



NIT 901001717-5
CLL 22 # 18-81 CENTRO
3024399385
redexcell2020@gmail.com

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre el PROVEEDOR y _____

Por el que pagará ____ \$ _____. Este contrato tendrá vigencia indefinida

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Internet fijo ilimitado
Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activara a más tardar el día _____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombreo
Razón Social _____
Tipo de Identificación: Cc. _____ Nit. _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono contacto _____
Dirección _____ Estrato _____
Dpto. SUCRE Municipio SAN ONOFRE
Fecha DE _____ DE _____
BARRIO: _____

Valor Total \$

PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS

El único propietario de los equipos a instalar es el **OPERADOR**. Los equipos se dan en modalidad de comodato o arrendamiento por parte de este hacia el suscriptor. Finalizado la prestación del servicio el **OPERADOR** reclamara sus bienes en el estado entregado.

CARACTERISTICAS DEL PLAN

VELOCIDAD	_____ MEGAS
VALOR	\$ _____
SIN CLAUSULA DE PERMANENCIA	

FIRMA USUARIO

CC.

FIRMA OPERADOR

C.C.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados.
- 2) Suministrar información verdadera.
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil.
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- 6) No cometer o ser partícipe 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, 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 1 día hábil 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.

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 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período 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 1 día hábil 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 informarle 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.

PROHIBICION

El usuario no podrá realizar ninguna modificación a la red instalada sin autorización.

ACLARACION

El servicio de atención al cliente en ningún momento está obligado a solucionar inconvenientes técnicos atribuibles a causas tales como mala calidad de la corriente eléctrica, inexistencia del polo a tierra, tarjeta de red, y/o computadora defectuosa, así como la mala configuración de los mismos.

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 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 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.

Valor total del cargo por conexión

\$

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. Para hacer efectivo el traslado debe cancelar el valor correspondiente para la zona.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión definitiva 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.

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 uses o deseches, no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE:

FECHA:

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