



Sumertel Comunicaciones S.A.S
NIT 901283461-4 RTIC 96004837



**COMISIÓN DE REGULACIÓN
 DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S NIT 901283461-4**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____. 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*:

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 _____
 Teléfono de contacto _____
 Dirección _____ Estrato _____
 Departamento _____ Municipio _____
 Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

TELEVISIÓN
 VALOR
 PLAN DE INTERNET
 VALOR
 VALOR DE EQUIPO

OBSERVACIONES _____

Corte de facturación el día **25** de cada mes. (*Fecha límite para el pago del servicio*).

Si nuestro sistema no registra su pago, se efectuará la suspensión del servicio a partir de dos (4) días hábiles después de la fecha límite de pago del servicio.

El valor de reconexión del servicio tendrá un costo de Quince Mil pesos COP (\$15.000). Dicho cobro se verá reflejado en si siguiente ciclo de facturación

Dicha factura deberá ser solicitada a través de nuestros canales de atención.

Señor suscriptor:

Acepta usted pagar el costo de instalación del servicio sin cláusula de permanencia por valor \$ _____

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS No _____

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.sumertel.com.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 o al correo sumertel@gmail.com, mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día **25** 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.

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: Calle 14ª #18-94 Brr 20 de julio, Sogamoso – Boyacá; Página web: sumertel.com.co; Línea celular y WhatsApp: 3106808685 – 3124551324 - 3117551836
- 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
\$	\$	\$	\$	\$	\$
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 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 instalados para la prestación del servicio de internet son propiedad de **SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S. NIT 901283461-4** y son entregados en calidad de comodato.

En caso de daño total o modificación que no provenga del deterioro natural del/los equipo(s), el usuario deberá informar y se procederá a la respectiva revisión por los técnicos de nuestra empresa. Si se evidencia que el equipo se ha visto afectado directamente por el usuario, este deberá cancelar a **SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S.** el valor de la reposición de los equipos al precio del mercado vigente, dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación y el servicio continuará siendo facturando.

En caso de presentarse daños en los equipos instalados por fenómenos naturales tales como descargas eléctricas, inundaciones, fuego, etc., el usuario deberá asumir el valor de dichos equipos y el servicio continuará siendo facturando.

Al momento que el cliente desee la suspensión de los servicios, los equipos instalados para la prestación de este le serán retirados por personal técnico de la compañía.

Si por diversas circunstancias el presente contrato prestara mérito de orden jurídico (denuncias, demandas, indemnizaciones, etc.) todos los costos que ocasione tal evento serán asumidos por el suscriptor.

SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S debe bloquear restringir y hasta cancelar el servicio en caso de que **EL SUScriptor** incurra en conductas indebidas o que haya presunción de conductas fraudulentas.

La velocidad de internet solo se garantiza mediante una conexión por cable UTP directamente al modem.

Para disfrutar de contenido HD debes contar con televisor con tecnología HD, la transmisión en HD está sujeta a la capacidad técnica y tecnológica del cliente en su servicio de TV, servicios sujetos a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.

EL presente contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. Para modificaciones del servicio o cambio de planes, el **USUARIO** debe estar al día por todo concepto con **SUMERTEL COMUNICACIONES S.A.S.**

Acceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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