



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **RURAL NET COMUNICACIONES S.A.S.**, por el que pagará mínimo mensualmente _____. Este contrato tendrá vigencia de 6 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 *

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 _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

El servicio de internet fijo plan de _____ Mbps _____, tendrá un valor mensual de \$ _____

Valor total \$

- Valores presentados en pesos colombianos.
- El valor incluye IVA del 19% para estratos 4,5,6, los servicios de conexión y acceso a internet de los suscriptores residenciales 1,2 y 3 están exceptos de IVA
- Servicio sujeto a viabilidad técnica en el sitio contratado, en caso de no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente o se dispondrá su anulación y posterior destrucción de dicho documento, caso en cual no se generará pago de indemnización para ninguna de las partes. Lo anterior, sin perjuicio a lo establecido en el régimen de **protección de los derechos de los usuarios y servicio de comunicaciones.**

HORARIO DE ATENCION

El horario de atención brindado a los usuarios es:

Lunes a viernes de 7:00 AM a 9:00 PM

Sábados de 8:00 AM a 7:00 PM

Domingos y festivos de 9:00 AM a 5:00 PM

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- suministrar información verdadera;
- hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 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

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.

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 \$...	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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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.

EQUIPOS

Los equipos necesarios para la prestación del servicio serán entregados al cliente en calidad de COMODATO durante la vigencia del presente contrato o de sus prorrogas. El cliente en su calidad de comodatario será responsable por el uso y cuidado de los equipos, así como cumplir con las disposiciones legales contempladas en el artículo 2203 del código civil, y en especial las siguientes:

- ✓ El cliente será responsable de toda pérdida, daño o deterioro causado a los equipos, salvo el deterioro natural, eventos de fuerza mayor o caso fortuito y en consecuencia estará obligado a pagar el valor total de los mismos.
- ✓ Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene la empresa sobre los equipos.
- ✓ No remover, modificar, manipular, sustituir ni operar modificación alguna sobre los equipos.
- ✓ Evitar que los equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por la empresa.

Los equipos se detallan a continuación:

	DESCRIPCIÓN	SERIAL / MAC
1.		
2.		
3.		

CLAUSULA ACELATORIA

El presente contrato se dará por terminado unilateralmente cuando el cliente entre en mora sucesiva, según el artículo 69 de la ley 45 de 1990, se solicitará de inmediato la cancelación de todos los pagos a los que hubiere lugar.

MERITO EJECUTIVO

Las partes reconocen y aceptan que este contrato presta merito ejecutivo para la exigencia judicial del cumplimiento de alguna o todas las obligaciones.

ALCANCE DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR

Por naturaleza del presente contrato, la responsabilidad del OPERADOR se limita a prestar el servicio de acuerdo con las especificaciones establecidas en el mismo.

En particular EL OPERADOR no será responsable por:

Fallas en el fluido eléctrico, en la comunicación, en los equipos y demás elementos en la red del CLIENTE en los sitios en los que haya solicitado la instalación del servicio.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE FECHA

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