



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y , por el que pagará mínimo mensualmente \$. Este contrato tendrá vigencia de 3 meses, contados a partir del 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 .

INFORMACIÓN DEL SUSCRITOR

Contrato No.

Nombre / Razón Social

Identificación

Correo electrónico

Teléfono de contacto

Dirección Servicio Estrato

Departamento Municipio

Dirección Suscriptor

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

La velocidad mínima garantizada y/o asegurada es equivalente al diez (10%) de la velocidad máxima correspondiente a cada uno de los niveles de velocidad con que cuente el plan o servicio contratado por el suscriptor. Ejemplo: 5000Kbps-500Kbps
 Internet Fijo 3 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 3000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 300Kbps
 Internet Fijo 5 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 5000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 500Kbps
 Internet Fijo 7 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 7000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 700Kbps
 Internet Fijo 10 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 10000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 1000Kbps
 Internet Fijo 15 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 15000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 1500Kbps
 Internet Fijo 20 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 20000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 2000Kbps
 Internet Fijo 30 Megas: Velocidad Máxima Descarga: 30000Kbps ---
 Velocidad Mínima Asegurada: 3000Kbps

Valor Total \$ 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 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. Consultelas en la página: <https://www.sysnetworkcompany.com> 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 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). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período 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)

- | | |
|---|--|
| <p>Nuestros medios de atención son: página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.</p> <p>1 PBX: 3235639057 Whatsapp: +57 (318) 5464671
Sitio Web: www.sysnetworkcompany.com
Email: contacto@sysnetworkcompany.com</p> <p>2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.</p> <p>3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.</p> | <p>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.</p> <p>Costo reconexión: \$25.000</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
|---|--|

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 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, envíenos 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

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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

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: \$25.000

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

- Al contratar el servicio de internet con navegación ilimitada y sin cláusula de permanencia, se deberá pagar un costo de instalación de los equipos necesarios más mes anticipado.
- Los equipos instalados se entregan en forma de comodato (es decir, son propiedad de SYSNETWORK) Por lo tanto el cliente se hace responsable de los equipos mientras mantenga contratado el servicio de internet con nuestra empresa.
- El valor de la mensualidad del servicio será pagado de manera anticipada y su costo va de acuerdo a la velocidad contratada y al tipo de plan que adquiera el cliente.
- El pago de la factura del servicio debe realizarse en un plazo máximo de 5 días después de su fecha de corte. El no pago de su factura ocasionará suspensión automática del servicio.
- Es obligatorio enviar el comprobante del pago de su factura al whatsapp de la empresa.
- Los trasladados si son técnicamente posibles, tienen un costo de \$30.000.
- Al presentarse fallas en el servicio, la empresa se compromete en atender las solicitudes de asistencia en un plazo no mayor de 8 horas hábiles para clientes corporativos y hasta 48 horas hábiles para clientes residenciales.
- SysNetwork Netsa SAS no se hace responsable por daños en los dispositivos y/o electrodomésticos con puerto LAN conectados a la red cableada del router.
- Las solicitudes de asistencia técnica, PQR y/o solicitud de retiro se deben realizar a la línea PBX 3235639057: Whatsapp +57 318 5464671, sitio web www.sysnetworkcompany.com
- Se recomienda desconectar los equipos siempre que no esté en uso el servicio.
- Si se presentan lluvias intensas con tormenta eléctrica es necesario desconectar los equipos para evitar el daño total de la antena y router.
- Es recomendable el uso de reguladores eléctricos o UPS para proteger los equipos de las descargas eléctricas.
- La empresa no se hace responsable por las fallas del servicio que sean causadas por agentes externos tales como fenómenos naturales que afecten la infraestructura o fallo del transportista de la red nacional. Tampoco asume responsabilidades en la deficiencia de servicio causada por el mismo usuario por manipulación de los dispositivos o cableado.
- El suscriptor autoriza al personal de la empresa para que en su presencia o de un designado, se lleven a cabo los procesos de instalación, mantenimiento o reparación del servicio solicitado así como de los dispositivos mismos.

Mes 1 \$...	Mes 2 \$...	Mes 3 \$...	Mes 4 \$...	Mes 5 \$...	Mes 6 \$...
Mes 7 \$...	Mes 8 \$...	Mes 9 \$...	Mes 10 \$...	Mes 11 \$...	Mes 12 \$...

 Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA
-------	-------