Nº00001

TELNEX
Servicio de internet por fibra óptica
Nit. 901440851-7
Cra 3 # 9-67 centro
Inf. 3209711643

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y la EMPRESA TELNEX S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____ plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial* ☐

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Telefonía fija☐ Internet fijo☐ Televisión☐
Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día ___/___ /___.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación:_____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

SERVICIO RESIDENCIAL	MEGAS	VALOR

SERVICIO RESIDENCIAL	MEGAS	VALOR

VALOR DE INSTALACION	

SERVICIOS ADICIONALES	
NOMBRE	VALOR

TIPO DE RED	
FIBRA OPTICA (FTTH)	
FIBRA OPTICA (FTTN)	
RADIO ENLACE	
ORDEN DE TRABAJO (O.T.)	
CUENTA	

ACEPTO CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA* ☐
En consideración a que le estamos otorgando un descuento con respecto al valor dl cargo de conexión o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanecía mínima. En la factura encontrara el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

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 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
$144.000	$132.000	$120.000	$108.000	$96.000	$84.000

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

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, 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.

* Espacio diligenciado por el usuario

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.

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, CL 3 9 67 Tarqui Huila. Página web: www.Telnex.com.co. Líneas telefónicas: 3209711643
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 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 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 Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

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	___/___/___/
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___/

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
$	$	$	$...	$	$.

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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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 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.

Los equipos necesarios para la prestación del servicio, EL OPERADOR podrá entregar al CLIENTE en calidad de comodato, los equipos de telecomunicaciones disponibles por Parte del OPERADOR en su red, dejando constancia en las Actas de Entrega y Comodato respectivas. EL CLIENTE en su calidad de comodatario será responsable por el uso y salvaguarda de los equipos. En consecuencia, EL CLIENTE se obligará a custodiar, salvaguardar y utilizar los equipos de acuerdo con las instrucciones dadas por escrito por EL OPERADOR, así como a cumplir con las disposiciones legales contempladas en el Artículo 2203 del Código Civil y en especial las siguientes:

1) Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene EL OPERADOR sobre los equipos y responder por la integridad de los mismos, salvo el deterioro natural y eventos de fuerza mayor o caso fortuito. 2) Mantener los equipos únicamente en el sitio de instalación definido por EL OPERADOR, en la dirección que se establezca en el Acta de Entrega. 3) No remover, modificar, manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los equipos, incluyendo la identificación que indique la propiedad por Parte de EL OPERADOR. 4) Evitar que los equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por EL OPERADOR. 5) Permitir al OPERADOR la inspección física y la prueba remota de los equipos. 6) Informar al OPERADOR, tan pronto tenga conocimiento, de los daños o pérdidas parciales o totales de los equipos, así como de las circunstancias que amenacen la seguridad jurídica o material de los mismos.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

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