



# CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS REGISTRO TIC N°. 96003740

Carrera 39 # 13 A 57

PBX: 337 8741

www.netteconecta.com

**CONTRATO**

NT: 900.745.725-3

## INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Suscritor: \_\_\_\_\_ Identificación: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_

Servicio a contratar: \_\_\_\_\_ Valor servicio: \_\_\_\_\_ Son: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES DEL CONTRATO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre el suscriptor y HOME TV COMUNICACIONES S.A.S. por el que se pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá una vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir de la fecha de instalación del servicio. El plazo máximo de instalación es de quince (15) días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesivamente y automáticamente por un plazo igual al inicial.

### EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija:

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ internet fijo: \_\_\_\_\_ Televisión: \_\_\_\_\_

Servicios adicionales: \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1). Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplido.
- 2). Suministrar información verdadera;
- 3). Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4). No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar información [www.netteconecta.com](http://www.netteconecta.com)).
- 5). Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red.
- 6). No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se represente indisponibilidad de servicios o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Deberemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por CRC. Consulta en la pagina; [www.netteconecta.com](http://www.netteconecta.com) indicadores de calidad.

### CESIÓN

Si el suscriptor decide 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.

El suscriptor acepta sin reservas la cesión que la empresa haga del presente contrato en cualquier tiempo y a favor de quien lo estime conveniente, renunciando expresamente a la notificación de dicha cesión.

### MODIFICACIÓN

La empresa no puede modificar el contrato sin autorización. Esto incluye que no podamos 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 la suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

El usuario 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 prorrogara por el tiempo que dure la suspensión.

### TERMINACIÓN

El usuario puede dar por terminado el contrato en cualquier momento sin que cause penalidad alguna. 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 30 de cada mes) Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se efectuara en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, el usuario puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo cual la empresa le informara las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y se procederá a la actualización del contrato. Así mismo si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, el usuario podrá pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

### PAGO Y FACTURACIÓN

La facturación debe llegar al usuario, con mínimo cinco (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, la empresa previo aviso, suspendera su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con tres (3) días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podremos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con veinte (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 este caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pago, tiene 6 meses para presentar reclamación.

Con esta firma acepta recibir su factura por medios electrónicos.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son oficinas físicas  
Cra 39 # 13A - 57 pagina web [www.netteconecta.com](http://www.netteconecta.com)  
correo electronico: [contacto@netteconecta.com](mailto:contacto@netteconecta.com), PBX: 337 8741
- 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 por que aceptamos tu 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, o 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, enviaremos 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 de apelación.

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 de los servicios.  
Los equipos de comunicación que ya no se use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso en [www.netteconecta.com](http://www.netteconecta.com).

### ACEPTO CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago mínimo, se incluye la presente cláusulas de permanencia mínima.

En la factura encontrara 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 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
-------	-------	-------	-------	-------	-------

## CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre y cuando sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnica no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la clausula de permanencia mínima si está vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFÓNICA)

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 podemos cobrarle un valor de reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En cada caso servicio empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión en la prestación de los servicios.

Costos reconexión: \$ \_\_\_\_\_

## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por **HOME TV COMUNICACIONES S.A.S.** de que:

1. La compañía actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrán recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales de las Compañías disponibles en: [www.netteconecta.com](http://www.netteconecta.com)

2. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

3. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales gratuitos dispuestos por las Compañías y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía.

4. Para cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales puedo contactarme al correo electrónico: [contacto@netteconecta.com](mailto:contacto@netteconecta.com)

5. La Compañía garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la pagina web. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizado de manera voluntaria, previa, explicita, informada e inequívoca a las Compañías para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de las Compañías y para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de las Compañías. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y verídica.

Se firma en \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_

del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

## Aceptación del contrato:

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_