



COMUNICACIONES DE NARIÑO S.A.S.

Calle 26 # 6c-15 B/ KENNEDY

☎ (602) 773 0247 ☎ 316 340 5324

Contrato de servicios

Internet a tu alcance

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y JL COMUNICACIONES DE NARIÑO S.A.S. con NIT. 901250263-0 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

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al iniciar ☐

EL SERVICIO

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

Internet residencial ☐ _____

Otro ☐ _____

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: _____

Estrato: ____ Departamento: _____

Municipio: _____

Dirección del Suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN:

INTERNET RESIDENCIAL:

Capacidad _____ (MB) Valor: \$ _____

OBSERVACIONES: _____

Valor total: \$ _____

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
- (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
- (7) Restituir los equipos que hubieren sido dados en comodato para prestación del servicio, dentro de los cinco días siguientes a la terminación de este contrato.

EQUIPOS TERMINALES

La prestación del servicio por parte de JL COMUNICACIONES se encuentra condicionada a que usted tenga a su disposición los equipos terminales y demás recursos necesarios para que se establezca la conexión a la red, JL COMUNICACIONES no es responsable por la operación, mantenimiento e instalación física de los equipos terminales de usted, utilizados para los servicios prestados a menos que suscriba un contrato especial y por escrito para este objeto. En los casos en que JL COMUNICACIONES suministre equipos necesarios para la prestación del servicio estos serán entregados a usted en calidad de comodato para lo cual deberá indicar el lugar de entrega, y dichos equipos serán de vueltos a la finalización de este contrato en las mismas buenas condiciones que fueron entregados.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Quando se presente indisponibilidad del servicio, por causas no atribuibles a usted, 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.

UNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención (Email: KimberlyAstaiza@gmail.com) 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 Clausula de permanencia mínima sin obligación de pagar sumar 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 por escrito de modificación por lo menos con tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos(2) meses al año. Para esto debe presentar la solicitud por escrito, 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 eso debe realizar una solicitud, escrita, a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención, mínimo tres(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 la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACION

La factura debe llegar como mínimo cinco (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 los saldos pendientes. Contamos con tres (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 informarle por lo menos con veinte (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 presentar lo por escrito a nuestros medios de atención 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 seis (6) meses para presentar la reclamación

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 ubicadas en la calle 26 # 6C - 15 Barrio Kenedy Ipiales - Nariño Tel. 602 7730247 - Cel. 316 340 5324 lles: En el local del Señor Arbey Rosario
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo, o recurso, por medio físico en nuestras oficinas en la dirección de atención antes indicada, o a través de nuestros medios electrónicos, Email: KimberlyAstaiza@gmail.com y le responderemos en máximo 15 días hábiles
- 3 Si no respondemos dentro de ese término, 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 el relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud entre nosotros, dentro de los diez (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 resolvera de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y un subsidio de apelación

ACEPTO CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA ☐

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 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 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 empleado en la prestación de los servicios. Costo de reconexión: \$

El usuario es el UNICO 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

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO RECEPTOR

IP: _____

SERIAL: _____

MAC EQUIPO: _____

REFERENCIA: _____

MARCA: _____

MAC. ROUTER: _____

ADAPTADOR: _____ POE: _____

VOLTAJE: _____ CABLE: _____

Rj45: _____ CONECTOR: _____

OBSERVACIONES: _____

Aceptación contrato, mediante firma o cualquier otro medio valido

CC/CE:

FECHA:

Técnico Responsable: