

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS INGEMTEL S.A.S.

Pág. 1 de 3



CONTRATO:

Nº 909

FECHA

Día: Mes: Año:

1. PARTES DEL CONTRATO.

INGEMTEL SAS	Calle 10 No. 6 - 45 Barrio La Pola	Cel: 300 385 00 92	NIT: 900.756.626-1
Nombre			CC/NIT:
Dirección de instalación:	Teléfono:	Correo electrónico:	

En este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted e INGEMTEL SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$_____, Este contrato tendrá vigencia indefinida, contada a partir del momento de instalación del servicio. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

• EL SERVICIO:

Con este contrato nos comprometemos a prestar los siguientes servicios:
Internet fijo ☐ Televisión IP ☐
Servicios Adicionales: _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado
El servicio se activará a mas tardar el día ____/____/____

• CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Servicio Contado	Producto adquirido	Valor cargo mensual	Valor cargo básico mensual con IVA	Valor cargo de Conexión	Valor acometida externa	Forma de Pago	Modalidad de Pago

• 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 de actividades de fraude.

• CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Quando 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.

• 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 la empresa.

• MODIFICACIÓN

INGEMTEL SAS no puede 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 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 de inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia minina, 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 restitución de su dinero y la terminación del contrato.

• PAGO Y FACTURACIÓN

Pág. 2 de 3

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, suspendemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectar el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgos.

CONTRATO:

Nº 909

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 la 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 pago, tiene 6 meses para presentar la reclamación. El no pago oportuno o inconsistencia en la información dan pie a suspensión. En caso de mora Usted reconocerá y pagará a INGEMTEL SAS intereses liquidados a la tasa máxima permitida por ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. INGEMTEL SAS podrá terminar el contrato por: I) Vencimiento del plazo, II) Incumplimiento de usuario de obligaciones legales, regulatorias y contractuales como; a) no pagar, b) modificar, alterar o cambiar características técnicas (servicios o equipos), c) acceder a los servicios fraudulentamente, d) cualquier forma de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o negociación de servicios, derechos o uso de la red, e) reportes en SARLAFT. La terminación no exime al Suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas. INGEMTEL SAS podrá negar el servicio o suspenderlo si usted figura como deudor moroso de INGEMTEL SAS. El contrato y las facturas prestan merito ejecutivo.

Con esta firma acepta recibir la Factura solamente por medios electrónicos

• COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1) Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, y celular.
- 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.

• SI NO ESTA DE ACUERDO CON NUESTRA RESPUESTA

Cuando su queja o petición sea por los servicios 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, 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.

• ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

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

• Valor total del cargo por conexión.	\$
• Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de 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 5 \$	Mes 9 \$
Mes 2 \$	Mes 6 \$	Mes 10 \$
Mes 3 \$	Mes 7 \$	Mes 11 \$
Mes 4 \$	Mes 8 \$	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 clausula 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 empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleando en la prestación de los servicios. Costo de reconexión \$

• DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

Usted puede entregarlos en oficinas de atención o en una cita en el lugar de instalación, si usted incumple deberá entregarlos en la oficina de atención dentro de los siguientes 20 días si no los restituye se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto perdido o daño de equipos deberá reportarse a INGEMTEL SAS en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a INGEMTEL SAS sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por INGEMTEL SAS.

• RESPONSABILIDAD SOCIAL-POLITICA AMBIENTAL

Con el objetivo de darle una correcta disposición final a los equipos, INGEMTEL SAS recepciona es su oficina de atención al usuario, equipos y otros elementos relacionados con la prestación del servicio que sean obsoletos tecnológicamente para su posterior tratamiento conforme a la legislación ambiental vigente.

• MEDIDAS CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL:

Se prohíbe; a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojar en propio sitio vínculos, sobre sitios telemático que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá; a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a si mismo a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier medio válido.

CC/CE:

FECHA: / /

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

• ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES CONTRATO UNICO DE SERVICIOS
FIJOS INGEMTEL S.A.S.

CONTRATO:

Nº 909

Usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual recibirá la información correspondiente al servicio.

Desea usted recibir la información por medio electrónico SI _____ NO _____. En caso de no elegir que la información sea enviada a través de medio electrónico, la información será enviada a través de medio físico a la dirección registrada en el presente documento.

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a INGEMTEL SAS que sea acreedora de las obligaciones a mi cargo para: (1) consultar en las centrales de riesgos a información para conocer mi desempeño como deudor, capacidad de pago (2) Reportar a las centrales de riesgos datos tratados o sin tratar así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de las prestación del servicio o por cualquier otra obligación que haya adquirido con INGEMTEL SAS (3) Suministrar a las centrales de información datos relativos a mis solicitudes de crédito así como a otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que no haya entregado o no consten en registro público, bases de datos públicas o documentos públicos: (4) Solicitar información; (5) Conservar y procesar en INGEMTEL SAS en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgos, a información indicada en los literales anteriores. Autorización Datos personales.

Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a INGEMTEL SAS para el tratamiento de mis datos personales así: Derecho del titular de los datos personales (1) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a las Compañías que han sido objeto de tratamiento (2) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (3) Solicitar prueba de la autorización otorgada (4) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la normatividad vigente (5) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuanto la autoridad haya determinado que las Compañías en el tratamiento han incurrido en conductas contrarias a las Constitución y la normatividad vigente. (6) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes. Finalidad; Las compañías podrán utilizar, suministrar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal con el objeto de entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones y así como cualquier otro requerido para la prestación del servicio contratado, dentro de las cuales se encuentran: a) Telecomunicaciones; b) servicio de asistencia C) soporte, mantenimiento y lo relacionados con esta actividades.

Entiendo, acepto y autorizo a INGEMTEL SAS que en territorio nacional y en el extranjero, se suministren mis datos personales a proveedores de productos y a terceros que provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación ya sea para: 1) Recaudo, 2) Pago de ventas, 3) Renovaciones, 4) cambios tecnológicos, migraciones, 5) soporte técnico 6) Servicio al cliente, 7) Manejo y administración de base de datos, 8) solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por La compañía directamente o por conducto de terceros. 9) Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos, 9) Dar respuesta a organismo de control, 10) Solicitar factura o información sobre esta, 11) Enviar al titular la notificación de ofertas, 12) procesar pagos, 13) Recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial, 13) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de adelantar campañas o acciones dirigidas a la prevención de fraude, 14) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los incisos previamente citados. Así mismo, autoriza a consultar las listas internacionales expedidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidad y las demás que tengan carácter vinculante para Colombia para verificar que el titular no esa señalada de tener vínculos con delitos de lavados de activos, financiación del terrorismo y sus delitos fuente. Los datos biométricos son datos sensibles y por lo tanto no está obligado a autorizar su tratamiento, la finalidad de estos datos es la identificación del titular para los procesos de ventas o posventas al interior de la compañía. INGEMTEL SAS tiene como domicilio principal la ciudad de Santa Marta en la Manzana 17 casa 24 Urbanización Andrea Carolina.

FIRMA DEL SUScriptor
C.C.