas correspondientes. Cuando el Suscriptor ceda, transfiera o negocie de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato. En caso de que el Usuario se desee retirar antes de la fecha de vencimiento de la cláusula de permanencia deberá cancelar el valor acordado en la tabla de terminación de contrato anticipado. Y deberá notificar a **SERTELCON S.A.S.** con 30 días de anticipación. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el suscriptor dentro de los cinco días siguientes. Si por problemas de energía los equipos en comodato son dañados con frecuencia, la empresa solo asume el cambio no mayor a 2 veces, si el usuario desea continuar con el servicio deberá asumir el costo de la reposición de los equipos. **SERTELCON S.A.S.** deja en su domicilio los siguientes equipos en calidad de comodato, que una vez finalice el contrato deberán ser entregados a la empresa **SERTELCON S.A.S.** El suscriptor no puede trasladar ni manipular los equipos que están en comodato, debe comunicarse a **SERTELCON S.A.S.** y solicitar el servicio.

EQUIPOS EN COMODATO	CANTIDAD

Los Datos personales recolectados con anterioridad a la entrega en Vigencia Art. 10 Decreto 1377 de 2013 Ley 1581 de 2012, en cumplimiento **SERTELCON S.A.S.** como responsable de los Datos personales obtenidos a través de sus distintos canales, se requiere su autorización para que de manera libre, expresa, voluntaria y debidamente informada le permita recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar y en general dar tratamiento de datos que han sido suministrados por usted y que se han incorporado en las distintas bases de datos de **SERTELCON S.A.S.**

Vencido el primer año del contrato y así sucesivamente cada (12) pagos, en caso de prórroga tácita o expresa, en forma automática y sin necesidad de requerimiento alguno entre las partes, el precio mensual del pago del servicio se incrementara en un proporción igual a al 100% del incremento que haya tenido el índice de precio al consumidor (IPC).

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

X

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------