



IMPORIENTE SOLUCIONES
GLOBALES S.A.S
NIT: 901.306.623-1



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted e Imporiente Soluciones Globales S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____ plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial *.

EL SERVICIO

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

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 electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

TELEVISIÓN		
PLAN	VALOR	
INTERNET		
PLAN	VELOCIDAD	VALOR
EQUIPO	SERIE	VALOR
Valor total		

1. Todos los valores están expresados en pesos colombianos (COP).
2. Los valores incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) del 19%. No obstante, conforme al Artículo 476 del Estatuto Tributario y la regulación de la CRC, el servicio de internet fijo prestado a usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3 se encuentra exento del IVA.
3. Los servicios prestados a usuarios corporativos o comerciales están sujetos al IVA del 19%, tanto en internet como en televisión, de acuerdo con la normativa tributaria vigente.
4. La velocidad contratada se garantiza por conexión cableada. Por Wi-Fi puede variar según condiciones del entorno y dispositivos

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.imporiente.co/indicadores.

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 mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 20 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.

* Espacio diligenciado por el usuario

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 ubicada en la Calle 54 sur # 43-27 Barrio Porfía. Líneas de atención: 320 596 60 53-018005191241 Correo contactenos@imporiente.co o nuestra página Web www.imporiente.co

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 \$192.000	Mes 2 \$176.000	Mes 3 \$160.000	Mes 4 \$144.000	Mes 5 \$128.000	Mes 6 \$112.000
Mes 7 \$96.000	Mes 8 \$80.000	Mes 9 \$64.000	Mes 10 \$48.000	Mes 11 \$32.000	Mes 12 \$16.000

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: \$ _____

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.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

1. IMPORIENTE debe bloquear y restringir y hasta cancelar el servicio en caso que el SUSCRIPTOR incurra en conductas indebidas o que haya presunción de conductas fraudulentas. El SUSCRIPTOR solo podrá conectarse desde el equipo modem o CPE instalado por IMPORIENTE en calidad de arriendo o comodato. IMPORIENTE garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica al modem sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica; IMPORIENTE no garantiza la calidad de navegación a través de conexiones inalámbricas; si el cliente requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, deberán ser adquiridos por su cuenta. **2.** La parrilla de canales está sujeta a cambios y/o modificaciones sin previo aviso; por no tratarse de una promoción caracterizada. **3.** El valor anual se podrá incrementar hasta máximo el 30% sobre las tarifas vigentes; los incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario y siempre que se den a conocer al SUSCRIPTOR mediante aviso con treinta (30) días calendario de anticipación. **4.** En el evento de terminar el contrato anticipadamente y haber aceptado la cláusula de permanencia mínima debe cancelar el valor pendiente pactado en la cláusula respectiva. **5.** Si el SUSCRIPTOR realiza cambio de plan, cambio de modalidad contratada, se retira de la promoción y/o cancela uno de los servicios contratados; perderá todos los beneficios y/o promociones de su plan actual. **6.** El SUSCRIPTOR adquiere una oferta general y no caracterizada. **7.** IMPORIENTE prestará el servicio de Internet al SUSCRIPTOR. Este servicio podrá ser desagregado o empaquetado con otros servicios a opción del SUSCRIPTOR. **8.** IMPORIENTE podrá suspender o modificar la prestación del respectivo SERVICIO que hace parte del contrato, por cualquier evento que constituya fuerza mayor o caso fortuito, tal como: ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas y hurto de infraestructura no imputable a EL USUARIO. Frente a la fuerza mayor y el caso fortuito IMPORIENTE no efectuará cobro alguno al USUARIO durante el tiempo en que haya permanecido la interrupción del SERVICIO. **9.** IMPORIENTE cuenta con un plazo de 2 días hábiles para llevar a cabo la revisión del servicio luego de recibir la solicitud correspondiente. **10.** En caso de traslado IMPORIENTE cuenta con 5 días hábiles para realizarlo luego de la solicitud.

Acceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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