



901.294.307-6

Cra 21 No. 15-47 apto 801 San Francisco

Bucaramanga – Santander

www.netcomingenieria.com.co

Cel. 3148104451

CONTRATO UNICO DE SERVICIO FIJO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones entre **NETCOM INGENIERIA SAS** con **NIT 901.394.207**

Con _____

CC _____ por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____ Este contrato tiene una

vigencia de _____ meses, contados a partir de la firma del mismo.

El suscriptor se compromete a cancelar el monto de la instalación una única vez por valor de \$ _____ y los

equipos quedan en calidad de **COMODATO**. Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija:

Telefonía Fija ☐ Internet fijo ☒ Televisión

Servicios adicionales _____ El Suscriptor se compromete a pagar oportunamente el precio acordado

INFORMACION DEL SUSCRITOR

CONTRARO No. _____

NOMBRE: _____

IDENTIFICACION: _____

DIRECCION: _____

VEREDA: _____

MUNICIPO: _____

TELEFONO: _____

CORREO: _____

CONDICIONES COMERCIALES DEL PLAN

PLAN CONTRATADO: _____

MEGAS: _____

VALOR: _____

FECHA DE PAGO: _____

Aplican términos y condiciones en
www.netcomingenieria.com.co

INFORMACION DEL SUSCRITOR

CONDICIONES COMERCIALES DEL PLAN

Contrato único de Servicios Fijos

I. 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.

II. CALIDAD Y COMPENSACION DEL SUSCRITOR

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.netcomingenieria.com.co/indicadores de calidad](http://www.netcomingenieria.com.co/indicadores-de-calidad).

III. CESION

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 10 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

IV. MODIFICACION

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.

V. SUSPENSION

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.

VI. TERMINACION

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. A si 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.

VII. FACTURACION

La factura le debe llegar como mínimo 5 días 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 medio electrónico

VIII. MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON A&F SOLUCIONES TECNOLOGICAS

1. OFICINAS VIRTUALES

Correo Electrónico soporte@netcom.com.co

Celular: 3148104451

2. PQRS

Para presentar cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3. ACEPTACION RECURSOS

Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

SI NO ESTA DE ACUERDO CON NUESTRA RESPUESTA

Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía/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 sea por el servicio de televisión, puede enviar a la misma autoridad nacional de televisión, para que esta entidad resuelva su solicitud.

IX. 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.

X. COBRO POR RECONEXION 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 punto de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

CLAUSULAS ADICIONALES

NETCON INGENIEIRA entrega los equipos en calidad de comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia devolución de equipos: usted puede entregarlos en la oficina de atención o en una cita en el lugar de instalación, si Ud. incumple deberá entregarlos en la oficina de atención dentro de los siguientes 20 días, si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a NETCON INGENIERIA en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a NETCOM INGENIERIA, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente del equipo al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por NETCOM INGENIERIA. El no pago oportuno o inconsistencias en la información genera suspensión.

NETCOM INGENIERIA podrá dar por terminado este contrato con justa causa sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial, constitución en mora declaración judicial alguna en los siguientes eventos, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones a que tuviere derecho para exigir la indemnización y el pago de los daños y perjuicios que se le hubieren causado: 1. En caso de incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud del presente contrato o de las normas que regulen la prestación y el uso de los servicios objeto del mismo. 2. Cuando EL CLIENTE divulgue información falsa que pueda causarle a NETCOM INGENIERIA o a algún tercero, daños o perjuicios. 3. Por falta de pago, pago inoportuno o pago incompleto de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE. 4. Cuando EL CLIENTE cause daños a la red, a los servicios o a los equipos dispuestos por NETCOM INGENIERIA para la prestación de los servicios públicos a su cargo. 5. Cuando EL CLIENTE utilice inapropiadamente los servicios prestados por NETCOM INGENIERIA para conocer, apropiarse o manipular información que no sea de su propiedad y en general cuando utilizando los servicios, incurra en cualquier práctica indebida, ilegal o de piratería informática. 6. Por las demás causales que establezca la ley. La terminación no exime al suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas.

"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."

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
\$.....	\$.....	\$.....	\$.....	\$.....	\$.....

"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"

Aceptación contrato mediante Firma o cualquier otro medio valido.

CC/CE

Fecha

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