

CONTRATO SERVICIO INTERNET

No. _____

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Ocatics S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente _____. Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir del día ___/___/____. 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 (X).

SERVICIOS

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

Internet fijo

Servicios adicionales: NINGUNO

El servicio se activará a más tardar el día ___/___/_____.

INFORMACION DEL SUSCRIPTOR

Nombre / Razón Social: _____

Identificación: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono de contacto: _____

Dirección Servicio: _____

Zona: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Dirección Suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

SE REALIZA INSTALACION DE SERVICIO DEW INTERNET CON PLAN MENSUAL DE ____ MEGAS.

EQUIPOS INTALADOS:

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, antenas y/o equipos.
- 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 por más de 48 horas, 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 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 1 mes 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 después del doceavo mes de servicio sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención con mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (**su corte de facturación es el día 30 de cada mes**).

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 10 días hábiles antes de la fecha de pago. La fecha de pago de la factura de su servicio debe ser efectuada los primeros **5 días hábiles**; en caso de no llegar la factura, 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 esto no lo exime de realizar

el pago del servicio; en caso de aceptar su solicitud y tener que hacer devolución de algún monto de dinero, este será descontado de su próxima factura.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos.

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: Kilómetro 1.176 Anillo Vial Floridablanca-Girón Torre 2 Oficina 230 Centro Empresarial Eco-Parque Natura; 018000413792; 3166289249; 6914744; info@ocatics.com
- 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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 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 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

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.

El servicio de traslado tendrá un costo adicional del **50%** de descuento al valor de la instalación que será cancelado por el usuario en el momento que sea reportada la nueva dirección; en caso de tener que instalar otros equipos los gastos serán asumidos también por el cliente.

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: \$ 35.000.**

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 instalados son propiedad de Ocatics SAS; por lo que estos serán recogidos una vez se termine el contrato; y el cliente estará encargado de su cuidado y protección durante el periodo de este contrato; cualquier cosa ajena a daños por su normal funcionamiento que les ocurra a estos equipos, el cliente deberá cancelar el valor de los mismos a Ocatics SAS.

Para constancia se firma.



OCA TICS SAS.

NIT: 900.647.730-0

RL. CESAR ANDRES OSMA
CHINCHILLA

C.C. 79.568.931 de Bogotá

NOMBRE CLIENTE:

CC:

TELEFONO:



NIT. 900.647.730-0



Kilómetro 1.176 Anillo Vial Floridablanca-Girón Torre 2 Oficina 230 Centro Empresarial
Eco-Parque Natura
Colombia
Tel. 6914334 Cel. 3177059331
Comercial.ocatics@gmail.com

