



INTERNAUTA
 NIT: 901335966-6
 CEL.: 310 886 3877
 oficina@internauta.com
 www.internauta.com

CÓDIGO DE USUARIO

CONTRATO ÚNICO
 DE SERVICIOS FIJOS

OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS

Mayor Información

oficina@internauta.com - Cel.: 310 886 38 77

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 partícipe en actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste 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 pagina: internautasanblas01@gmail.com

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestro medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los quince (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 periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos (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 con tres (3) días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día VEINTICINCO (25) de cada mes). Si presenta una 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.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **INTERNAUTA** y por el que pagará mínimo mensualmente \$_____

Este contrato tendrá vigencia de: **DOCE (12) meses**, contados a partir del: **Día de la instalación del o los servicios**. El plazo máximo de instalación es de **Treinta (30) días hábiles**.

ACEPTO QUE MI CONTRATO SE RENEVEE SUCESIVA Y AUTOMATICAMENTE POR UN PLAZO INICIAL.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija: **INTERNET MÁS TELEVISIÓN** **TELEVISIÓN** **INTERNET**
 Servicios adicionales:
 Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
 El servicio se activará a más tardar el día: DD / MM / AA

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombre/Razón Social
 Identificación
 Correo Electrónico
 Teléfonos de Contacto Fijo:
 Dirección del Servicio
 Barrio
 Ciudad/Municipio Estrato:

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

USO **RESIDENCIAL** **CORPORATIVO**

SERVICIO

TV+Internet **Televisión** **Internet**

VELOCIDAD

TV+INTERNET
 100 Megas 150 Megas 200 Megas 300 Megas
 400 Megas 500 Megas Otro Cual _____ Megas

ADICIONALES Valor \$
SUB TOTAL SUSCRIPCIÓN Valor \$
SUB TOTAL MENSUALIDAD Valor \$

TELEVISIÓN
 CONEXIÓN BÁSICA Valor \$
 CONEXIÓN HD Valor \$
 ADICIONALES ADULTOS Valor \$
SUB TOTAL SUSCRIPCIÓN TV + INTERNET Valor \$
SUB TOTAL MENSUALIDAD TV + INTERNET Valor \$

VELOCIDAD

INTERNET
 100 Megas 150 Megas 200 Megas 300 Megas
 400 Megas 500 Megas Otro Cual _____ Megas

ADICIONALES Valor \$
SUB TOTAL SUSCRIPCIÓN Valor \$
SUB TOTAL MENSUALIDAD Valor \$

VALOR TOTAL
VALOR TOTAL CONEXIÓN Valor \$
VALOR MENSUAL A PAGAR Valor \$

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo (5) días Hábiles antes de la fecha de pago. Si no le llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagar oportunamente.

Si no paga a tiempo; previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague los saldos pendientes. Contamos con tres (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 informarnos para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre 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 pagó, tiene seis (6) meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

X

C.C.

COMO 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/reclamación a través de estos medios y le responderemos en máximo quince (15) días hábiles.

3 Si no respondemos es por que aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama **Silencio administrativo positivo**.

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 diez (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 de 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 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 del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar de acuerdo a la permanencia mínima contratada.

Valor Total de Cargo por Conexión \$

Suma que le fue Descuento o Diferencia del Valor total del Cargo por Conexión \$

Fecha de Inicio de la Permanencia Mínima (dd/mm/aa)

Fecha de Finalización de la Permanencia Mínima (dd/mm/aa)

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

	PLAN	Valor Total Cargo por Conexión	Valor a Descantar Mensualmente
TV + INTERNET	TV + INTERNET	\$	\$
TELEVISIÓN	CONEXIÓN BÁSICA	\$	\$
	CONEXIÓN HD	\$	\$
	ADICIONALES ADULTOS	\$	\$
INTERNET	INTERNET	\$	\$

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.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por 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: \$

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 usen son desechos que no deben ser botados a la caneca. Consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO: Usted se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. El precio a pagar no incluirá suma alguna por el pago de derechos de autor por ejecución pública. Por lo tanto INTTERNAUTA no será responsable por el pago de los derechos que se causen por la ejecución pública de obras protegidas. INTTERNAUTA podrá incrementar el valor del SERVICIO O LOS SERVICIOS en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUSCRIPTOR el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Todo esto de acuerdo con el registro de tarifas ante la entidad competente si por ley es necesario.

DEVOLUCIÓN DE EQUIPO: A la terminación de este contrato usted debe restituir los equipos (SETUP, BOX, CABLE, MODEM, ONT Y OTROS) de propiedad de INTTERNAUTA. Si no los devuelve; se hará responsable por su pérdida así, usted autoriza a INTTERNAUTA para cobrar el valor comercial de los equipos, (\$ 200.000) Doscientos mil pesos, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso ante las centrales de riesgo.

PROHIBICIÓN DEL SUSCRIPTOR: Se prohíbe al SUSCRIPTOR la retransmisión y/o comercialización de la señal de Televisión e Internet. De infringir estas prohibiciones, INTTERNAUTA dará por terminado este contrato.

CONDICIONES DEL SERVICIO: Usted adquiere una oferta no caracterizada, para internet, INTTERNAUTA se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente contrato, sin estar en obligación de mantenerla forma continua. Si a el SUSCRIPTOR le ha sido otorgado un beneficio o descuento por contar con más de uno (1) producto de INTTERNAUTA o por acceder a una promoción, en el evento que cambie la modalidad contratada, retirarse de la promoción y/o cancelar uno de los servicios contratados, perderá los beneficios o descuentos otorgados. Acepto y declaro conocer las condiciones contractuales que me han sido informadas con o sin cláusulas de permanencia las cuales puedo consultar en correo electrónico intternautasnblas@gmail.com

INFORMACIÓN COMERCIAL

ASESOR COMERCIAL: Nombre y Apellidos (legible)

X

CC

FECHA ELABORACIÓN DD / MM / AA

FIRMA CLIENTE

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Huella

X

CC/CE

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