



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

EL SERVICIO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y R.S.T. ZOMAC S.A.S. por el que pagará mínimo mensualmente \$_____. Este contrato tendrá vigencia de ___meses, contados a partir _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesivamente y automáticamente por un plazo igual a la inicial_____.

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 _____.

INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Contrato No.
Nombre/ Razón Social:
Identificación:
Correo electrónico:
Teléfono de contacto:
Dirección servicio:
Departamento: Arauca Municipio: Fortul
Dirección Suscriptor:

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Características del plan:

Modalidad:
Velocidad:
ID Servicio:
Valor: \$

Valor total: \$

*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 red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CALIDAD Y COMPENSACION

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 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 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 30 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, suspendemos 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 (MEDIO DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
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	\$ 0				
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					
1 MES	2 MES	3 MES	4 MES	5 MES	6 MES
7 MES	8 MES	9 MES	10 MES	11 MES	12 MES

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.

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: \$0

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

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

OBLIGACIONES DEL USUARIO: por el incumplimiento de las obligaciones se podrá dar por terminado en el contrato celebrado.

PROHIBICIÓN DEL SERVICIO: Se prohíbe al USUARIO revender y/o distribuir el servicio, en caso de incumplimiento de esta cláusula R.S.T. ZOMAC S.A.S. está en la facultad de trasladarlo a un plan comercial o dar por terminado el contrato.

COSTOS ADICIONALES: La instalación del servicio incluye unos materiales y equipos que se especifican en las condiciones y restricciones de los planes. Se podrá realizar cambio y/o agregación, lo cual incluirá un costo adicional. El cambio de domicilio (traslado) tendrá un costo, este dependerá de la complejidad que ocasione, para lo cual se realiza viabilidad técnica.

EQUIPOS: los equipos son entregados al usuario en calidad de comodato, el usuario se compromete a cuidar los equipos de conformidad con lo establecido en el art: 2203 del CÓDIGO CIVIL.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al usuario desconectar los equipos de la energía en caso de tormenta eléctrica, si el punto eléctrico al que están conectados los equipos no es certificado, esto puede ocasionar daños a los mismos.

CULPABILIDAD: Por manipulación, daño o pérdida de los equipos se aplicará la indemnización a R.S.T. ZOMAC S.A.S. conforme al art 63 del código civil, excepto si se trata del deterioro natural, así: 1. Culpa grave 90%. 2. Culpa leve 50%. 3. Culpa levísima 30%. Todo cobro se hará a valor de precio comercial.

RETRACTACIÓN: Se ofrece la posibilidad de retractación del servicio contratado, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de su firma. sin lugar al cobro por permanencia mínima, pero si el cobro de penalidad por costos administrativos y de papelería, por un valor de VEINTICINCO MIL PESOS (\$25.000).

RESPETABILIDAD: La comunicación del USUARIO con R.S.T. ZOMAC S.A.S. debe ser cordial, amable y respetuoso en cualquier tipo de circunstancia.

AJUSTE DE LA PRIMERA FACTURA: El valor de la primera factura puede variar y no coincidir con la tarifa mensual del servicio, esto se debe prorrateo de los días al periodo de facturación.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC

FECHA