

**UNICOM NET****CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **UNICOM NET**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ **29.000,00**. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_ meses, contados a partir del **06/06/2023**. 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 **06/06/2023**.

**INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

Contrato No. **UNC000540**

Nombre/Razón Social **OSCAR ñUSTES**

Identificación **CC 5827669**

Correo electrónico **OSCARVNPA@HOTMAIL.COM**

Dirección de servicio **ALFONSO SANTOS** Estrato **ESTRATO 2**

Departamento **CUMDINAMARCA** Municipio **SAN JUAN DE RIO**

Dirección suscriptor **CR CRA 3-# 9-98, ALFONSO SANTOS**

Teléfono de contacto: **3166089232**

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

TV : \$ 29.000,00

Valor Total \$ **29.000,00**

\*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 la pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos en 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/indicadoresdecualidad](http://www.operador.com/indicadoresdecualidad)

**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.

**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, 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, 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 \$

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.

## 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 reconexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ 15.000

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 que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

La instalación se realizará máximo a un receptor de televisión que tengan entrada de RF y para los puntos adicionales se facturará el valor de la derivación correspondiente. Para el internet UNICOMNET SAS entrega un equipo tipo Modem el cuál se entrega en calidad de comodato, y el suscriptor deberá devolverlo al Operador una vez se de por terminado el contrato actual. De No devolver el modem o si el equipo sufre algún daño a causa del suscriptor o lo extravía, pagará al Operador la suma de \$150.000. El suscriptor no manipulará, alterará, modificará la red, los pauihos y accesorios de su instalación, dado que ésto puede generar interrupciones del servicio, lo cual en el caso que ocurra se faculta al operador a facturar el costo de las reparaciones y nuevos materiales empleados en la atención de la falla a cargo del Suscriptor.

UNICOMNET SAS No realiza ninguna devolución en efectivo de los dineros recibidos por la suscripción o por las mensualidades canceladas por los servicios contratados. El suscriptor ha recibido el listado de canales elegidos, así como copia del presente contrato.

ANEXO. EL suscriptor se compromete a no dar al servicio de acceso a internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, el orden público o las buenas costumbres y en especial acatar las normas establecidas en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su cumplimiento acarreará todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 2.3. Abstenerse de usar redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. 2.4, Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a si mismo o a sus hijos del material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Obligaciones servicio de internet. Con relación al servicio de internet por la red de alta velocidad, UNICOMNET SAS se reserva la potestad de elegir la tecnología (FTTH o HFC o EOC) por medio de la cual técnicamente se prestará el servicio. Por tratarse de una obligación de medio y no de resultado UNICOMNET SAS no garantiza la continuidad del servicio ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de la interrupción del mismo. Sin perjuicio de lo anterior UNICOMNET SAS será responsable de las fallas que les sean imputables. 2. Medir los consumos equivalentes al tiempo de conexión a la red con los procedimientos tecnológicos apropiados. Para la suspensión definitiva del servicio, se radica dentro de las fechas estipuladas anteriormente, estar a paz y salvo en cartera y hacer entrega en la oficina de los equipos instalados; con el cumplimiento del proceso anterior se da por terminado el contrato único de prestación de servicios.

El cableado utilizado en el momento de la instalación, UNICOMNET SAS no lo retira en la terminación el contrato, es un cableado que fue autorizado instalar por su parte. MERITO EJECUTIVO. El presente documento presta mérito ejecutivo en caso de incumplimiento total o parcial de alguna de las partes en sus obligaciones, facultando a la parte cumplida a iniciar el cobro respectivo de la obligación incumplida, sin perjuicios de las demás acciones que pueda que pueda adelantar en contra del usuario.

Acceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

CC/CE 5827669

FECHA 06/06/2023

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)