



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **{{ empresa.nombre_facturacion }}**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ **{{ plan_internet.nombre }}**. Este contrato tendrá vigencia de (revisar anexo si aplica) meses, contados a partir del **{{ fecha_instalacion }}**. 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*:

Internet fijo ☒ Televisión ☐

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día **{{ fecha_instalacion }}**.

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Contrato No. **{{ id_servicio }}**

Nombre / Razón Social **{{ cliente_nombre }}** **{{ cliente_apellidos }}**

Identificación **{{ cliente.cedula }}**

Correo electrónico **{{ cliente.user.email }}**

Teléfono de contacto **{{ cliente.telefono }}**

Dirección Servicio **{{ cliente.direccion }}** Estrato **{{ cliente.informacion_adicional }}**

Departamento **{{ cliente.localidad }}** Municipio **{{ cliente.ciudad }}**

Dirección Suscriptor **{{ cliente.direccion }}**

COORDENADAS **{{ servicio.coordenadas }}**

IP: **{{ servicio.ip }}**

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

SERVICIO DE INTERNET QUE USTED ESTA TOMANDO

{{ plan_internet.nombre }}

PRECIO MENSUAL QUE USTED SE VA HA COMPROMETER A CANCELAR

{{ plan_internet.precio }}

DESCUENTO: \$

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 participe de actividades de fraude.
- 7) lo equipos instalados por la empresa debene entregarse al momento de no adquirir mas nuestros servicios.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Los servicios de internet manejan una estabilidad de un 99.7% en nuestra infraestructura, Si El Cliente Presenta Una Falla A Un Tiempo No Mayor A 3 Horas Se Debe Comunicar A Servicio Al Cliente Para Realizarle El *Respectivo Soporte* Cuando Se Presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. los días de no tener servicio por no pago no seran remunerados ; Debemos cumplir con las condiciones de calidad denidas por la CRC. Consúltelas en la página: **{{ empresa.pagina_web }}**

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. te recomendamos que no dejes el servicio a cargo de tercero si ellos no pagan tu factura tu eres el responsable y puede ser notificado a centrales de riesgo.

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 3 meses al seguidos y puedo solicitarlo con un valor de \$30.000 la reactivacion , los equipos se deben devolver ala empresa para evitar la mas minima responsabilidad al cliente. Para esto debe presentar la solicitud 3 dias habiles antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender, de lo contrario se

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

EQUIPOS ASIGNADOS EN COMODATO

(LOS EQUIPOS DEBEN ENTREGARSE AL MOMENTO DE TERMINAR CON EL SERVICIO CONTRATADO)

{{ lista_articulos_cliente }}

SECTORIAL ASIGNADA {{ access_point.nombre }}

INTENSIDAD SEÑAL:

METROS DE CABLE METROS :

Valor Total \$ {{ plan_internet.precio }}

* Espacio diligenciado por el usuario

PAGO , FACTURACIÓN Y AUTORIZACION

El abajo firmante, en su propio nombre o en nombre de la entidad que representa, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a MEGASTORE GROUP TELECOMUNICACIONES SAS, o a quien en el futuro haga sus veces como titular del crédito o servicio Solicitado, para:

- Consultar, en cualquier tiempo, en DataCrédito o en cualquier otra base de datos manejada por un operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual, o para cualquier otra finalidad, incluyendo sin limitarse la realización de campañas de mercadeo, ofrecimiento de productos y publicidad en general.
- Reportar a DataCrédito o a cualquier otra base de datos manejada por un operador datos, tratados o sin tratar, sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales de contenido patrimonial, sus datos de ubicación y contacto (número de teléfono fijo, número de teléfono celular, dirección del domicilio, dirección laboral y correo electrónico), sus solicitudes de crédito así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. La autorización anterior no impedirá al abajo firmante o su representada, ejercer el derecho a corroborar en cualquier tiempo en LA ENTIDAD, en DataCrédito o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado los datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir la rectificación y a ser informado sobre las correcciones efectuadas.

SUSPENSIÓN

seguirá generando la factura; se puede solicitar por cualquier medio.

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 1 . 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, debes que informarnos al menos con **8** días calendario antes de irte a tu domicilio, de lo contrario debes esperar asignación de la empresa . 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.

RECARGO DE MORA POR EL SERVICIO Y EQUIPOS EN COMODATO

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 recargo por mora de un 10% por cada tipo de conexión empleada en la prestación de los servicios. Pasados 60 días de no pagar los servicios prestados tendrá a una sanción del 30% por mora y entrará a cobro jurídico , y entrará a realizar conciliación con los entes encargados de dicho proceso. Los días que no tenga internet por suspensión no serán descontados de la factura debido a que el momento de firmar se le aclara al cliente que puede hacer un acuerdo de pago para que inmediatamente se restablezca si pasados el tiempo y el cliente demuestra un comportamiento regular los equipos serán desmontados y no se le volverá a vender servicio de internet si en el caso que el técnico debe ir al

PAGO , FACTURACIÓN Y AUTORIZACION

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. Para Facturaciones, Retiros Contamos Con 3 Días Hábiles Para No Generar Facturas Por Servicio.

Cordialmente.



Con esta firmA ACEPTA

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	\$ {{ servicio.costo_instalacion }}				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$50000				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	{ { fecha_instalacion } }.				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	al terminar diferido				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$50.000	\$.50.000	\$50.000	\$.50.000	\$.50.000	\$50000

RECARGO DE MORA POR EL SERVICIO Y EQUIPOS EN COMODATO

domcilio el costo es de \$20.000 adicionales
costo reparacion equipos en como dato: solo y cuando el cliente sea reponsable; por eso recomendamos tenerlos apagados durante tormentas electricas o bajonazos de energia; si usted es prundente y atiende nuestras recomendaciones, los equipos podrian dañarse por la vida util de ellos y en ese caso el cambio es totalmente gratis.
antena\$100.000
router o onu wifi \$50.000

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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 oficina fisica calle 21 N° 8-16 zapatoca santander
whatsapp o llamada telefonica **3174564774**
- 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.



Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA {{ fecha_firma }}