



Este contrato explica las condiciones para la prestación del servicio de internet entre {{ empresa.nombre }} con {{ empresa.nombre_facturacion }}, ubicada en {{ empresa.direccion_facturacion }} y {{ cliente_nombre }} {{ cliente_apellidos }} con Nit. {{ cliente.cedula }} ubicada en {{ cliente.direccion_facturacion }}, por el que pagará mínimo mensualmente \$ {{ plan_internet.precio }}.

Este contrato tendrá vigencia de 3 meses, contados a partir del {{ fecha_instalacion }}.

EL SERVICIO

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

Internet fijo

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día {{ fecha_instalacion }}.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. {{ id_servicio }}

Nombre / Razón Social {{ cliente_nombre }} {{ cliente_apellidos }}

Identificación {{ cliente.cedula }}

Correo electrónico {{ cliente.user.email }}

Teléfono de contacto {{ cliente.telefono }}

Dirección Servicio {{ cliente.direccion }} Estrato {{ cliente.informacion_adicional }}

Departamento {{ cliente.localidad }} Municipio {{ cliente.ciudad }}

Dirección Suscriptor {{ cliente.direccion }}

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Plan de Internet {{ plan_internet.nombre }}

* Espacio diligenciado por el usuario

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 participe de actividades 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. Consultelas en la página: {{ empresa.pagina_web }}.

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 1 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 {{dia_corte }}). 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.

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.



Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficina física ubicada en la calle 71 No 28-98 Barrio Chiriquí Valledupar Cesar, página web www.wifinettelecomunicaciones.com, whatsApp 3107899062, linea telefónica 3107899062.

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.
4 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 el servicio de 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, envíenos 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.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

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	\$ {{servicio.costo_instalacion}}
------------------------------------	-----------------------------------

Fecha de inicio de la permanencia mínima	{{fecha_instalacion}}
--	-----------------------

Fecha de finalización de la permanencia mínima	{{fecha_fin}}
--	---------------

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 \$...

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.

SUSPENSION POR MORA EN EL PAGO

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 tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ 50.000

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.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

1. En el caso que el cliente decida aplazar el servicio, se procede a retirar los equipos instalados en el domicilio (router, antena, poe, transceiver), hasta que vuelva a solicitar la reconexión.
2. Los equipos son propiedad de la empresa, estarán en comodato mientras el usuario tenga el servicio, en el momento en que retire el servicio debe hacer entrega de los equipos instalados en su domicilio para quedar a paz y salvo con la empresa.
3. Para hacer cambio de usuario, contraseña o reportar algún inconveniente con el servicio debe contactarse con la empresa ya sea por llamada o WhatsApp al número 3107899062.
4. El usuario puede realizar los pagos de la factura directamente en la oficina ubicada en la calle 71 No 28-84 Barrio Chiriquí, también puede transferir o consignar a:
cuenta de ahorro Bancolombia 52300002232, 91243866575
nequi 3132205418, 3112271908
daviplata 3132205418, 3112271908
5. Y enviar el capture de pantalla o foto del reporte de pago con el nombre del titular del servicio al WhatsApp de la empresa número 3107899062.
6. El estado y el cuidado de los equipos instalados en el domicilio es responsabilidad del cliente y por ende si los equipos llegan a presentar algún daño el usuario deberá pagar el valor de estos (router, antena, poe, transceiver), para poder seguir brindándole el servicio.
7. Cuando hallan descargas eléctricas se recomienda desconectar el Router tanto del cable de internet como el cable de corriente para evitar que se queme el equipo o cualquier otro que esté conectado a él.
8. El horario de atención es de lunes a sábado de 8. am a 12 medio día y de 2. pm 6: pm
9. Todo reporte por falla de su servicio tiene un plazo de 12 a 24 horas, para solucionarlo.



Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA {{ fecha_firma }}