



NIT. 901.544.269-7

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

CONECTIC, presta el servicio de televisión por suscripción en nombre de SUPERCABLE TELECOMUNICACIONES, NIT XXXXXXXXXX

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Conectic, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir del **DÍA MES AÑO**. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

**EL SERVICIO**

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

Internet fijo Televisión 

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

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día. **DÍA MES AÑO****INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

Nombres: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Razón Social: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: **DÍA MES AÑO** Documento de Identidad: **C.C. C.E. NIT.**Número: \_\_\_\_\_ Fecha de expedición: **DÍA MES AÑO**Tipo de Vivienda: Propietario:  Arrendatario:  Familiar: Estado Civil: Casado:  Soltero:  Unión Libre: 

Dirección: \_\_\_\_\_

Bloque: \_\_\_\_\_ Int.  Casa  Apt  Sur  Este 

Conjunto / Edificio: \_\_\_\_\_

Zona: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_ Oficina: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Empresa donde Labora: \_\_\_\_\_

Referencia Personal 1: \_\_\_\_\_ Referencia Personal 2: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Contrato No.****DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA****CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

SERVICIOS CONTRATADOS	CARGOS POR INSTALACIÓN EQUIPOS ESPECIALES
Televisión Básico: <input type="radio"/> \$ _____	Instalación Internet: <input type="radio"/> \$ _____
Televisión Premium: <input type="radio"/> \$ _____	Instalación STB HD: <input type="radio"/> \$ _____
Decodificadores: <input type="radio"/> \$ _____	Puntos adicionales TV: <input type="radio"/> \$ _____
Total Mensuales: <input type="radio"/> \$ _____	Otros: <input type="radio"/> \$ _____
	<b>TOTAL A PAGAR 1 VEZ CON IVA: \$ _____</b>

**INTERNET**

Plan @ _____	
Velocidad _____ Mbps	\$ _____
Total Internet	\$ _____

TOTAL A PAGAR MENSUAL CON IVA \$ \_\_\_\_\_

**EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO:**

Equipo:	Serial / Mac:	Valor Comercial
Cable Modem:		\$ _____
Decodificador:		\$ _____
	<b>Total:</b>	\$ _____

**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 en la página web) [www.conectic.net.co https://bit.ly/3EDe2Pe](https://bit.ly/3EDe2Pe)
- 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 actividades de fraude.
- 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.
- 8) actuar de buena fe.

**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.conectic.net.co](http://www.conectic.net.co)

**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.

## 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	DÍA	MES	AÑO		
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DÍA	MES	AÑO		
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$420.000	\$385.000	\$350.000	\$315.000	\$280.000	\$245.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$210.000	\$175.000	\$140.000	\$105.000	\$70.000	\$35.000

## 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 esta vigente.

## 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 empacquetados 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 use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

- 1) CONECTIC presta el servicio de televisión e internet en la modalidad prepago, mes anticipado.
- 2) Las fallas reportadas por los usuarios se tomarán únicamente a partir del reporte de la falla. El usuario deberá informar cualquier daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura.
- 3) El equipo decodificador deberá permanecer en la dirección registrada en el presente contrato. No podrá ser reubicado sin previa autorización de CONECTIC.
- 4) CONECTIC no se hace responsable de las acometidas internas que pueda requerir el suscriptor para la prestación del servicio.
- 5) Los daños ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito, tales como descargas eléctricas, rayos, tempestades, caídas de postes, actos culposos o mal intencionados de terceros, etc., no generarán responsabilidad para la empresa.
- 6) CONECTIC entregará equipos en la modalidad de comodato, esto es préstamo de uso. A la terminación del contrato, los bienes deben ser restituidos de forma inmediata a el comodante.
- 7) Es obligación del usuario cuidar y mantener los bienes recibidos en comodato, respondiendo por todo daño odeterioroquesufran.No podrá cambiar la ubicación de los elementos objetos del presente comodato sin la previayescritaaautorización.
- 8) Si el comodatario incumpliere una o cualquiera de las obligaciones que adquiere con el equipo decodificador así como la pérdida o daño del mismo, este deberá realizar el pago de \$400.000 (indexados a la fecha de restitución) que corresponde únicamente al valor que le representa a CONECTIC adquirir el equipo entregado en comodato.
- 9) CONECTIC podrá realizar incrementos tarifarios durante el año, los cuales en todo caso no serán superiores a un 50 % del valor anual contratado.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 [www.conectic.net.co](http://www.conectic.net.co)

2 [clientes@conectic.net.co](mailto:clientes@conectic.net.co)

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 televisión 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 MICTIC, para que esta Entidad resuelva su solicitud.